



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 1 de 25

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

INTRODUCCION

CAPÍTULO I. Del origen y la naturaleza institucional

CAPÍTULO II. Del Direccionamiento Estratégico

- Misión
- Visión
- Propuesta de valor
- Mega
- Objetivos Corporativos
- Estructura Organizacional
- Modelo de Atención

CAPÍTULO III. De los Valores, Principios Éticos de los servidores públicos y de Gestión como entidad pública

- Valores
- Principios
- Principios Éticos
- Principios de la Gestión como Entidad Pública

CAPÍTULO IV. De la interacción con grupos de Interés

CAPÍTULO V. De la Responsabilidad Social Empresarial

CAPÍTULO VI. De las Políticas, procesos y características de buen gobierno para la Gestión Institucional

CAPÍTULO VII. Del Conflicto de Intereses

CAPITULO VIII. Control de Gestión

DOCUMENTO
CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN
GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 2 de 25

CAPÍTULO IX. Mecanismos de Difusión y Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno

ÉTICA

La ética define el comportamiento y la conducta que permite la prestación de un servicio público con calidad a los usuarios y mantener relaciones armónicas entre compañeros y con proveedores.

BUEN GOBIERNO

Define las políticas, procesos y procedimientos participativos, abiertos y transparentes, con los cuales la institución quiere ganar confianza en el sector de la salud y sus usuarios y favorecer un ambiente de trabajo cordial entre sus trabajadores.



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 3 de 25

RESUMEN

El Código de Ética y Buen Gobierno del Hospital General de Medellín, es una declaración de los principios y valores de comportamiento (ética) y de buena gestión administrativa con los cuales se compromete toda la institución para con sus pacientes, familiares, proveedores y sus propios funcionarios en cumplimiento de su misión institucional como entidad pública prestadora de servicios de salud. A través de ocho valores fundamentales: *honestidad, respeto, responsabilidad, rectitud, transparencia, justicia, compromiso y seguridad*, se orienta la actuación de los servidores del HGM con sus usuarios.

Las políticas institucionales del Hospital General de Medellín señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento de su misión, entre ellas se resalta la *Política Integral de Calidad*, con la cual nuestra institución se obliga a prestar los mejores servicios de salud a la población que atiende. Como entidad pública, el HGM se vincula a otros sectores del desarrollo social de su entorno, lo cual se plasma en su *Política de Responsabilidad Social Empresarial* que conduce a compromisos con el *bienestar de su talento humano y su grupo familiar, con el desarrollo sostenible, con el respeto a los derechos fundamentales y a un compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento*.



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 4 de 25

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Código de Ética y Buen Gobierno del Hospital General de Medellín, Luz Castro de Gutiérrez, Empresa Social del Estado, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Las prácticas de Ética y Buen Gobierno descritas en este Código, complementan y definen parámetros de actuación de la Junta Directiva, del Gerente, del Equipo Directivo y de los servidores públicos del Hospital, así como los mecanismos para la verificación de su cumplimiento. Este código rige y dirige la autorregulación ética y de actuación de todos los servidores y colaboradores del hospital y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de nuestros pacientes, familiares y usuarios; su sustento legal está plasmado en la ley 1122 del año 2007, en la circular inestructiva No. 045 del año 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud y en los criterios necesarios para lograr altos estándares de acreditación en salud a nivel nacional e internacional.

La adopción por convicción que el Hospital y su grupo de colaboradores realiza de este Código de Ética y Buen Gobierno, tiene como propósito generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud que aquí se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio público que día a día presta el Hospital a la población de Medellín.



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 5 de 25

CAPÍTULO I. Del origen y la naturaleza institucional

El Hospital General de Medellín - Luz Castro de Gutiérrez, es una Empresa Social del Estado descentralizada de propiedad del Municipio de Medellín, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, que presta servicios de salud hasta la alta complejidad.

Su fundación se remonta al año 1942 prestando servicios como un Centro de Atención Obstétrica. La Sociedad de Mejoras Públicas y un grupo de personas del que hacía parte la señora Luz Castro de Gutiérrez, impulsaron la idea de rendir un homenaje a las madres, como respuesta a una necesidad sentida de la comunidad que carecía de un sitio adecuado para la atención de las mujeres a la hora de sus partos. Luego el Concejo de Medellín le dio vida jurídica mediante el Acuerdo 18 del 1 de agosto de 1949, con el nombre de Clínica de Maternidad del Municipio de Medellín, y posteriormente la Junta Directiva, en reconocimiento al gran esfuerzo y la labor desarrollada por doña Luz Castro de Gutiérrez, agregó el nombre de ella al que tenía la Institución.

