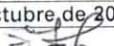
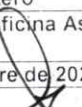
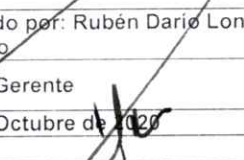
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 1 de 27
	TALENTO HUMANO	Código: TH-MP-35
		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL
DEPARTAMENTAL UNIVERSITARIO DEL QUINDÍO SAN
JUAN DE DIOS**

CÓDIGO DE CONDUCTA

**RUBÉN DARÍO LONDOÑO LONDOÑO
GERENTE**

**ARMENIA QUINDÍO
OCTUBRE DE 2020**

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


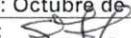
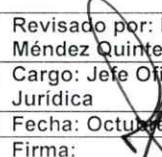
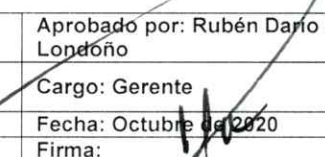

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 2 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

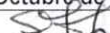

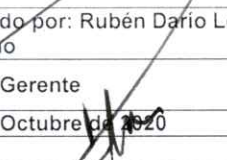
TABLA DE CONTENIDO


1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO GENERAL	4
3. ALCANCE	5
4. GENERALIDADES DE LA E.S.E.	5
4.1. NATURALEZA	5
4.2. RESEÑA HISTÓRICA	6
5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	7
5.1. MISIÓN	7
5.2. VISIÓN	7
5.3. VALORES.....	7
5.4. PRINCIPIOS	8
6. PLAN DE DESARROLLO 2020- 2024	8
7. CAPACIDAD INSTALADA Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	9
8. MODELO DE ATENCIÓN	9
9. PROGRAMA DE HUMANIZACION.....	10
10. MAPA DE PROCESOS	11
11. RESPONSABILIDAD SOCIAL	11
11.1. CONDUCTAS DEL HOSPITAL CON LOS COLABORADORES:	13
11.2. CONDUCTAS DE LOS COLABORADORES CON EL HOSPITAL.....	15

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 3 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

11.3.	CONDUCTAS DE LOS COLABORADORES CON EL PACIENTE Y LA FAMILIA	20
11.4.	CONDUCTAS ENTRE LOS COLABORADORES:	23
12.	ACUERDOS ÉTICOS	24
13.	MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	24
13.1.	Medios:	24
13.2.	Estrategias:	25
14.	CONTROL DEL CÓDIGO DE CONDUCTA INSTITUCIONAL	25
15.	INDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE ÉTICA INSTITUCIONAL	26
16.	ACUERDO DE COMPROMISOS ÉTICOS	27

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 4 de 27
		Código: TH-MP-35
		Versión: 01
	TALENTO HUMANO	Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

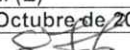
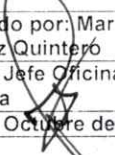
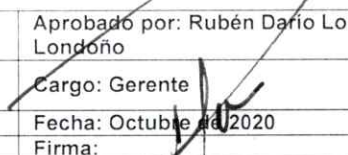
1. INTRODUCCIÓN


Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1122 de 2007, lo señalado en el numeral 39 del artículo 6 del Decreto 2462 del 2013, y a su vez, en la circular externa número 003 de 24 de mayo de 2018 de la Supersalud donde se dictan instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales – código de conducta y de buen gobierno; se hace necesario unificar criterios claros, en torno a los principios éticos y al sistema de valores que deben orientar las actuaciones de los colaboradores de la Empresa Social del Estado -ESE- Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios. Por lo tanto, este Código de Conducta, que se expone a continuación, define las normas de comportamiento que deben orientar el proceder y la conducta laboral de todos los colaboradores o clientes internos de esta ESE, mientras estén dentro de sus instalaciones o bien si están prestando sus servicios en otros escenarios diferentes, pero que son vinculantes con las tareas propias que les asisten como trabajadores de este Hospital.

Este Código de Conducta es un instrumento de gestión que permitirá establecer las normas y las reglas concretas y particulares, con el fin de perfilar las prácticas y los comportamientos específicos que se espera deben tener todos los colaboradores de esta ESE, así como las prohibiciones de aquellas conductas que vayan en contravía con lo dispuesto en este Código y de las Normas Universales de Bioseguridad.

2. OBJETIVO GENERAL

Contribuir en la transformación cultural de la organización, mediante la apropiación por parte de sus colaboradores, de los comportamientos conductuales definidos por la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios dentro de un marco ético y de un sistema de valores claros.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 5 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

3. ALCANCE

Este Código de conducta aplica a todos los colaboradores que prestan servicios a la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.

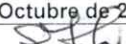
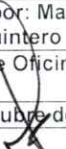
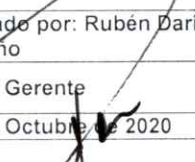
4. GENERALIDADES DE LA E.S.E.


4.1. NATURALEZA

La ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada en el contexto departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, que presta servicios de salud de mediana y alta complejidad a los usuarios de los regímenes subsidiado y contributivo, población no asegurada, aseguradoras, empresas de medicina prepagada y particulares en el departamento del Quindío y municipios circunvecinos.

En concordancia con lo anterior, esta ESE se convierte en una de las más importantes fuentes de atención en salud con la que cuentan los Quindianos. Dado que esta ESE tiene un desarrollo científico y tecnológico que garantiza que el talento humano, la infraestructura física, equipos, insumos y actividades, están dirigidas al mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud a toda la comunidad del Departamento del Quindío y su área de influencia.

Por supuesto, esto obliga a que las actuaciones y las conductas de todos los colaboradores de la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, se deban regir por principios rectores de la ética y de un sistema de valores que deben orientar esas actuaciones, de forma permanente, dentro de las instalaciones del Hospital, o cuando se estén haciendo labores en otros escenarios en el marco de los servicios que se presentan a la comunidad. De tal suerte, que la naturaleza misma, de este Código de Conducta, encuentra un nicho fértil, porque cada uno de los colaboradores es representante activo y viva imagen de la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, lo que deriva en que las conductas asumidas, son en principio, el reflejo de esta organización como un todo.

