

CODIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

2019



**ROSA MADERA
SANCHEZ**
Gerente

www.maternoinfantil.gov.co

 Hospital de Soledad Materno Infantil

 @HMISoledad

 @maternoinfantilsoledad

Elaborado por:
Oficina de
Planeación



**HOSPITAL
DE SOLEDAD**
MATERNO INFANTIL
Soledad Saludable

PRESENTACION

El presente documento define las reglas y lineamientos de comportamiento que orientan la conducta de los servidores y colaboradores que actúen en nombre del Hospital Materno Infantil ciudadela metropolitana de Soledad, en el desarrollo de sus funciones o actividades, por lo tanto, se constituye en el referente del ejercicio de la función administrativa que le compete a la Entidad.

Desde el año 2006 y hasta el 2017, en concordancia con lo que establecía el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014), en el elemento “Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos” del componente “Talento Humano”, las entidades territoriales adoptaron mediante Resolución el Código de Ética, que cumple la función de ser un referente explícito de los valores que promulga cada entidad para guiar los comportamientos de sus servidores, los cuales se alinean con los principios establecidos por el MIPG “la Integridad y Legalidad”, Es así como nace este Código de Integridad. Un Código que, de manera muy sencilla pero poderosa, nos sirva de guía, sello e ideal de cómo debemos ser y obrar los servidores públicos colombianos, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

El MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad del servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Las prácticas de 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 instructiva No. 045 del año 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud y en los criterios necesarios para lograr altos estándares salud y 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.

Todos los servidores públicos y colaboradores del Hospital deben conocer, identificar y comprometerse con el cumplimiento de los principios y valores institucionales que se establecen en el presente documento, los cuales definen el marco de gestión de la Entidad, permitiendo sus actitudes, la toma de decisiones y actuaciones contribuyan al cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la Entidad, en un clima interno de reglas de juego claras y precisas, de tal manera que nuestra gestión sea transparente y genere credibilidad y confianza en los grupos de interés del Hospital.

GENERALIDADES DE LA EMPRESA





**HOSPITAL
DE SOLEDAD**
MATERNO INFANTIL
Soledad Saludable

La Empresa Social del Estado Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, es una entidad con categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, del primer nivel de atención o menor complejidad en salud, hoy nivel primario, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III de la ley 100 de 1993 y el Decreto 1876 de 1994 y demás normas que los adicionen o modifiquen. En razón de su autonomía, la entidad se organizará, gobernará y establecerá sus normas y reglamentos de conformidad con los principios constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines para los cuales fue constituida.

La dirección y administración de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana De Soledad está a cargo de la Junta Directiva y de su Gerente.

La Dirección Gerencial de la institución está a cargo de la Dra. Rosa Emira Madera Sánchez, quien fue nombrada mediante Decreto 184 De 21 junio De 2018 Expedido por el Municipio de soledad.

La Junta Directiva está integrada por el Sr. Alcalde Municipal de Soledad o su delegado, quien la presidirá, el director de la Secretaría de Salud del Municipio de Soledad o quien haga sus veces, un representante del sector administrativo de la institución, un representante del área científica y un representante de la comunidad, el cual debe ser designado por las Alianzas o Asociaciones de usuarios legalmente establecidas mediante convocatoria realizada por la Dirección Seccional de Salud. A las reuniones de Junta Directiva concurrirá por derecho propio, con voz, pero sin voto, el gerente de la empresa social del estado quien actuará como secretario ejecutivo de la misma.



QUIENES SOMOS

El Hospital de Soledad Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad fue constituido mediante acuerdo de creación 005 del año 2000, como una Institución Prestadora de Salud (IPS) de primer nivel de atención, hoy nivel primario, comprometida en brindar servicios diseñados para promover la salud y prevenir la enfermedad, con base en criterios de alta calidad técnico–científica, una concepción de atención humanizada y una alta sensibilidad social en la relación Usuario – Hospital.

Somos un Hospital que busca el bienestar del usuario y su entorno en la familia y la comunidad, basados en nuestros principios de eficiencia, seguridad del paciente, trabajo en equipo, actitud de servicio, responsabilidad, humanización, trabajo honesto y transparente.

De esta manera pretendemos preservar y conservar la vida en cada una de las etapas cumpliendo con nuestro slogan “**SOLEDAD SALUDABLE**”; convencidos plenamente que el acercamiento con la comunidad nos permitirá guiarlos a la construcción de estilos de vida saludables.

El Hospital Materno Infantil está ubicado en el municipio de Soledad Atlántico; y con la intención de atender las necesidades de la comunidad Soledaña y demás clientes que demanden servicios, se dispusieron 9 centros de salud ubicados de manera estratégica en todo el perímetro del municipio, para poder facilitar el acceso de la comunidad en general.

CON QUE CONTAMOS

La ESE Hospital de Soledad Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, cuenta un equipo interdisciplinario de profesionales concentrados en la salud del individuo, su familia y la comunidad, garantizando la excelencia en la prestación del servicio y asegurándonos que se satisfagan todas sus necesidades.