Tras muchas décadas de arduo trabajo, el hospital desarrolló una férrea voluntad de servicio, consolidándose como una institución unida al alma de la región, avanzando al paso del cambio de los tiempos y a las escalonadas demandas de la comunidad. El crecimiento, la diversificación, la investigación y una loable vocación, imprimieron el sello a los años que transcurrieron desde su fundación y enmarcaron el esfuerzo en esas épocas de transición que transcurrieron entre los años 1950 y 1990. Luego de la promulgación de la Ley 100 de 1993, el Hospital General de Medellín consolidó su proceso de transformación empresarial y se convierte en Empresa Social del Estado en noviembre de 1994; en desarrollo de la misma norma a través del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, la institución obtiene del Ministerio de Protección Social y del ICONTEC en el año 2005 la Acreditación en Salud, reconocimiento que nos coloca como institución pública ejemplo en la prestación de servicios de salud de Colombia.



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 6 de 25

CAPÍTULO II. Del direccionamiento estratégico

MISIÓN

Somos un hospital público que presta servicios de salud de forma integral, segura y humana, comprometido con el desarrollo del talento humano en salud y la investigación

VISIÓN

Para 2027 seremos un hospital público universitario líder por su modelo de atención innovador y por ser generador de experiencias positivas en sus usuarios, sus colaboradores y su entorno.

PROPUESTA DE VALOR

Ser una institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia, referente en calidad y seguridad del paciente, competitiva, líder en modelos de atención y gestora de conocimiento e innovación.

MEGA

Para el 2027 el Hospital General de Medellín duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Consolidar un modelo de gestión integral del proceso de atención que genere valor para el usuario y su familia.
- Ampliar y fortalecer la integralidad y efectividad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad articulados en redes integradas de atención y dirigidos a la implementación de programas de práctica clínica.
- Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la organización.
- Contar con personas competentes, comprometidas, con vocación y satisfechas con su trabajo.
- Alcanzar niveles de excelencia en los procesos organizacionales a través de un sistema de gestión integral de calidad.
- Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública.

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 7 de 25

- Incrementar la generación de conocimiento y la innovación aplicadas al proceso de atención en salud.
- Mantener y disponer de equipamiento, infraestructura y sistemas de información para la prestación de servicios de salud humanizados y seguros.

MODELO DE ATENCIÓN

El Modelo de Atención del Hospital, se define como la integralidad de los procesos organizacionales con un enfoque fundamental en la atención segura, mediante la gestión del riesgo y centrada en el usuario y su familia.

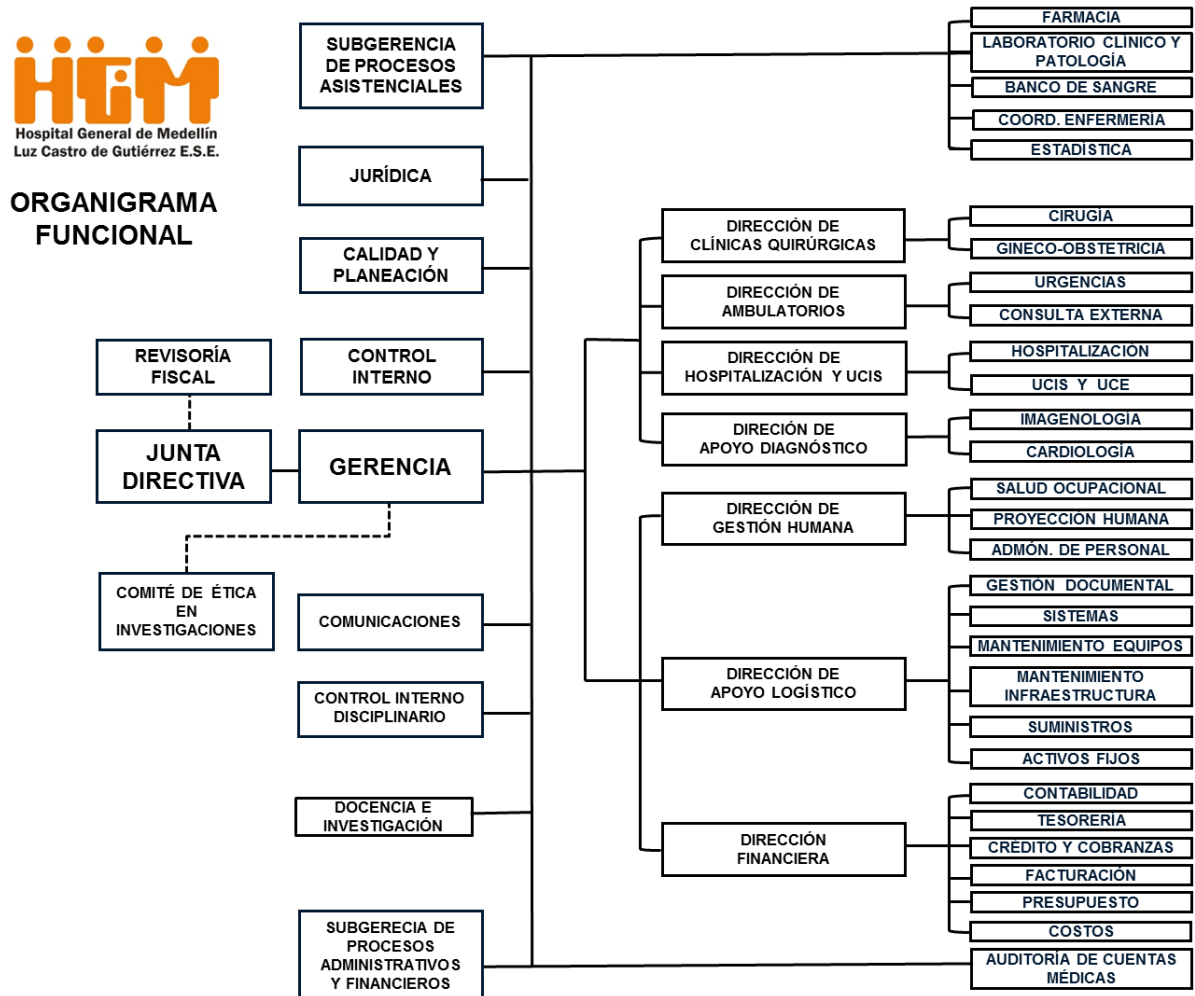
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