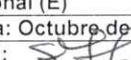
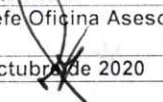
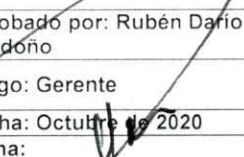
Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 6 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

4.2. RESEÑA HISTÓRICA

La ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, tiene una historia importante en la atención en salud dentro del departamento del Quindío, mucho antes de que este fuera catalogado como tal; ya que su historia empieza un 21 de septiembre del año de 1906, con el cura párroco de la población, el reverendo padre Vicente Antonio Castaño y con el médico del municipio, el doctor Alejandro Londoño, en la consecución de fondos para su construcción; así, fueron ellos, dos figuras prominentes en la consolidación de la idea de un hospital para Armenia y su subsecuente fundación. En este orden de ideas, para el año de 1910, ya operaba de forma parcial la institución y en el año de 1911 fue inaugurado oficialmente con el nombre de San Juan de Dios de Armenia, ubicado detrás de la actual catedral.

Así mismo, para el año de 1923 arribó a la ciudad la comunidad de San Vicente de Paúl, la cual asumió la administración del Hospital. Por su parte, con auxilios departamentales y municipales y con la decidida ayuda de la comunidad, se crearon nuevos servicios. Ahora bien, para el año de 1927 se emprendió la creación de una clínica de maternidad. Como es de esperar, el crecimiento de la población incrementó las necesidades de expansión de la institución, fue así que, con recursos propios y apoyo de la comunidad que incluyó la donación de un lote, se inició la construcción de la actual edificación en el año 1969, ubicado en la carrera 14 con calle 17 norte, con una capacidad inicial de 400 camas y dotado de lo indispensable para su buen funcionamiento. Para el año de 1986 se constituyó en Hospital Universitario San Juan de Dios Armenia y para el año de 1991 fue catalogado mediante la Ordenanza Nro. 007 del día 01 de diciembre, como Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, y ya el 15 de mayo de 1995, por medio de la Ordenanza Nro. 015 se transformó en Empresa Social del Estado -ESE-.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 7 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Integrada por la Misión, Visión, Principios, Valores, Líneas Estratégicas y Objetivos Estratégicos.

5.1. MISIÓN


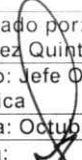
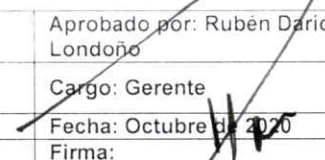
La Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, presta servicios complementarios con el talento humano idóneo, comprometidos con el mejoramiento continuo y la responsabilidad social a través de su modelo de atención.


5.2. VISIÓN

En el 2024 la Empresa Social del Estado Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, será reconocida a nivel regional por la prestación de servicios complementarios con calidad, integralidad y un talento humano enfocado en la atención humanizada.

5.3. VALORES

- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 8 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

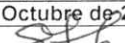
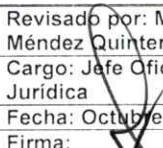
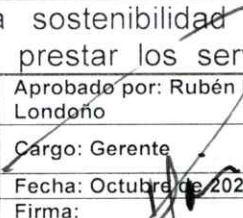
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.


5.4. PRINCIPIOS

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Humanización:** Brindar atención al paciente y la familia, centrada en calidez, amabilidad, información, respeto por los derechos y la dignidad; integrando el manejo adecuado del dolor y el duelo.

6. PLAN DE DESARROLLO 2020- 2024

El Dr. RUBEN DARIO LONDOÑO LONDOÑO, la alta gerencia y la comunidad hospitalaria, construyeron el Plan de Desarrollo de la Institución, para el período 2020-2024, que está compuesto por 5 Líneas Estratégicas; cada una de estas tiene uno objetivo y se desarrolla a través de programas y productos:

Línea Estratégica	Objetivo
Hospital con Identidad	Desarrollar las competencias comportamentales del talento humano, con el fin de impactar positivamente la satisfacción de los usuarios
Hospital Saludable	Fortalecer las condiciones de organización, orden, limpieza y desinfección que contribuyan a la gestión de los riesgos del entorno institucional
Hospital Sostenible Financieramente	Mantener la sostenibilidad financiera que permita prestar los servicios con
Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 
	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
	Cargo: Gerente
	Fecha: Octubre de 2020
	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 9 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

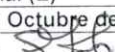
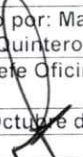
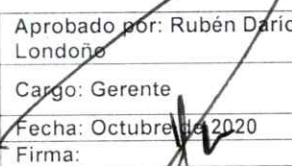
	oportunidad y calidad a los usuarios.
Hospital Competitivo	Formular determinantes de diseño y construcción de ambientes físicos, avances de tecnología y medicina para la prestación integral de servicios complementarios con desarrollo ambiental sostenible
Hospital con Calidad	Fortalecer la cultura del mejoramiento continuo, con el fin de implementar estándares superiores de calidad.


7. CAPACIDAD INSTALADA Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La ESE- Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, se encuentra habilitada para la prestación de servicios de mediana y alta complejidad en todas las especialidades médico quirúrgicas; por lo que dispone de 280 camas, distribuidas en los diferentes servicios hospitalarios. Servicios que se prestan: Consulta Externa Especializada, Hospitalización General (adultos y pediatría), Unidad de Salud Mental, Unidades de Cuidado Intensivo (adulto y neonatal), Urgencias, Sala de Partos. Cirugía de Urgencias y Electiva, Servicios de Apoyo Quirúrgico, Laboratorio clínico básicos y especializados, Banco de Sangre, Servicio transfusional, Imagenología, Radiología Intervencionista, Terapia Respiratoria, Fisioterapia, Traslado asistencial básico y medicalizado, Programas Médicos Especiales: VIH-SIDA, TBC, Lepra.