Implementación de la estrategia APS a través de proyectos y programas intersectoriales para mejorar las condiciones de vida del usuario, familia y comunidad.

Tenemos un equipo de profesionales de la salud en continua capacitación es estrategias de atención tan importantes como son AIEPI e IAMI, pero sobre todo comprometido en brindar una atención humanizada, cálida y con calidad.

Tenemos un Call center para prestar un servicio ágil y oportuno en la asignación de citas y resolver inquietudes, teniendo en cuenta que el tiempo de nuestros usuarios es valioso.

Una pagina web, que nos permite llegar a nuestros usuarios desde la comodidad de su residencia.

Acompañamos a la comunidad hacia un estilo de vida saludable a través de la creación de diferentes programas y realización de actividades como son: Bloque de Búsqueda de: Embarazadas, Adultos Mayores, Ciclo-rutas, Servicios Amigables en Salud para los Jóvenes, Grupo de Jóvenes Liexmadi, plan Cigüeña, entre otros.

Contamos con una red de 9 centros asistenciales ubicados en lugares estratégicos del Municipio de Soledad, así como dos unidades móviles para brindar cobertura a toda la población.

Buscamos a través de la participación intersectorial en los contextos locales, regionales, nacionales e internacionales fortalecernos a través de alianzas estratégicas que nos ayuden a ser mejores para los usuarios y sus familias.

OFERTA DE SERVICIOS



DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Soledad Saludable



La ESE Hospital Materno Infantil de Soledad, a través de sus nueve sedes y las unidades móviles, Ofrecerá los Servicios de acuerdo a las Rutas de Atención Integral en Salud, las Rutas De Grupo De Riesgo y las Rutas De Eventos Específicos.

Se realizarán intervenciones integrales encaminadas a la Promoción, Detección Temprana, Protección Específica, Diagnóstico, Tratamiento, Rehabilitación Y Educación, Por los momentos del curso de vida como son:

PRIMERA INFANCIA:(Desde 0 hasta los 5 años)- **INFANCIA:** (Desde 6 hasta los 11 años)
ADOLESCENCIA: (Desde 12 hasta los 17 años)- **JUVENTUD:** (Desde 18 hasta los 28 años)-
ADULTEZ: (Desde 29 hasta los 59 años)- **VEJEZ:** (Desde 60 años hasta adelante).

- ◆ **Servicios Primarios:** Agudeza Visual, Salud Bucal, Planificación Familiar para hombre y mujer, Prevención De Cáncer De Seno, Prevención De Cáncer De Cuello Uterino. Programa Ampliado De Inmunización, Atención Para El Cuidado Prenatal
- ◆ **Apoyo Diagnostico Y Complementación Terapéutica:** Terapia respiratoria, Servicio Farmacéutico, Tamización de Cáncer de cuello uterino, Toma de muestras de laboratorio clínico, laboratorio clínico, Radiología e Imágenes diagnósticas, toma e interpretación de Radiografías Odontológicas.
- ◆ **Consulta Externa:** Enfermería, Gineco Obstetricia, Medicina General, Odontología General, Nutrición y Dietética, Psicología.
- ◆ **Urgencias 24 Horas:** Servicio de urgencias / Atención Pre hospitalaria, Esterilización.
- ◆ **Internación:** General Adulto, General Pediátrico, Obstetricia.
- ◆ **Transporte Asistencial Básico.**

PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION

La ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad,

tiene como misión prestar servicios de salud en el nivel primario; a través de la infraestructura física y tecnológica necesaria para garantizar una atención segura y con calidad humana, poniendo a disposición del paciente, su familia y la comunidad en general, el talento humano idóneo, competitivo y con actitud de servicio. Cumpliendo conjuntamente funciones de docencia e investigación.

VISION

Para el año 2020, trascendemos a una red hospitalaria integral, incluyente y competitiva, lider en la aplicación del Modelo Integrado de Atención en Salud (MIAS), con proyección nacional. Reconocida por el impacto en el bienestar y condiciones de vida saludable de la comunidad local y la eficiencia en la gestión, garantizando sus derechos; guardando un equilibrio entre la seguridad del paciente y la humanización de los servicios, a través de un talento humano comprometido y al servicio de la sociedad.