- **Dirección:** El principal órgano de Dirección del Hospital es la Junta Directiva, conformada por el Alcalde como presidente o su delegado, el Secretario de Salud de Medellín, el representante de asociaciones científicas del sector salud, el representante de los profesionales de salud del HGM, el representante de los gremios de producción, el representante de la comunidad y el Gerente del HGM. Todos ellos y en conjunto a través de los mecanismos propios de dirección y control de gestión de la entidad, aseguran la aplicación de principios éticos y de buen gobierno en la operación y desarrollo del Hospital.
- **Órganos de administración:** Los cargos con responsabilidad administrativa y a los cuales se les ha asignado la aplicación y protección del cumplimiento de este Código de Ética y Buen Gobierno en el Hospital son:
 - ◆ Gerente
 - ◆ Subgerente de Procesos Asistenciales
 - ◆ Subgerente de Procesos Administrativos y Financieros
 - ◆ Jefe de Oficina de Calidad y Planeación
 - ◆ Asesor de Control Interno
 - ◆ Director de Clínicas Quirúrgicas
 - ◆ Director de Hospitalización y UCIs
 - ◆ Director de Ambulatorios
 - ◆ Director de Ayudas Diagnósticas y Complementación Terapéutica
 - ◆ Director de Gestión Humana

DOCUMENTO
CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 8 de 25

- ◆ Director Comercial y de Servicios Generales.
- ◆ Director Financiero.
- **Organigrama:** El nivel directivo representado en este organigrama asegura el despliegue del Código de Ética y Buen Gobierno en todos y cada uno de los procesos institucionales; ejercen además mecanismos de control de gestión para asegurar su implementación.



CAPÍTULO III. De los valores, principios éticos de los servidores públicos y de gestión como entidad pública

La institución adopta los siguientes valores, principios éticos y principios de la gestión pública como ejes de la actuación institucional y de sus servidores con los usuarios, familias y su contexto de relaciones sociales, culturales, económicas y medio ambientales:

VALORES

Son cualidades necesarias en las personas para el cumplimiento de los principios y el logro de los objetivos organizacionales:

- **Responsabilidad:** Cumplimiento de deberes y compromisos, haciendo las cosas bien, en el momento oportuno, atendiendo las directrices institucionales, previendo y asumiendo las consecuencias de las acciones y omisiones
- **Solidaridad:** Actitud de cooperación con el otro que busca el bien común
- **Respeto:** Es el trato digno hacia el otro, aceptando la diferencia, reconociendo sus derechos, siempre y cuando no se afecten los principios institucionales ni que se vulneren los de las demás personas
- **Vocación de servicio:** Es la capacidad de entregarse y brindar un acompañamiento genuino, logrando la satisfacción de las necesidades y superando las expectativas de las personas, brindando una experiencia positiva en el HGM
- **Honestidad:** Consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia fundamentados en la verdad
- **Seguridad:** Comportamientos y actitudes que contribuyen a prevenir y minimizar los riesgos para la organización y los usuarios