8. MODELO DE ATENCIÓN

La ESE- Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, presta servicios según el Modelo de Atención SOICAFÉ: Seguridad, Oportunidad, Información, Calidez, Amabilidad, Financieramente Sostenible y Enfoque de Mejoramiento, lo que significa que centra sus acciones en prestar servicios de salud Seguros y Oportunos, Informando al paciente y a su familia de todos sus procesos de atención, para brindar atención con calidez y amabilidad al paciente y a su familia y a todos los colaboradores, siempre en procura de la sostenibilidad

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 10 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

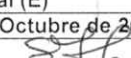
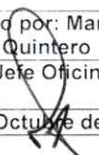

financiera de la entidad y con el sustento del mejoramiento continuo en sus procesos.


En este sentido se prestan servicios de salud sin distinción de ningún tipo, sea este de índole racial, político, social, de género o religioso, aplicando los principios de humanización, justicia y honestidad y los valores de respeto, diligencia y compromiso, los cuales se proyectan de manera perenne y transversal en la organización.

Se evidencia entonces, que el Modelo de atención SOICAFE, se direcciona hacia la prestación de los servicios de salud oportuna, apropiada, eficiente, equitativa e igualitaria para todas las personas que lo requieran.

9. PROGRAMA DE HUMANIZACION

El Programa de Humanización focaliza toda su atención humanizada en el paciente, la familia y los colaboradores, a través de su estrategia del **DA, DE, DI, DO, DU**, lo que se traduce de la siguiente manera: DA hace referencia a dar calidez, amabilidad, información y bienestar al paciente, a su familia y a los colaboradores; DE se relaciona con los deberes y el respeto por los derechos del paciente; DI alude a la dignidad, en cuanto a aspectos de no discriminación, privacidad y confidencialidad, apoyo emocional y espiritual e identificación y abordaje de poblaciones vulnerables; DO indica el manejo integral del dolor; y DU vincula a la intervención del duelo emocional del paciente y la familia en casos de maltrato, abuso y violación sexual, pérdidas por aborto y óbito fetales, pérdidas de órganos, preparación para la muerte y manejo del cadáver.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 11 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020		

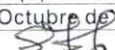
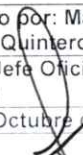
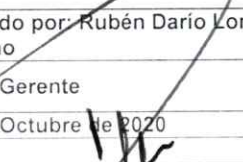
10. MAPA DE PROCESOS




11. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La ESE- Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, orienta sus esfuerzos en la responsabilidad social como un compromiso con la comunidad que atiende, que incluye al paciente y a la familia, los colaboradores, los proveedores, el medio ambiente y la comunidad en general, mediante:

- La prestación de servicios de salud con calidad, aplicando el Modelo de Atención SOICAFÉ.
- El mejoramiento del bienestar y la satisfacción de los clientes internos, por medio del desarrollo de su eje estratégico Primero la Persona.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


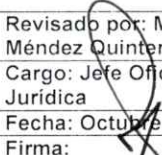
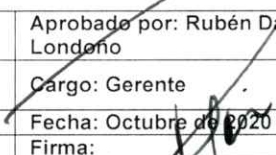
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 12 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020


- La atención humanizada del paciente y la familia, a través de la aplicación del Programa de Humanización: DA, DE, DI, DO DU, y la intervención sobre casos socialmente vulnerables.
- El fomento a la comunidad sobre el manejo de las emergencias y los desastres.
- El cuidado del medio ambiente, en procura de minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios.

Con la sociedad: la condición de laborar en un hospital público de mediana y alta complejidad, universitario, referente de otras instituciones, cuya principal rentabilidad es la social, plantea una enorme responsabilidad para el cliente interno de la institución en lo humano, en lo social y en lo profesional, en cuanto a que deberán entregar lo mejor de cada quien en el campo científico y lo humano, con el propósito de dar respuesta a la población a la cual se debe y que constituye la razón de ser y la representación del Estado ante la sociedad.

Con el estado: es inherente la responsabilidad de prestar servicios de salud con calidad superior, mediante el cumplimiento de los estándares establecidos para la acreditación en salud, de acuerdo con su capacidad resolutoria, de manera eficiente y segura, a la comunidad que lo requiere. Así como hacer buen uso de los recursos, con el objetivo de lograr la sostenibilidad social y financiera de la entidad. También, se debe cumplir con el Plan de Desarrollo Institucional, en concordancia con las necesidades institucionales, según la normatividad vigente. En esta misma línea, la ética, en las entidades del Estado, es un imperativo y un mandato constitucional para los servidores públicos; en consecuencia, están obligados a cumplir, de forma estricta, los principios y los valores del orden constitucional y a servirse de ellos como guía rectora de su conducta. Toda vez, que el comportamiento de los funcionarios es la base sobre la que se fundamenta la confianza de un gobierno; y, por lo mismo, los ciudadanos esperan que, a través de sus funcionarios, el Estado satisfaga sus necesidades.

Con el medio ambiente: Se desarrolla una adecuada gestión ambiental, con el fin de prevenir, mitigar y compensar los impactos ambientales negativos generados en la prestación de los servicios de salud, por lo que promueve la responsabilidad ambiental en la comunidad hospitalaria, en procura de sensibilizar acerca de la importancia de estar en armonía con el entorno y con la comunidad, racionalizando el consumo de recursos naturales en una interacción biosostenible con el ambiente y para ello se fomentan las compras ecológicamente sostenibles,

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 13 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

de productos e insumos que no atenten contra la salud humana ni el medio ambiente y asimismo promueve la gestión pos consumo de suministros médicos adquiridos por la institución.

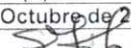

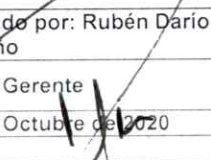
11.1. CONDUCTAS DEL HOSPITAL CON LOS COLABORADORES:


La ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, se compromete a propiciar las condiciones para el bienestar laboral y el desarrollo de las competencias, habilidades y aptitudes de todos sus servidores, a fin de que su desempeño laboral genere satisfacción y confianza entre todos los colaboradores y contribuya al logro de los objetivos y metas institucionales. Por lo tanto, la alta gerencia y los líderes de procesos y subprocesos, sostendrán relaciones cordiales, amables y respetuosas con los clientes internos y tendrán en cuenta el entorno social y familiar y sus expectativas y necesidades para la toma de decisiones, siempre dentro de un marco crítico, propositivo y constructivo hacia el mejoramiento de la persona.