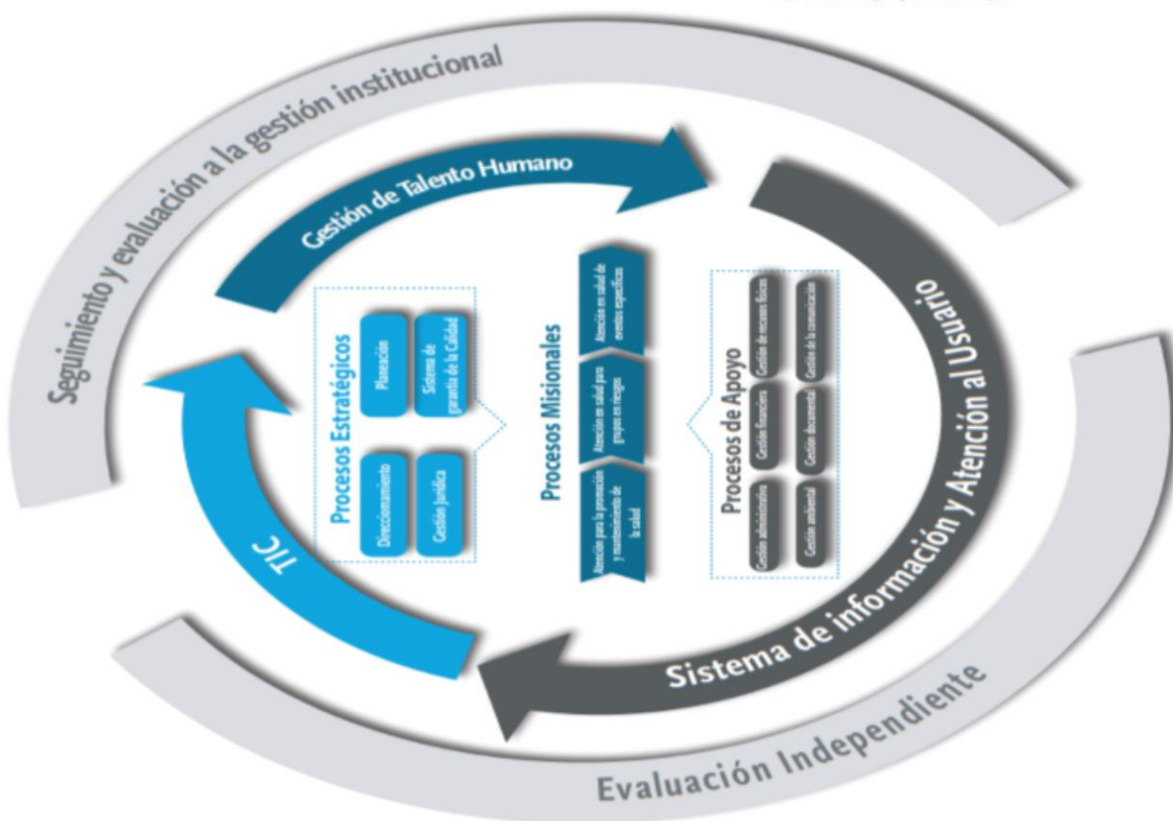
MAPA DE PROCESOS



HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Soledad Saludable



Usuarios del sistema
Talento humano
Entidad

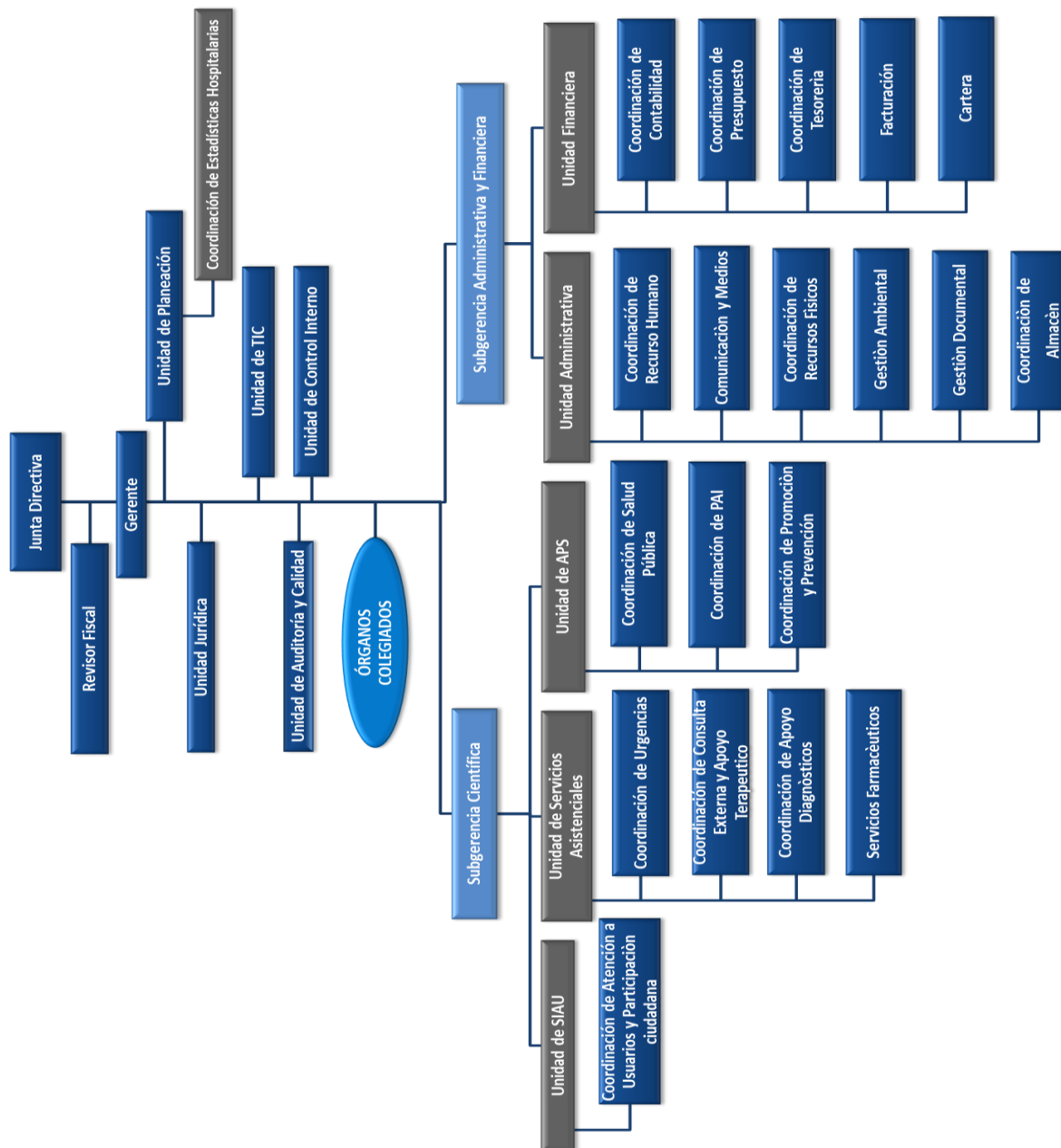


Usuarios satisfechos
Usuarios que participan en el autocuidado de su salud
Talento humano desarrollado
Entidad con gestión pública eficiente y transparente



HOSPITAL DE SOLEDAD
MATERNO INFANTIL
Soledad Saludable

ORGANIGRAMA





OBJETIVO GENERAL

Preservar el desarrollo de la vida en todas sus etapas, mediante acciones de aprovechamiento eficiente y responsable de los recursos financieros y administrativos del Hospital; promoviendo el fortalecimiento institucional, desarrollo social y científico del municipio de Soledad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS

- ◆ Contribuir al mejoramiento continuo de la institución a través de acciones que fortalezcan la capacidad administrativa, el desempeño institucional y facilitar la gestión de los recursos del Hospital.

OBJETIVO ESTRATÉGICO PERSPECTIVA SERVICIOS

- ◆ Liderar a nivel departamental la aplicación del Modelo Integrado de Atención en Salud (MIAS), buscando un equilibrio entre la seguridad del paciente y la Humanización de los servicios de salud en la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad para el año 2019.

OBJETIVO ESTRATÉGICO PERSPECTIVA SISTEMA DE INFORMACION CRECIMIENTO DEL RRHH TECNOLOGIA E INFORMACION

- ◆ Fortalecer la gestión del talento humano propiciando su desarrollo integral a través de estrategias enfocadas en el crecimiento y desarrollo de sus competencias.
- ◆ Contribuir al logro de la visión institucional a través de los servicios de tecnología, comunicación y estadísticas, por medio de estrategias de innovación y capacitación a nuestro de colaboradores.

OBJETIVO ESTRATÉGICO PERSPECTIVA FINANCIERA

- ◆ Garantizar la sostenibilidad financiera de la ESE en términos de la operación corriente y la operación total.

PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS



HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

- ◆ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ◆ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ◆ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ◆ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ◆ No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ◆ No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ◆ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ◆ No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.



Lo que mereces

- ◆ Conducta íntegra, ética y transparente que procure el bienestar social sobreponiendo el interés general sobre el particular.
- ◆ Facilitar información completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios adecuados para ello.

Lo que no mereces

- ◆ Que de trato preferencial ni recibir incentivos de personas cercadas para favorecer la atención prestada.
- ◆ Que utilice los recursos del hospital para fines personales, relacionados con mi familia, mis estudios y pasatiempos.



RESPECTO

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.

- ◆ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- ◆ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.
- ◆ Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ◆ No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los usuarios ni a otros miembros del equipo HMI.

Lo que mereces

- ◆ Un trato digno, cordial y humanizado, sin discriminación alguna.
- ◆ Corresponder a la confianza que en nosotros has depositado para cumplir con la misión y función social del hospital.

Lo que no mereces

- ◆ Un trato discriminatorio, grosero o hiriente, bajo ninguna circunstancia.