PRINCIPIOS

Son directrices fundamentales que orientan el pensamiento y rigen la conducta de todos los integrantes de una organización:

- **Equidad:** En el HGM, estamos al servicio del interés general, aplicando la justicia para dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones
- **Eficiencia:** Consiste en el logro de los resultados mediante la optimización de los recursos, garantizando el cumplimiento de la meta en el menor tiempo posible, generando un impacto significativo en el proceso.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 10 de 25

- **Transparencia:** La actuación de todos los miembros del HGM es clara y coherente. Entregan información veraz, confiable y oportuna sobre la gestión institucional y evitan poner en riesgo el cumplimiento de la misión del Hospital, conscientes de que sus actuaciones son evaluadas por la comunidad
- **Calidad:** El HGM presta los servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo. Teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr adhesión y satisfacción a los usuarios
- **Responsabilidad Social:** En el HGM contamos con el Compromiso institucional permanente enfocados a la creación de valor para sus usuarios y demás grupos externos de interés. Promoviendo el bienestar de sus colaboradores y demás clientes internos, y apoyando la protección del medio ambiente; mediante el diseño y ejecución de un conjunto de acciones concretas, voluntarias y cuantificables con beneficio social

PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Son principios éticos, aplicados a las relaciones con usuarios e instituciones, los cuales son un compromiso permanente de sus funcionarios, los siguientes:

- **Como institución pública:** Estar al servicio del interés general, aplicando la justicia fundamentada en la equidad e imparcialidad, con actuaciones rectas, eficientes, transparentes, confiables y de calidad y en garantía de la observación de la constitución y las leyes.
- **Con los pacientes, familiares y comunidad usuaria:** Ofrecer a los usuarios un trato humano y cortés, una prestación de servicios oportuna, cálida y profesional, con personal idóneo y recursos físicos y tecnológicos que permitan una atención excelente; así mismo escuchar la expresión respetuosa de las opiniones, quejas, reclamos y recomendaciones de nuestros usuarios y responder de manera oportuna a sus peticiones.
- **Con otras instituciones:** De colaboración armónica para el logro de resultados de beneficio social, a través de relaciones cooperadoras para el mejoramiento del sistema de salud. Las relaciones serán transparentes en la dinámica de mutuo ganador, promoviendo la resolución de diferencias

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 11 de 25

que puedan presentarse por medio de mecanismos de comunicación y arreglo directo.

- **Con los contratistas y proveedores:** Realizar procesos transparentes de contratación para asegurar procesos de selección imparcial y garantizar una equilibrada competencia en procura de un clima de confianza hacia los procesos adelantados por el Hospital. En todo caso, dada la política de calidad, el Hospital buscará y mantendrá relaciones con aquellos que demuestren los mejores estándares de calidad.
- **Con el medio ambiente:** Realizar acciones para la protección y conservación del medio ambiente tendientes a minimizar y compensar cuando corresponda, los impactos negativos de tipo ambiental que pueda generar el Hospital como consecuencia de las actividades de la prestación de sus servicios; así mismo propiciar, promover y sensibilizar en la comunidad Hospitalaria la necesidad del cuidado y protección del medio ambiente.
- **De los directivos:** Dar a los usuarios y colaboradores un trato respetuoso y justo, fomentar el trabajo productivo en equipo, la cooperación y el diálogo basado en el respeto, hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad en la prestación de los servicios y corregir de manera formativa los errores del personal a su cargo.

Los directivos a su vez priorizan el fortalecimiento de valores y el comportamiento ético en el Hospital, suministran información veraz y oportuna a los funcionarios a cargo, usuarios y demás personas que la requieran o soliciten e implementan sistemas de control de gestión que conduzcan a la óptima utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos.

- **Los servidores públicos:** Desempeñar sus funciones con responsabilidad, honestidad, compromiso, transparencia, oportunidad, eficiencia y eficacia; aplicar el autocontrol en sus puestos de trabajo y en el desempeño de sus funciones, tratar con respeto y tolerancia a los demás sin discriminación alguna, proteger los bienes públicos y hacer uso de ellos exclusivamente para el fin al que fueron destinados.