En principio la institución y todos los colaboradores de la institución, deben propender por el cumplimiento de los derechos y deberes, estipulados en la Resolución Nro. 0000438:

Artículo 2 – Derechos:

- 1- Ser tratado con respeto, amabilidad y calidez por parte de sus compañeros de trabajo, jefes, usuarios y sus familias.
- 2- Recibir información y orientación sobre su trabajo en forma adecuada y oportuna.
- 3- Respeto de su privacidad personal y dignidad.
- 4- Participar activamente en procesos de capacitación y en las actividades de bienestar social para el fortalecimiento de las competencias, bienestar y motivación.
- 5- A no ser discriminado por su género, edad, orientación sexual, ideología política, estatus social, religión, condición física, nacionalidad u origen étnico.
- 6- A que se le brinde seguridad y salud en el trabajo, teniendo en cuenta restricciones y recomendaciones médicas.
- 7- A recibir una remuneración de acuerdo a los términos pactados.

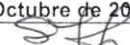
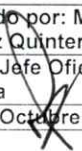
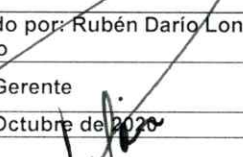
Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 14 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

- 8- A recibir información y orientación para acceder a los servicios y beneficios que como colaborador de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, tiene derecho.
- 9- Participar en las diferentes convocatorias de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, para acceder a las diferentes vacantes.
- 10- Trabajar en condiciones dignas y justas.
- 11- Construir y participar en sindicatos o asociaciones.

Artículo 3 Deberes:

1. Comprometerse con la implementación de la plataforma estratégica institucional; así como con el modelo de atención y el programa de humanización de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.
2. Cumplir con las funciones específicas del puesto de trabajo, las establecidas en la normatividad colombiana, así como los reglamentos y las políticas de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.
3. Cumplir con las medidas de seguridad y salud en el trabajo de acuerdo con el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. Velar por el debido cuidado y mantenimiento de los elementos, equipos e infraestructura de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, que se encuentren a su cargo.
5. Custodiar y cuidar la documentación e información que se encuentra a su cargo.
6. Tratar con respeto, amabilidad y calidez a todas las personas con que tenga interacción dentro del desarrollo de sus funciones.
7. Contribuir con la preservación de la buena imagen institucional dentro y fuera de las instalaciones de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios.
8. Prestar servicios oportunos y con calidad brindando información real y oportuna sobre su estado de salud, demás situaciones clínicas y presencia de condiciones desfavorables que puedan afectar la salud y seguridad en el trabajo.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 15 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, a continuación, se exponen las obligaciones que, de acuerdo a este Código de Conducta, deben cumplir todos los colaboradores de la ESE:

11.2. CONDUCTAS DE LOS COLABORADORES CON EL HOSPITAL:

Respecto al cumplimiento de las Obligaciones Generales:

Todos los colaboradores deben aplicar los valores de respeto, compromiso y diligencia en el desarrollo en todos los compromisos contractuales, como colaboradores de la ESE según las obligaciones establecidas en los contratos y acordados por las partes, así mismo dentro del marco de los principios de Honestidad, Compromiso y Humanización.

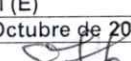
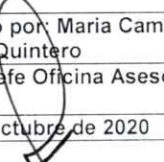
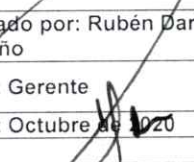
Los colaboradores desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional y de pertenencia, dedicación, compromiso, honestidad. Asimismo, cumplirán con los lineamientos institucionales y el código de conducta y atenderán con puntualidad sus turnos, las interconsultas, reuniones, agendas, y capacitaciones.


Respecto a la lealtad, confidencialidad y mantenimiento del buen nombre de la institución:

Todo colaborador debe ser leal con la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios y debe, además, sostener una estricta confidencialidad con toda la información propia que maneje y que es generada en el marco de sus funciones contractuales; esta confidencialidad se refiere a la divulgación hacia afuera. Por otra parte, en todos los casos, cuando se hable de esta ESE, sea con personas ajenas o con otros colaboradores, se debe hacer en los mejores términos, en procura de mostrar esta institución como un baluarte para el Quindío; de allí, que sea perentorio mostrar sus logros, sus procesos que ha sacado adelante y concomitante a ello se deben evitar comentarios inadecuados, imprecisos o falsos que afecten su buen nombre y su imagen.

Se debe evitar el uso de batas o uniformes con distintivos institucionales fuera de la institución, en actividades que afecten la imagen corporativa.

Respecto al compromiso frente a la acreditación en salud: el objetivo que se ha demarcado la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 16 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

de Dios, de conseguir la Acreditación en Salud, se enmarca en alcanzar estándares de calidad superior, los cuales exigen el cumplimiento de una serie de requisitos, para lo cual se debe tener la mejor disposición y la mejor actitud frente a las exigencias operativas que este logro plantea y que supone realizar un esfuerzo en modificar comportamientos y aceptar los nuevos cambios paradigmáticos institucionales.

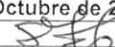
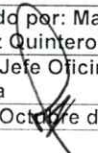
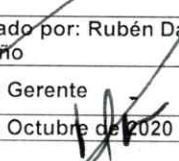
Respecto al manejo de la información interna: con el fin de garantizar el buen uso de la información y de los equipos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC-, no se permite la descarga de archivos de música o video, la visita a sitios web de entretenimiento, el uso de dispositivos de almacenamiento extraíble, como: memorias USB, CD, DVD y nuevas tecnologías.