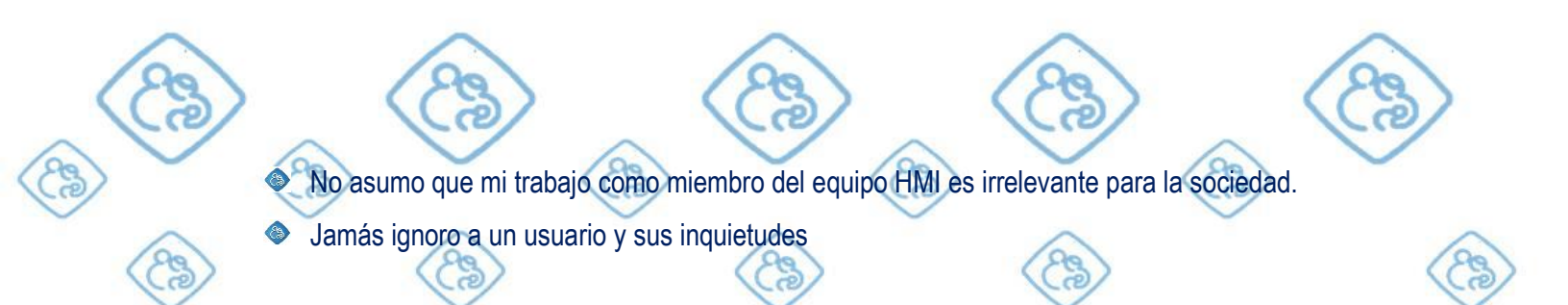


COMPROMISO

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.

- ◆ Asumo mi papel como miembro del equipo HMI, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a los usuarios y nuestro municipio.
- ◆ Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- ◆ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto de mi institución.
- ◆ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ◆ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- ◆ Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- ◆ No llego nunca a pensar que mi trabajo como miembro del equipo HMI es un “favor” que le hago a la comunidad. **Es un compromiso y un orgullo.**



- 
- ◆ No asumo que mi trabajo como miembro del equipo HMI es irrelevante para la sociedad.
 - ◆ Jamás ignoro a un usuario y sus inquietudes

Lo que mereces

- ◆ Satisfacer las necesidades y expectativas en cuanto a las actuaciones de la prestación del servicio y las consecuencias que se deriven.
- ◆ Demostrar lo que hacemos a través del buen desempeño en nuestras actuaciones.

Lo que no mereces

- ◆ Que actuemos con actitud negativa afectando los derechos y deberes en la prestación del servicio.

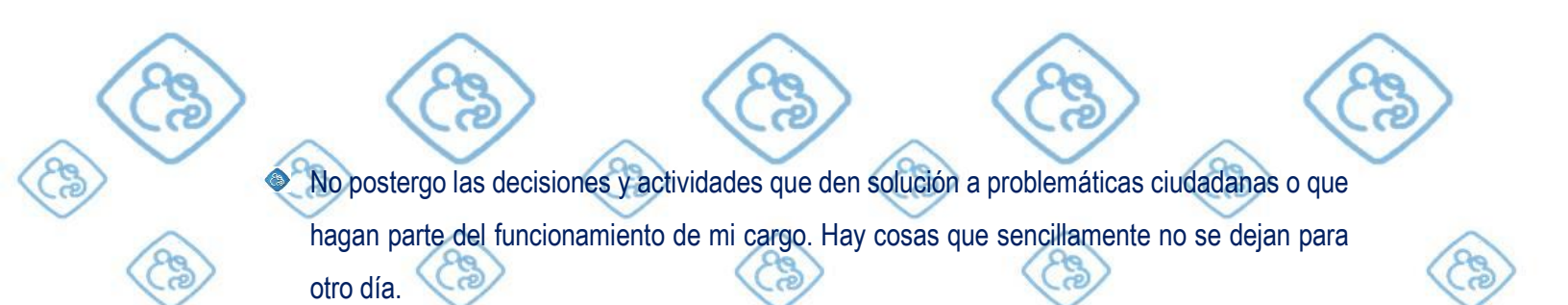


DILIGENCIA

Cumplo 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 de la institución.

- ◆ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ◆ Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ◆ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ◆ Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- ◆ No malgasto ningún recurso público.



- 
- ◆ No postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
 - ◆ No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
 - ◆ No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

Lo que mereces

- ◆ Una prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, pertinentes y continuos con enfoque de seguridad y humanización, centrados en ti como paciente y tu familia.

Lo que no mereces

- ◆ Prestar servicios de salud inseguros y deficientes, aumentando los riesgos para ti como paciente y tu familia.