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 12 de 25

- **Del manejo de información:** La información generada y consolidada en el Hospital con respecto de sus usuarios pacientes, funcionarios, proveedores y contratistas, tiene el respaldo de la conservación segura y la confidencialidad en su manejo; la confidencialidad sólo puede suspenderse por orden de una autoridad legal competente.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

- Los dineros del Hospital son públicos y por lo tanto son sagrados.
- La gestión pública del Hospital es transparente. El Hospital rinde cuentas de todo lo que hace, con quien lo hace, cuando lo hace, como lo hace y por cuanto lo hace.
- En el Hospital no se aceptan transacciones de poder político con intereses burocráticos o económicos.
- El ejemplo del equipo directivo es la principal herramienta pedagógica de transformación.
- La gestión del Hospital está basada en un proceso planificador técnico que cumple el ciclo del planear, hacer, verificar y actuar, se evita a toda costa cualquier improvisación.
- Las relaciones con todos los grupos de interés son abiertas y claras.
- El interés institucional prevalece sobre los intereses particulares.
- Las personas que prestan sus servicios al Hospital son honestas, capaces y comprometidas con la institución.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 13 de 25

CAPÍTULO IV. De la interacción con grupos de Interés

Grupos de interés: Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes el Hospital tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. El Hospital reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

- **Proveedores:** quienes prestan un servicio al Hospital o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un soporte fundamental. El Hospital orienta todo su esfuerzo y capacidad a satisfacer las expectativas de salud de sus clientes, es por ello que cultiva relaciones equitativas que garantizan seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones recíprocas.

Para la contratación y selección de proveedores el Hospital General de Medellín adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, por esto la contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe, calidad, igualdad, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y autonomía de la voluntad.

- **Cliente interno:** Hace referencia a todos los funcionarios que tienen la responsabilidad desde sus puestos de trabajo en cumplir una labor de apoyo asistencial y/o administrativo, logrando la plena satisfacción del paciente y su familia. Con el propósito de facilitar la interacción con el usuario interno el Hospital adopta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; igualmente a través del Comité de Convivencia Laboral o la instancia que haga sus veces se aplica la norma y se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales.
- **Cliente externo:** Se refiere al paciente y su familia a quienes va dirigido todo el esfuerzo de los servidores y colaboradores. El Hospital cuenta con el proceso de atención al usuario a través del cual los pacientes, sus familias y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Cualquier funcionario de la Institución puede y debe recibir y atender las quejas de usuarios que lo requieran.

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 14 de 25

- **Empresas administradoras de planes de beneficio:** El Gerente y su grupo directivo se comprometen a mantener buenas relaciones con todas las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, acogiéndose a los principios éticos y a la transparencia en estas relaciones. Es imperativo en todo caso, la calidad en la atención al usuario y un resultado gana-gana en las negociaciones realizadas.
- **Instituciones educativas y promotoras de investigación en salud:** La docencia y la investigación se establecen como vocación de servicio en el Hospital General de Medellín, el cual se compromete en participar en la formación del talento humano en salud y en el desarrollo de investigación para la gestión del conocimiento que aporte en sus prácticas clínicas y administrativas y apoye el nuevo conocimiento para mejorar la salud de toda la población.
- **Otras instituciones prestadoras de servicios de salud:** Colaborar armónicamente para la realización de sus fines y mantener relaciones cordiales y transparentes, apoyando la gestión en red para mejorar la oportunidad en la atención y generando espacios de referenciación que permitan el desarrollo de los prestadores del sistema de salud.
- **Comunidad:** El Hospital General de Medellín respeta su entorno y su comunidad, y está dispuesto a trabajar con ella en pro de objetivos comunes.
- **Asociación de usuarios:** Dando cumplimiento a la normatividad vigente y en busca de la mejor relación con sus usuarios pacientes y familias, el Hospital protocoliza la conformación y funcionamiento de la Asociación de Usuarios el 26 de febrero de 2004. Su objetivo es representar a usuarios que utilizan los servicios del Hospital, velando por su derecho a recibir servicios de buena calidad, con oportunidad y trato digno, canalizando sus sugerencias, inquietudes y reclamos que contribuyen al mejoramiento de la eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario y al mejoramiento de los procesos asistenciales.
- **Sindicato:** En el Hospital existe un sindicato mixto, con el cual se negocia la convención colectiva para trabajadores oficiales y acuerdo laboral para

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 15 de 25

empleados públicos. Como principio en dichas negociaciones y acuerdos, el Hospital busca mejorar las condiciones laborales de trabajadores y empleados, su calidad de vida y no afectar la viabilidad financiera institucional.