Tampoco se faculta el suministro no autorizado de información a terceros; causar daño a estos equipos, alterar, modificar, falsificar, introducir, borrar, ocultar o desaparecer información en cualquiera de los sistemas de información. Es de tener muy en cuenta, además, que las claves o los permisos de acceso asignados son personales e intransferibles y son por tanto responsabilidad única y exclusiva de cada usuario al que se le asignó; en razón de lo anterior, no se permite el uso indebido de préstamos de contraseñas o acceder a servicios informáticos con el uso de cuentas o claves de otros usuarios, aún con la autorización expresa del propietario de la misma. De igual forma, no se permite subir información en redes sociales, que infrinja el derecho a la intimidad de los colaboradores, de los pacientes o de las familias de estos.

No está permitido tomarse fotos personales dentro de la institución en horarios laboral o extralaboral con presencia de logos y uniformes institucionales y convertirlas en públicas a través de las redes sociales. Es de recalcar que no se permite tomar fotos o grabar videos a los pacientes de cuerpo entero o de sectores de su cuerpo sin el consentimiento, expreso por escrito, del paciente y bajo ninguna circunstancia su difusión por cualquier medio.

Se reitera la prohibición de suministrar información relacionada a la Historia Clínica, exceptuando los casos indicados por la normatividad vigente y después de haber surtido los trámites correspondientes de conformidad a la misma.


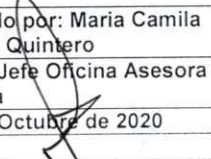
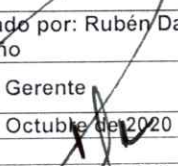
Respecto al manejo de la información externa: ningún funcionario está autorizado para dar información, ni total ni parcial, con respecto al estado de salud de un paciente, esto solo le corresponde al médico tratante, al médico hospitalario


Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 17 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

o a la enfermera jefe. De igual manera, la información que se entregue a medios externos de comunicación o a entes externos, solo está autorizada por la gerencia o con su autorización a través de la oficina de comunicaciones. Se reitera la prohibición de suministrar información relacionada a la Historia Clínica, exceptuando los casos indicados por la normatividad vigente y después de haber surtido los trámites correspondientes de conformidad a la misma.

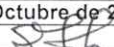
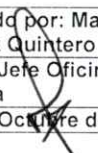

- **Respecto al buen uso de los bienes:** es deber de todo cliente interno responder por el buen uso, cuidado, manejo, custodia y conservación de los instrumentos, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración.
- **Respecto al comportamiento del personal en áreas hospitalarias y administrativas:** los colaboradores aplicarán todo lo establecido y estipulado en el Modelo de Atención SOICAFÉ, en lo concerniente a calidez, amabilidad e información, Para ello se hará de la siguiente manera: saludando, mirando a los ojos, sonriendo, preguntando cómo está y brindando información con amabilidad a los clientes externos e internos que lo requieran y se encuentren en pasillos, escaleras, oficinas, ascensores y áreas comunes. Así mismo ser respetuoso con todas las personas con las cuales se crucen en su jornada laboral y extralaboral y a estar siempre atentos a ayudar cuando así se le requiera; a observar de forma permanente los buenos modales que son exigibles en este tipo de instituciones y a evitar lenguaje ofensivo o palabras obscenas o malsonantes. Es de acotar, que el comportamiento debe ser ejemplar, por lo que no se permiten abusos de confianza entre los colaboradores o con los usuarios y bajo ninguna justificación las conductas deben ir en contravía con las normas sociales de buena conducta.
- **Respecto a la Presentación Personal:** Todos los colaboradores de la institución deben vestir de forma adecuada para ejercer su labor específica de conformidad a los lineamientos de uniforme y presentación institucional; asimismo está en la obligación de portar el carné de identificación institucional, éste deberá ubicarse en un lugar visible a nivel del pecho, que lo identifique como trabajador de esta ESE, independientemente de que se haga uso de pijamas o uniformes y en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, portarán bata con identificación de otras instituciones de salud, excepto que se tenga convenio académico con ellas. Es menester


Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 18 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

tener en cuenta que la indumentaria que se exige para ejercer las labores dentro de la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, debe ser de uso exclusivo para esta institución, lo que indica que el personal asistencial no podrá portar su uniforme en otros escenarios distintos al de la institución, salvo en las actuaciones que así lo ameriten. Todo colaborador, en el caso de cursar con una enfermedad viral respiratoria, deberá usar de manera permanente tapabocas.

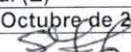
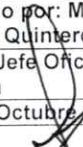
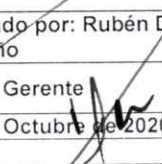
- En el caso de personal médico, portarán su bata blanca institucional, impecable, limpio, planchado y ajustado a los lineamientos de uniforme y presentación personal institucional, con su carnet en un lugar visible en el pecho y en el caso del personal médico femenino, por normas de bioseguridad universal, se agrega, además, llevar el cabello recogido, las uñas sin pintar o un maquillaje tenue y no portar anillos, sin excesos de maquillaje y sin tacones.
- El personal de enfermería deberá portar su uniforme impecable, limpio, planchado y ajustado a los lineamientos de uniforme y presentación personal institucional, portar el carné institucional de identificación en un lugar visible en el pecho y por normas de bioseguridad universal en el caso de las damas, deben llevar el cabello arreglado o recogido, las uñas sin pintar o un maquillaje tenue y no portar anillos, el calzado blanco (zapatos cerrados acordes a las normas institucionales y a la labor particular), sin excesos de maquillaje y sin tacones.
- Los profesionales de nutrición, terapia física y respiratoria, psicología y trabajo social, deberán portar bata blanca institucional impecable, limpio, planchado y ajustado a los lineamientos de uniforme y presentación personal institucional y el carné institucional que los identifique; el personal de estas profesiones femenino por normas de bioseguridad universal, deben llevar el cabello arreglado o recogido, las uñas sin pintar o un maquillaje tenue y no portar anillos, sin excesos de maquillaje y sin tacones.
- El personal administrativo que realice funciones de campo, de manera sistemática y continua en los servicios asistenciales, de igual manera deberá portar el uniforme institucional impecable, limpio, planchado y ajustado a los lineamientos de uniforme y presentación personal institucional y el carné institucional que los identifique; el personal femenino


Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 19 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

en estas áreas, por normas de bioseguridad universal, deben llevar el cabello arreglado o recogido, las uñas sin pintar o un maquillaje tenue y no portar anillos, sin excesos de maquillaje y sin tacones.