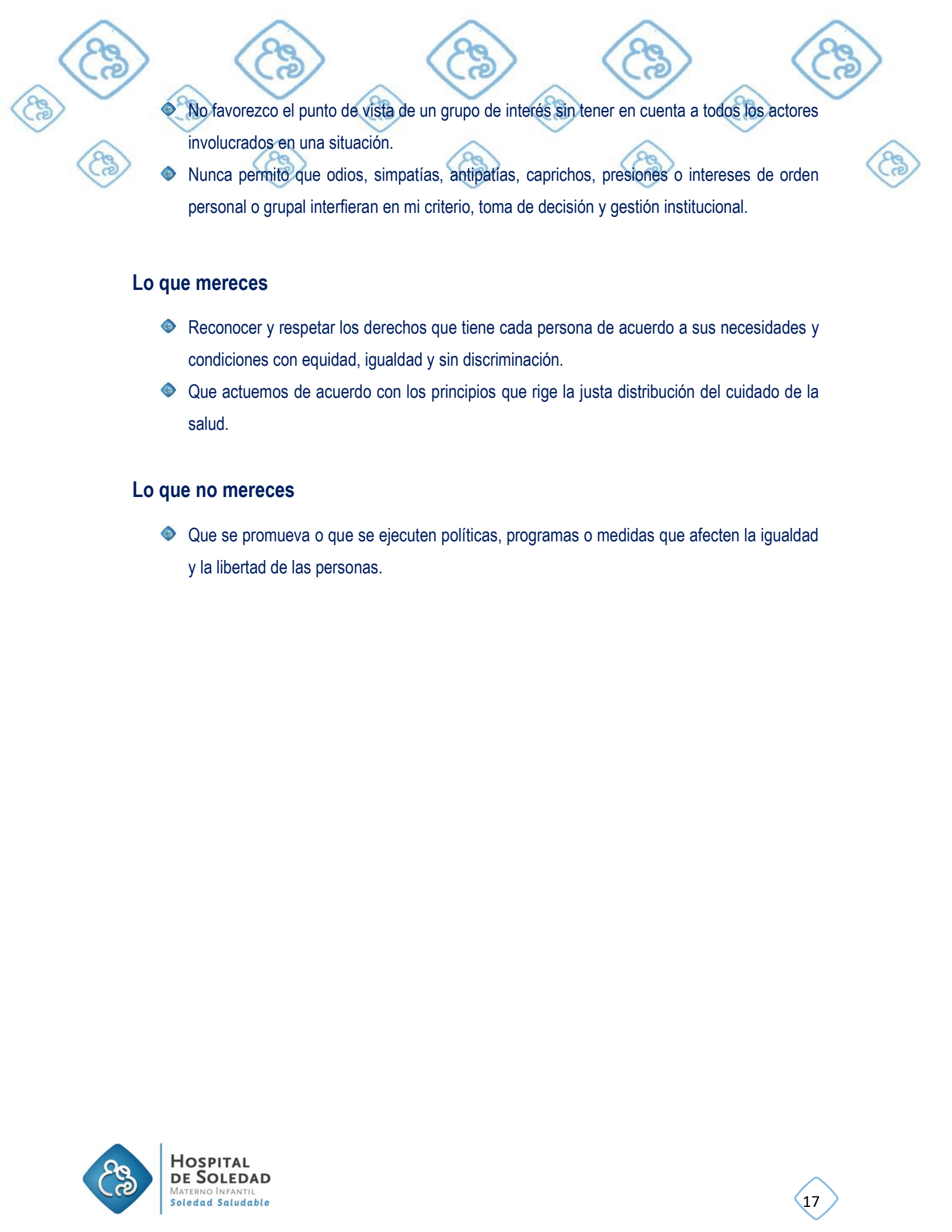


JUSTICIA

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- ◆ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- ◆ Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- ◆ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- ◆ No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.



- 
- ◆ No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
 - ◆ Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión institucional.

Lo que mereces

- ◆ Reconocer y respetar los derechos que tiene cada persona de acuerdo a sus necesidades y condiciones con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ◆ Que actuemos de acuerdo con los principios que rige la justa distribución del cuidado de la salud.

Lo que no mereces

- ◆ Que se promueva o que se ejecuten políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas.





POLITICAS

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La gerencia y los colaboradores del Hospital Materno Infantil De Soledad se comprometen a brindar un trato humanizado en la prestación de servicios de salud, ofreciendo atención cálida, amable, empática, con criterios de atención diferencial, reconociendo la diversidad de la población usuaria, respetando la dignidad humana, prestando una atención centrada en la persona y enmarcada en la practicas seguras de calidad y eficiencia. Integrando a los usuarios de manera activa a los procesos de salud y asegurando su satisfacción.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

El Hospital Materno Infantil de Soledad, se compromete al desarrollo de las competencias del talento humano, con procesos que proyecten y suplan sus necesidades de personal, defina los planes y programas de gestión del talento humano, con el fin de integrar la gestión y las prácticas de personal con las prioridades de la organización desde la selección de personal, capacitación, bienestar y salud ocupacional, que contribuyan a la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

POLÍTICA DE CALIDAD

El Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, establece en su política de calidad la provisión de servicios de salud a los usuarios en forma individual y colectiva de forma accesible y equitativa, con un nivel profesional Optimo, a través de criterios con oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad, manteniendo un equilibrio entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de nuestros usuarios, comprometiéndonos a implementar y consolidar un sistema integrado de gestión. a partir de la planeación participativa, autocontrol y



seguimiento organizacional, definiendo acciones de mejoramiento continuo que garanticen la prestación de servicios de salud bajo estándares superiores de calidad.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, establece en su Política de seguridad del Paciente una atención segura en salud, involucrando transversalmente en todos sus procesos la protección de los usuarios de posibles danos que se pueden derivar de la atención en salud; comprometiéndose a implementar de manera educativa y no punitiva, una cultura de seguridad entre el paciente, la familia y la institución; creando un entorno seguro a través entrenamiento y capacitación continua del talento humano en salud y todos los involucrados, evaluando los riesgos y seguimiento a eventos y/o incidentes adversos.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Hospital Materno Infantil de Soledad asume como valor fundamental el respeto a la dignidad de los clientes internos y externos, promoviendo acciones tendientes al bienestar de la comunidad, desarrollo del talento humano y la protección del medio ambiente.