- **Corporación damas voluntarias HGM:** Es una entidad sin ánimo de lucro, que apoya diversos procesos administrativos y asistenciales del HGM, con su trabajo benefician solidariamente a los pacientes y acompañantes. La labor altruista del voluntariado contribuye a prestar servicios de salud con calidad y calidez.
- **Organismos de control y vigilancia:** El Gerente y su equipo directivo mantienen relaciones armónicas con los organismos de control y evaluación del Estado, suministra toda la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor de auditoria y evaluación. El Hospital tiene el compromiso de implementar las acciones de mejoramiento institucional que estas entidades recomienden y revisar de manera periódica sus procesos para realizar las labores correctivas a que hubiere lugar.
- **Otros grupos de interés:** Existen otros grupos con los que el Hospital tiene y mantiene contactos de mutuo beneficio; a través de estas relaciones el Hospital cumple con su objeto como entidad pública y apoya la estrategia de Redes de Atención para la mejor atención de los usuarios del sistema de salud. Los grupos son los siguientes:
 - Alcaldía de Medellín.
 - Ministerio de Salud y Protección Social.
 - Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.
 - Secretaría de Salud de Medellín.
 - AESA – “Asociación de Empresas Sociales del Estado”
 - Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
 - Centro de Gestión Hospitalaria.
 - Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN).
 - Universidades e instituciones educativas.
 - Cámara de Comercio – Clúster de la Salud
 - Área Metropolitana del Valle de Aburra

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 16 de 25

CAPÍTULO V. De la responsabilidad social empresarial

Se define y despliega la Responsabilidad Social como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptada voluntariamente por el Hospital más allá del cumplimiento de la norma, para el mejor cumplimiento de su objeto social. Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete el Hospital son los siguientes:

- **Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano y su grupo familiar:** Las políticas y programas para el desarrollo y bienestar de los empleados trascienden en la mejor atención de los usuarios objeto de prestación de servicios del Hospital. La institución observa a sus empleados en un contexto integral y desarrolla programas de extensión a la familia en educación, recreación y salud.
- **Compromiso con la comunidad:** El Hospital establece relaciones de confianza con la comunidad mediante la prestación de servicios de salud de calidad y eficiencia en cumplimiento de su objeto social como empresa pública. El Hospital tiene una misión social, genera bienestar y mejoramiento de la calidad de vida y se vincula a los programas, jornadas y campañas en salud de beneficio para toda la comunidad.
- **Compromiso con el desarrollo sostenible:** El Hospital garantiza un desarrollo sostenible, entendido éste como el enfoque en el que la institución realiza actividades que se pueden sostener o renovarse a largo plazo. El desarrollo sostenible se fundamenta en la premisa: *“satisfacción de necesidades en el presente sin comprometer la capacidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras”*. La política y programas de protección del medio ambiente en el Hospital fundamentan este compromiso.
- **Compromiso con el Respeto a los Derechos Fundamentales:** El Hospital manifiesta su indeclinable respeto a los derechos fundamentales y no exime de atención a ninguna persona debido a su raza, creencias, religión, situación económica u orientación política. Para la atención en el Hospital prima la defensa y cuidado de la salud y la vida por encima de intereses o necesidades económicas.



DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 17 de 25

- **Compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento:** El Hospital apoya el desarrollo del talento humano en salud, a través de relaciones con instituciones educativas idóneas las cuales tienen en el Hospital un centro de prácticas para el logro de las competencias de estudiantes de las áreas de la salud y sus especialidades. Igualmente y fruto de la experiencia corporativa, el Hospital promueve y realiza investigación para la generación de conocimiento en sus procesos de atención en salud y como aporte al desarrollo científico nacional e internacional.

CAPÍTULO VI. De las Políticas, procesos y características de buen gobierno para la Gestión Institucional

▪ **De las Políticas:**

En el Hospital General de Medellín las políticas definidas y adoptadas señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento idóneo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de los fines públicos misionales encomendados a esta institución. Estas políticas están desplegadas en la organización y son herramienta de primer orden para la gestión y prestación de servicios de salud que el Hospital realiza.

En este propósito, el HGM tiene formuladas las siguientes políticas:

- Política Integral de Calidad
- Política de Seguridad del Paciente
- Política de Información
- Política de Humanización
- Política de Talento Humano
- Política de Responsabilidad Social
- Política de Cultura Organizacional
- Política de Docencia Servicio
- Política de Investigación
- Política de Gestión de Riesgos
- Política de Gestión de Tecnología
- Política de Medicamentos
- Política de Estilos de Vida Saludable

▪ **Del liderazgo con transparencia:**

Es decisión del alto nivel directivo de Hospital el ejercicio de un liderazgo efectivo en el cumplimiento de su objeto social, mediante decisiones y acciones desprovistas de intereses particulares para el desarrollo de una gestión con total transparencia, acorde con el Código de Ética que rige para la operación del Hospital.

▪ **Del proceso de meritocracia:**

El Hospital implementa procesos de selección transparentes para asegurar el enganche de un equipo directivo que cumpla con los mas altos estándares de idoneidad, en busca de fortalecer sus procesos y resultados de gestión. En todo caso, el nombramiento de funcionarios públicos en el Hospital General de Medellín no responde a transacciones, presiones o favores de tipo político o económico.