- Respecto al uso de aparatos electrónicos y celulares:** no se permite por parte de los colaboradores en áreas asistenciales y administrativas, el uso de teléfonos móviles, parlantes, audífonos de banda o auriculares, en especial en reuniones o cuando estén en presencia de pacientes o familiares, en habitaciones de pacientes hospitalizados o cuando se está de cara al paciente en trámites administrativos. Fuera de estas áreas, se puede hacer uso del teléfono móvil para atender asuntos de carácter personal, por lapsos cortos, pero no con fines de esparcimiento, a saber: tomar fotos, jugar, chatear, ingresar a redes sociales, enviar o recibir mensajes. De igual modo, no se permite en estaciones de enfermería u oficinas administrativas, el uso de televisores, parlantes y amplificadores, excepto la utilización de radios de bajo poder, los cuales deberán estar siempre en un tono bajo que no cause molestias a los pacientes y a sus familias o a otros clientes internos.
- Respecto al consumo de alimentos dentro de la institución:** no se permite a ningún colaborador o usuario, el consumo de alimentos sólidos o líquidos en pasillos, ascensores y áreas comunes de esta ESE, y los que se ingresen deben estar adecuadamente cerrados o cubiertos. Tampoco, se permite el uso del horario laboral para llevarse a cabo actividades de alimentación que hubieran podido realizarse en casa, entre las que se encuentran: desayunos, almuerzos y comidas, bien sea al inicio o finalizada la jornada laboral. De igual forma, no se permite la elaboración de alimentos sólidos dentro de la institución.
- Respecto al consumo de tabaco, licor o sustancias psicoactivas:** la institución prohíbe, por norma y de forma expresa, dentro del predio del hospital, a cualquier persona, usuario, familiar, acompañante, visitante o colaborador, el consumo de tabaco, licor y Sustancias Psicoactivas
- Respecto a los niveles de ruido:** las áreas administrativas y asistenciales deberán sostener un nivel de ruido bajo, evitando el incremento de sus niveles por motivos de celebraciones, agasajos, bromas o música, cuyo nivel sea molesto para otras áreas de trabajo, pacientes y sus familias o de

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

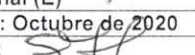
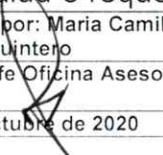
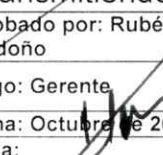
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 20 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020


usuarios. Concomitante a ello, se debe eludir la formación de grupos de personas en pasillos y áreas comunes que incrementen el ruido, con lo que pueden producir incomodidad a pacientes, familiares y visitantes, afectando de forma negativa la imagen institucional. En todas las áreas de la institución, se deberá sostener un tono bajo de la voz, se debe rehuir el llamado de compañeros de trabajo, para disminuir distancias, mediante el levantamiento anormal de los niveles de voz.

- **Respecto a otras restricciones:** No se permite a usuarios o colaboradores, ningún tipo de comercialización de elementos dentro de la institución, entre estos: alimentos, ropa, artículos de belleza, bisutería, entre otros. No está permitido el ingreso de visitantes médicos a las áreas hospitalarias para realizar visitas de mercadeo de productos farmacéuticos. Tampoco se permite el ingreso de personas que son ajenas a la institución y que no tienen una justificación y registro asertivo para estar dentro de esta ESE. En los cambios de turno de enfermería y medicina, deberán realizarse con seriedad y respeto, rehusando hacer chistes, risas, comentarios fuera de lugar y de contexto y formación de grupos de charla que lesionen la imagen institucional e incomoden a otros.

11.3. CONDUCTAS DE LOS COLABORADORES CON EL PACIENTE Y LA FAMILIA

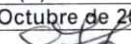
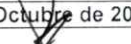
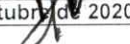
- **Respecto al trato con el paciente:** Todos los colaboradores de la institución, deberán prestar el servicio al paciente y a la familia con suma deferencia, sin ningún tipo de discriminación, con respeto en todo momento, de sus creencias y cosmovisiones, evitando posiciones dominantes (verticales) que agredan su condición humana o le hagan sentirse en condiciones de particular indefensión o desventaja, en procura que el usuario se sienta bien atendido, dignificando la condición humana de su enfermedad, con vocación para la atención y una actitud siempre optimista en la prestación del servicio. Por lo tanto, siempre se dirigirá al paciente llamándolo por su nombre y en ningún caso mediante números de cama, superlativos personales o estigmas específicos. Es de indicar que todos los colaboradores procurarán en todo momento ejercer la empatía, por medio del saludo, escuchar mirando a los ojos con interés real, permitiendo la expresión de su suceso de salud o requerimiento, transmitiéndole confianza


Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 21 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

y tranquilidad, informándole sobre su situación y procurando ejercer la compasión, es decir: “colocarse en los zapatos del otro”, por tal motivo se eliminará todo tipo de agresión verbal y no verbal, gestos displicentes, acciones de fuerza física, verbal o psicológica y bajo ningún evento se pondrá el conocimiento científico o del saber, como elemento dominante para lograr un cambio de conducta deseada en el usuario.