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La E.S.E. Hospital Materno Infantil de Soledad, institución pública nivel primario de salud de carácter público, conscientes de la importancia de la protección del medio ambiente, manifiesta su compromiso, sensibilizando a los colaboradores y usuarios hacia las buenas prácticas ambientales en cada uno de los ámbitos de actuación, velando por el cumplimiento de los requisitos legales y la gestión adecuada de nuestros residuos, en procura de una mejora continua.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La política anticorrupción y de atención al ciudadano de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad tiene como objetivo principal definir estrategias que eviten la práctica y/o materialización de acciones corruptivas en la entidad y el acceso a la información, la mejora de la



atención de la ciudadanía para fortalecer la credibilidad y confianza de la comunidad a través de la rendición de cuentas sobre la gestión emprendida por la ESE Hospital Materno Infantil de Soledad bajo principios de transparencia, eficiencia y acceso a la información.

POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO

El Hospital Materno Infantil de Soledad gestiona integralmente sus riesgos a partir de una visión sistémica que permite articular la gerencia del riesgo en los procesos de la entidad, desde su identificación, análisis, valoración y tratamiento, previniendo su materialización o mitigando sus posibles efectos.

POLÍTICA DE COMUNICACIÓN

En el Hospital Materno Infantil de Soledad el sistema de comunicación es transversal y está direccionado al fortalecimiento de la gestión institucional, la socialización y el empoderamiento de la información por los grupos de interés, generando unidad de criterio e imagen corporativa.

POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Definir los lineamientos para la administración documental en cualquier soporte, físico y/o electrónico que se maneja en el Hospital Materno Infantil de Soledad, basados en las metodologías definidas por el Archivo General de la Nación para normalizar la producción de información desde su creación, uso y mantenimiento; garantizando en todo momento la integridad, autenticidad y veracidad de la información, bajo parámetros Técnicos de organización, trámite, gestión, conservación y disposición final, soportados en los principios Archivísticos.

POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Hospital Materno Infantil de soledad está comprometido a brindar atención en salud de manera preferente a los usuarios y usuarias que sean sujetos de una protección especial como son los niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y



personas en condición de discapacidad. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica.