▪ **Del trabajo en equipo:**

En el Hospital se generan condiciones para el trabajo en equipo en busca de la excelencia en la prestación del servicio, desplegando los objetivos y resultados comunes de la organización y reconociendo la importancia de los aportes individuales de empleados, trabajadores y colaboradores en el cumplimiento de los fines institucionales.

▪ **Características del comportamiento, actitud y cuidado de la imagen corporativa de directivos, empleados y trabajadores del Hospital:**

- Todas las actuaciones de quienes están vinculados al Hospital, deben ser coherentes con los principios y valores del Código de Ética y Buen Gobierno.
- El cumplimiento de los compromisos adquiridos y de la palabra, hace parte del deber ser en la institución.
- En la institución se define la austeridad como el manejo racional de los recursos, es un valor complementario en las actuaciones de todos los servidores y colaboradores.
- La protección y defensa de los bienes del Hospital, es un deber fundamental que implica la adopción de medidas de seguridad y control establecidas para proteger los recursos de la Institución.

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 20 de 25

- Los funcionarios del Hospital deben suministrar información a quien la solicite, salvo aquella que tenga reserva o confidencialidad acorde con la normatividad vigente y atendiendo al derecho por el respeto de la autonomía de las personas.
 - Todos nuestros usuarios reciben un trato respetuoso y la atención es amable y oportuna; brindamos información clara identificando la necesidad de los solicitantes y ofrecemos soluciones a nuestro alcance a las peticiones recibidas.
 - El manejo del conflicto es una oportunidad de mejora y crecimiento en los procesos y relaciones institucionales; la comunicación directa y respetuosa, siguiendo y agotando los conductos regulares, es el mecanismo que se utiliza en el Hospital para su resolución.
 - Ningún Directivo puede aprovecharse de su posición jerárquica para obtener ventajas o beneficios en su favor, familiares o terceros.
 - Ningún funcionario puede aceptar obsequios u otro tipo de ventajas provenientes de los proveedores del Hospital o de terceros interesados en convertirse en proveedores.
 - La presentación personal refleja la imagen institucional, respeto por el paciente y la familia. Cada uno de los funcionarios representa el Hospital y por ello deben enaltecer su imagen; en los espacios y áreas de atención clínica y administrativa, los servidores deben estar adecuadamente presentados de acuerdo con las normas definidas por la institución y debidamente identificados.
- **De los procesos de control interno, revisoría fiscal y las relaciones con los agentes de control externo:**

El control interno: La institución implementa y desarrolla el Sistema de Control Interno en cabeza de su representante legal y lo despliega en la organización 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 y visitas de calidad. El Comité de

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 21 de 25

Coordinación de Control Interno, integrado por la alta dirección, evalúa el sistema y toma decisiones para su mejoramiento.

La revisoría fiscal: El Hospital cuenta con una Revisoría Fiscal independiente designada por la Junta Directiva, ella ejerce funciones de control fiscal, asesora a la Junta y rinde informes a los organismos de control competentes, de acuerdo con la ley y reglamentación vigente; su actuación es fundamental para asegurar que los estados y situación financiera del Hospital cumplen con la normativa en la materia. La Junta Directiva selecciona la empresa proveedora de servicios de Revisoría Fiscal a través de convocatoria pública y en la cual solo podrán participar personas jurídicas legalmente constituidas y que llenen requisitos para su ejercicio.

De la disponibilidad de la información para la rendición pública de cuentas: El Hospital garantiza la disponibilidad, oportunidad, integridad y fiabilidad en la información requerida por los organismos y entidades de control y vigilancia en su función constitucional y legal. Las actividades de auditoría externa que realicen estas entidades son recibidas con agrado como una oportunidad de mejoramiento. En desarrollo de estos procesos de auditoría externa el Hospital recibe y tiene relación directa con la Contraloría General de Medellín, la Personería Municipal y la Procuraduría, la Contraloría General de la República, la Contaduría General de la Nación, la Superintendencia Nacional de Salud, en sus competencias el Ministerio de Salud, la Secretaria Departamental de Salud de Antioquia y la Secretaria de Salud de Medellín y en la relación contractual las auditorías externas de Aseguradores y otros en los cuales se convenga este requisito.

El Hospital General de Medellín es respetuoso, acata y recibe con agrado los mecanismos de participación ciudadana para ejercer control social en las instituciones públicas; así entonces el Hospital facilita y promueve la participación de la comunidad en su Junta Directiva, mediante la organización de su Asociación de Usuarios y a través de la representación y participación en el Comité de Ética Hospitalario.