- Respecto a la comunicación con el paciente:** La comunicación con el paciente debe seguir los lineamientos establecidos en el Modelo de Atención, el cual especifica la atención con Calidez, expresado en preguntar al paciente: ¿cómo se siente?, ¿necesita algo?, y debe estar presto y dispuesto a resolverle, de manera oportuna, sus necesidades de servicio; y deberá tener un trato amable, expresado en saludar, presentarse, mirar a los ojos, sonreír y escuchar. Estar atento a los requerimientos que el paciente le haga desde lo profesional y desde lo humano; con el objetivo de atender su estado de salud como un sujeto biopsicosocial que se entiende más allá de su propia enfermedad.
- Respecto a la información al paciente y a la familia:** a todo paciente que ingrese a hospitalización, el Personal de Enfermería aplicará el **Protocolo de Bienvenida**, consistente en brindar información sobre los principales aspectos del entorno y los administrativos, y responder inquietudes y dudas acerca de la prestación del servicio; mientras que por parte del Personal Médico empleará el **Protocolo de Información Médica**, que radica en explicar el motivo de su estancia, la necesidad de ayudas diagnósticas, el plan terapéutico y el pronóstico de su enfermedad, además de responder inquietudes e interrogantes del paciente y la familia. Ahora bien, antes de llevar a cabo un procedimiento se le deberá explicar, de forma previa, lo que se le va a aplicar o el procedimiento que se le va a realizar. Por tanto, el médico informará al paciente, de manera personalizada, los reportes de los exámenes realizados y los cambios en la terapéutica. Asimismo, el especialista deberá explicar al paciente y la familia, dentro o posterior a la realización de la ronda médica, la solución de interrogantes e inquietudes al paciente y a la familia. Así, todo el personal de la institución estará en la obligación de brindarle información al usuario sobre la dinámica para solucionar problemas administrativos y, en lo posible, ayudarle a dar solución a la situación, mediante acompañamiento personalizado. Por su parte, las promesas de servicio que se realizan al paciente, a saber:

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


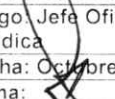
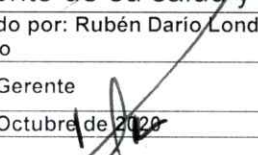
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 22 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020


informar mediante llamada telefónica u otros aspectos administrativos, siempre deberán ser cumplidas por quien las formuló. Se reitera la prohibición de suministrar información relacionada a la Historia Clínica, exceptuando los casos indicados por la normatividad vigente y después de haber surtido los trámites correspondientes de conformidad a la misma.

- **Respecto al respeto por sus Derechos:** se recuerdan los Derechos del Usuario aplicables por todos los colaboradores de la institución:

- A qué se le garantice la atención oportuna.
- A ser tratado con humanismo.
- A Ser llamado por su nombre y atendido con amabilidad.
- A Ser tratado dignamente, sin discriminación.
- A Participar o no en investigaciones científicas, esto de forma voluntaria.
- A Pedir una segunda opinión.
- A Recibir información clara y oportuna de quien lo atiende.
- A la privacidad y confidencialidad de la información.
- A recibir o rechazar visitas durante su estancia hospitalaria.
- A tener un médico responsable de su atención.
- A que durante su atención no se presenten interrupciones.
- A ser informado de los costos de la atención de su salud.
- A no ser grabado ni monitoreado con fines de difusión sin su permiso.

- **Respecto a la dignificación de la atención:** Todos los colaboradores están obligados a seguir los lineamientos establecidos en el Programa de Humanización de la institución, en lo referente a:
 - Protección a la intimidad física: uso de biombos en los procedimientos que se le realicen al usuario, no toma de fotografías ni videos no autorizados por el usuario.
 - Protección a la confidencialidad: Tanto de la historia clínica, como de los datos del usuario.
 - Respeto por el cadáver: en cuanto a tiempos de estadía en cama, transporte, almacenamiento, entrega y oportunidad de diligenciamiento del certificado de defunción.
 - Respeto por las diferencias y no discriminación.
 - Respeto a la autonomía personal.
 - Todo lo anterior enmarcado en una atención humana que entiende que el paciente es un ser humano que busca su restablecimiento de su salud y por

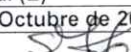

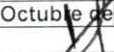
Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 


	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 23 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

lo tanto se le debe otorgar un trato digno y acorde con su condición de paciente en procura de su mejoría.

11.4. CONDUCTAS ENTRE LOS COLABORADORES:

- **Respecto a la relación con los compañeros de trabajo:** Todos los colaboradores deberán desarrollar su trabajo dentro de un ambiente de cordialidad y respeto, con el fomento constante de compañerismo y coadyuvando a que todos los procesos se hagan de la mejor forma posible, dentro de un contexto de colaboración permanente con el equipo de trabajo, absteniéndose de discutir o desautorizar en frente del usuario y respetando las diferentes cosmovisiones, con una promoción clara de tolerancia, respeto y la sana discusión.
- No se permiten, bajo ninguna circunstancia, situaciones de irrespeto entre el equipo de trabajo, sean estas: descortesías, desaprobaciones o desacatamiento de órdenes según líneas de autoridad.
- Entre todos los colaboradores deben aplicar las expresiones de calidez, manifestadas en preguntar al compañero: ¿cómo está?, al saludarlo, se debe mirar a los ojos y sonreír cuando se realice encuentro de compañeros, en pasillos, áreas comunes y ascensores y dar información con amabilidad y cortesía cuando un compañero nos la solicite. Asimismo, se deben evitar tratos desobligantes, lenguaje ofensivo o palabras obscenas o malsonantes.
- **Respecto al manejo cuidadoso de información entre compañeros de trabajo:** el manejo de la información, de los compañeros de trabajo, deberá realizarse con suma prudencia, midiendo el alcance de las palabras y de los comentarios y el daño que se puede hacer cuando estos son malintencionados, falsos o sin soportes, cuyo fin es afectar el buen nombre de la persona o producir incomodidad. En el caso de presentarse un evento adverso, en la parte asistencial, se debe mantener la mayor prudencia en los comentarios con el paciente, la familia y los compañeros de trabajo. Del mismo modo, se debe prestar especial atención a los comentarios que se realizan frente al paciente, sobre todo si afecta la calidad de la prestación del servicio o pone a la institución en riesgos de demandas por comentarios imprudentes, desproporcionados y salidos de tono y de contexto. Como ya

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 24 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

se apuntó, no se permite descargar información en redes sociales que infrinja el derecho a la intimidad de los compañeros de trabajo, en especial fotos personales capturadas dentro de la institución y convertidas en públicas, a través de redes sociales, presentando logos y uniformes institucionales.