AUTODIAGNOSTICO **(Ver Archivo Anexo)**

PLANES DE ACCION **(Ver Archivo Anexo)**

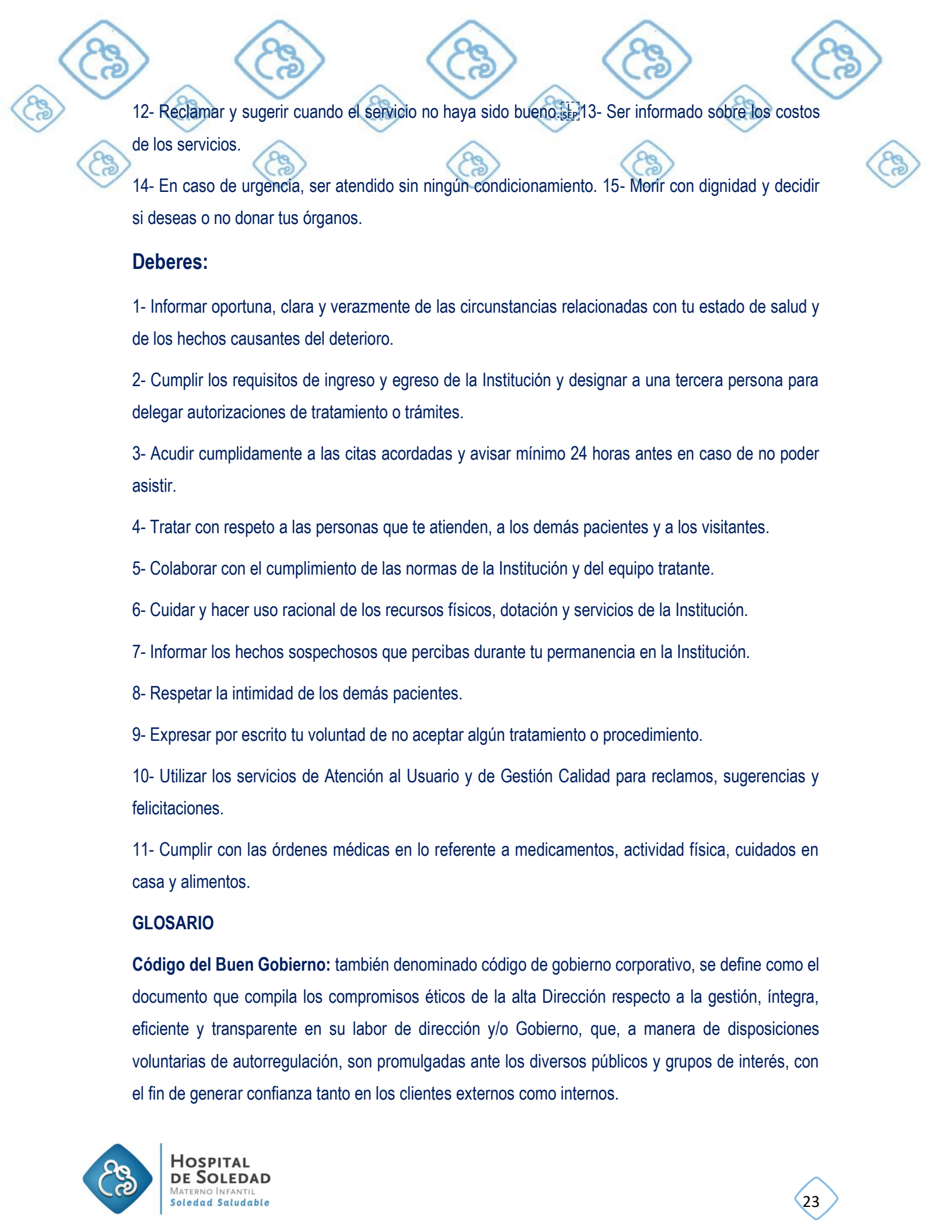


DERECHOS Y DEBERES

Todo usuario tiene el derecho fundamental de recibir cuidados que salvaguarden su dignidad personal y respeten sus valores culturales, psicosociales y espirituales; valores que influyen a menudo en la percepción que tienen los pacientes de su asistencia y de su enfermedad; por lo tanto, los usuarios tienen los siguientes derechos y deberes que propenden por la humanización en la atención los servicios de salud:

Derechos:

- 1- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación.
- 2- Elegir al personal de salud de tu preferencia, siempre y cuando las posibilidades de la Institución lo permitan.
- 3- Comunicarte de manera fácil y sencilla con el personal de la Institución sobre cualquier tema que sea de tu interés.
4. Aceptar o rechazar los procedimientos sugeridos por el personal de la Institución.
- 5- Ser atendido por otro médico si no estás de acuerdo con el diagnóstico o tratamiento propuesto.
- 6- Recibir un trato digno, amable y cordial de todo el personal de la Institución.
- 7- Que tu información clínica sea confidencial y tu identidad no se divulgue sin tu permiso, siempre y cuando no haya impedimento legal.
- 8- Ser atendido en sitios tranquilos, limpios y cómodos, con seguridad y privacidad.
- 9- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- 10- Que se te respete la voluntad de participar o no en investigaciones. También a aceptar o rechazar ser atendido por personal en formación.
- 11- Ser informado sobre los cuidados que debes tener en el hogar después de haber sido hospitalizado u operado.

- 
- 12- Reclamar y sugerir cuando el servicio no haya sido bueno.
13- Ser informado sobre los costos de los servicios.
14- En caso de urgencia, ser atendido sin ningún condicionamiento.
15- Morir con dignidad y decidir si deseas o no donar tus órganos.

Deberes:

- 1- Informar oportuna, clara y verazmente de las circunstancias relacionadas con tu estado de salud y de los hechos causantes del deterioro.
- 2- Cumplir los requisitos de ingreso y egreso de la Institución y designar a una tercera persona para delegar autorizaciones de tratamiento o trámites.
- 3- Acudir cumplidamente a las citas acordadas y avisar mínimo 24 horas antes en caso de no poder asistir.
- 4- Tratar con respeto a las personas que te atienden, a los demás pacientes y a los visitantes.
- 5- Colaborar con el cumplimiento de las normas de la Institución y del equipo tratante.
- 6- Cuidar y hacer uso racional de los recursos físicos, dotación y servicios de la Institución.
- 7- Informar los hechos sospechosos que percibas durante tu permanencia en la Institución.
- 8- Respetar la intimidad de los demás pacientes.
- 9- Expresar por escrito tu voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- 10- Utilizar los servicios de Atención al Usuario y de Gestión Calidad para reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- 11- Cumplir con las órdenes médicas en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados en casa y alimentos.

GLOSARIO

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



Código de Integridad: El Código de Integridad es un documento que define los principios más destacados de integridad profesional y laboral, es una expresión de los valores que se comparten, tal como lo dice su definición, la palabra integridad se deriva del adjetivo *integer*, que significa intacto, entero, no tocado o no alcanzado por un mal, por lo tanto, la integridad es la pureza original y sin contacto o contaminación con un mal o un daño, sea este físico o moral.

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

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

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

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

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

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.



Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.