CAPÍTULO VII. Del conflicto de intereses

Definido como las situaciones en virtud de las cuales el Gerente o un servidor público del Hospital General que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiaría patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético o legal u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de cualquier otra forma no recibiría.

Así entonces, el Hospital General de Medellín se compromete a implementar y desarrollar una política de conflicto de intereses y se consideran prácticas prohibitivas para el Gerente y los servidores públicos del Hospital las siguientes:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al Hospital o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con el Hospital, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generarán burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

Los servidores públicos del Hospital General de Medellín tienen como deberes los expresos en la norma y en especial los contenidos en el artículo 34 de la Ley 734 de 2002 y en el Código de Ética; sin perjuicio de las prohibiciones sobre conflicto de intereses contenidos en la Constitución, la Ley, las Ordenanzas y los Acuerdos, además de aplicar las siguientes reglas en su comportamiento diario:

- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses del Hospital.

DOCUMENTO

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 23 de 25

- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses del Hospital.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, se pueda considerar que infringen los intereses del Hospital.
- Abstenerse de utilizar su posición en el Hospital o el nombre del mismo para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Abstenerse de entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Abstenerse de utilizar los recursos del Hospital General de Medellín para labores distintas de las relacionadas con su actividad; por ende tampoco podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Abstenerse de aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o en especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con el Hospital General de Medellín, o de personas o entidades con las que se genere cualquier clase de compromiso no autorizado.
- Abstenerse de participar en procesos de selección cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el numeral de prácticas sobre prevención de conflictos de interés.

Todo servidor que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para el Hospital, o esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses para con las compañías vendedoras o distribuidoras, sean personales, familiares o de terceras personas.

CAPÍTULO VIII. Control de gestión

- **Evaluación de los planes de desarrollo y de acción:** El Hospital General de Medellín elabora su Plan de Desarrollo y establece los mecanismos necesarios para articularlo con el Plan de Desarrollo Municipal. El Hospital formula cada año su Plan de Acción y realiza evaluación bimestral de avance y control de resultados mediante un tablero de indicadores. La Gerencia integra los avances de cumplimiento del Plan de Desarrollo a la rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal, publica en su página web, envía a entidades de control y presenta en sesión pública de rendición de cuentas anual, los avances y resultados de gestión respectivos.

- **Acuerdos de Gestión:** Es una estrategia institucional, que permite establecer entre el gerente y personal directivo de libre nombramiento y remoción, compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos estratégicos. El acuerdo debe permitir la definición de acciones estratégicas, promover el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los planes, programas, políticas, proyectos y metas, para ello se debe conocer el proceso de planeación institucional, a través del cual se establecen las orientaciones del Hospital de mediano y largo plazo.

Una vez formalizado el acuerdo de gestión se realizan seguimientos permanentes con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados y pueden realizarse los ajustes que se consideren necesarios y determinar posibles acciones de mejoramiento. Al finalizar el período de vigencia del acuerdo, se efectúa una valoración para determinar y analizar el porcentaje de logro en el cumplimiento de los compromisos y resultados alcanzados, con base en los indicadores determinados.

- **Evaluación de la apropiación del Código de Ética y de Buen Gobierno:** El Hospital adopta como metodología la evaluación del conocimiento y aplicación de los principios del Código de Ética y Buen Gobierno a través de auditorías internas realizadas a los servicios y las visitas de calidad, en ellas se aplica por muestreo aleatorio listas de chequeo que dan como resultado indicadores de conocimiento.

- **Evaluación de grupos de Interés frente al conocimiento y práctica del Código de Ética y de Buen Gobierno en el Hospital:** Mediante encuestas de

CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: ES-PLI-GP002D08, Versión 01, Fecha: 14/04/2016, Página 25 de 25

conocimiento y satisfacción de procesos de atención, de adjudicación, de evaluación de relaciones, se evalúa la percepción e imagen que tienen terceros con respecto a las prácticas de ética y buen gobierno en el Hospital.

CAPÍTULO IX. Mecanismos de difusión y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno

El Hospital adopta los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión de su Código de Ética y Buen Gobierno:

- **Con servidores y colaboradores:** Las jornadas de inducción, reinducción, las visitas de calidad a los servicios y las estrategias lúdicas de aprendizaje serán claves para el despliegue en este grupo de personas.
- **Con proveedores y contratistas:** Todo contacto con proveedores y contratistas será una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno del Hospital. A través de cada convocatoria realizada se hará énfasis en estos principios que reglan el comportamiento del Hospital.
- **A través de medios masivos de comunicación:** La página web, la intranet, las redes sociales y toda publicidad o medio que utilice el Hospital serán espacios en donde se despliegue del Código de Ética y de Buen Gobierno.