- **Respecto a la relación con personal en formación:** la relación con el personal en formación debe ser amable y cortés, de colaboración y ayuda, de facilitarle los procesos de aprendizaje, dentro de un marco de respeto y consideración. No se permiten tratos displicentes, desautorizaciones, burlas, maltrato y abusos de autoridad y más aún que se les adjudique trabajos que escapen a su rango de acción formativa.

12. ACUERDOS ÉTICOS

Todo colaborador deberá suscribir el Acuerdo Ético con la institución, el cual consiste en la firma de un documento en el cual el colaborador manifiesta por escrito la voluntad y el compromiso de ceñirse a los lineamientos éticos y conductuales de la institución. El formato de Acuerdo ético se encuentra al final de este documento.

13. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La institución utilizará como medios para la difusión y socialización del Código de Conducta, los siguientes medios y estrategias:

13.1. Medios:

Página Web.

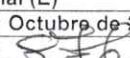
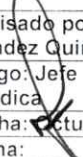
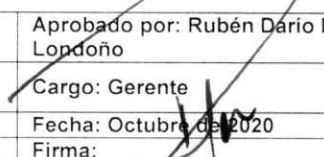
Intranet.


Boletín SOICAFÉ.

Boletines informativos.

Programa Radial Emisora UFM de la Universidad del Quindío.

Carteleras.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 25 de 27
		Código: TH-MP-35
TALENTO HUMANO		Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

Uso de Redes Sociales.
Grupos de WhatsApp.

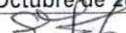
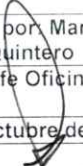
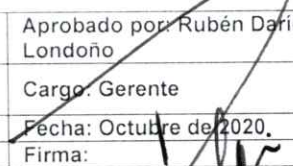
13.2. Estrategias:


- Suscripción de Acuerdos Éticos, mediante la firma de un documento de la institución, en el cual cada uno de los funcionarios o colaboradores se compromete a cumplir lo establecido en el Código de Conducta.
- Accesibilidad al documento del Código de Conducta en Página Web e Intranet, Boletín Institucional SOICAFÉ, carteleras.
- Difusión de apartes del documento, por medio del Programa Radial, el uso de redes sociales, grupos de WhatsApp, boletines informativos.
- Difusión del documento, a través de la lectura directa de su contenido en las reuniones mensuales de los Equipos de Mejoramiento Institucional EPM.

14. CONTROL DEL CÓDIGO DE CONDUCTA INSTITUCIONAL

Los líderes de Procesos y Subprocesos se encargarán de que el personal vinculado a su área, realice cumplimiento a los contenidos del Código de Conducta, mediante la observación y aplicación de su contenido. De igual manera, cuestionará los comportamientos no aceptados en el Código de Conducta y, según el caso, podrá apoyarse en la subgerencia respectiva. A su vez, la Oficina de Talento Humano se encargará de observar, vigilar y auditar, de forma transversal, los incumplimientos de los funcionarios o contratistas sobre los contenidos del Código de Conducta, y los notificará al líder del proceso o subproceso, para realizar el cuestionamiento o retroalimentación de mejoramiento correspondiente.

Concomitante con ello, la Oficina de Control Interno será verificadora del cumplimiento de las competencias de los líderes de procesos y subprocesos a través de la realización de auditorías internas. Así mismo, todos los funcionarios o contratistas serán, a su vez, vigilantes de su cumplimiento y tendrán el deber de notificar al líder del proceso o subproceso las situaciones que no estén enmarcadas dentro del Código de Conducta.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: María Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020.
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 26 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

15. INDICADORES DEL SISTEMA DE CONTROL DE ÉTICA INSTITUCIONAL

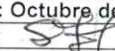
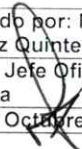
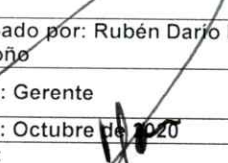
Indicadores:


- 1) Porcentaje de cobertura de suscripción de Acuerdos Éticos:

Número de funcionarios o contratistas con acuerdos éticos firmados x 100 sobre el total de funcionarios o contratistas de la entidad.


- 2) Porcentaje de cobertura de socialización por procesos y subprocesos del Código de Conducta:

Número de funcionarios o contratistas socializados en el Código de Conducta x 100 sobre total de funcionarios o contratistas por procesos y subprocesos.

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marín	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 

	CÓDIGO DE CONDUCTA	Página: 27 de 27
		Código: TH-MP-35
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

16. ACUERDO DE COMPROMISOS ÉTICOS

	FORMATO ACUERDO DE COMPROMISOS ÉTICOS	Página: 1 de 1
		Código: TH-FO-94
	TALENTO HUMANO	Versión: 01
		Vigente a partir de: Octubre 07 de 2020

Por medio del presente documento declaro que he recibido, por parte de la ESE Hospital Departamental Universitario del Quindío San Juan de Dios, el Código de Conducta para mi conocimiento, lectura, entendimiento y aplicación.

Así mismo declaro a través del presente documento que asumo el compromiso de cumplir a cabalidad lo estipulado en el Código de Conducta vigente en la institución.

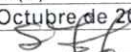

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento.

NOMBRE _____

CÉDULA _____

FIRMA _____

Fecha De Aprobación	Versión N°	Cambios realizados	Solicitante del cambio
Octubre de 2020	01	Se traslada código del documento AC-MP-05	Talento Humano

Elaborado por: Gloria Inés Zuluaga Marin	Revisado por: Maria Camila Méndez Quintero	Aprobado por: Rubén Darío Londoño Londoño
Cargo: P.U. Gestión y Desarrollo de Personal (E)	Cargo: Jefe Oficina Asesora Jurídica	Cargo: Gerente
Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020	Fecha: Octubre de 2020
Firma: 	Firma: 	Firma: 