



E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

Código De Ética Y Buen Gobierno

Fecha: 09 de marzo de 2020

Versión: 04

# CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO ESE CAMILO VILLAZON PUMAREJO

*Construyendo Salud*





E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

## PRESENTACION

La ESE Camilo Villazón Pumarejo, considera importante establecer como prioridad, la práctica de sus valores éticos, con el fin de lograr un clima y una cultura organizacional de autogestión y autocontrol que redunde en una mejor atención a sus usuarios. Es por esta razón que el código de ética será la guía de los servidores públicos de La E.S.E, lo cual les permite introyectar esquemas claros tendientes a la creación y o el reforzamiento de conductas que mejoren la convivencia Laboral. El código de ética de La E.S.E. Camilo Villazón, brinda las herramientas que se constituyen en pilares para alcanzar el desarrollo de la misión, visión y política de calidad establecida en la Institución, con influencia directa en el cumplimiento de la gestión administrativa y asistencial de la Institución.

Cordialmente,

**RAMON ARIZA PERTUZ**  
Gerente

*Construyendo Salud*

   @esehcvp



## INTRODUCCION

El Código de Ética de la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, tiene como propósito establecer las normas de conducta y las acciones que debe observar toda persona que preste servicios bajo cualquier modalidad en la institución, lo cual va encaminado al cumplimiento de sus responsabilidades y al ejercicio de sus atribuciones y funciones, bajo la observancia de las normas del sistema de gestión de calidad, el modelo estándar de control interno, el sistema administrativo institucional, el Sistema General de Seguridad Social en Salud, y el reglamento interno de trabajo, entre otros.

La Empresa Social del Estado Camilo Villazón Pumarejo, con base en el artículo 209 de la Constitución Política que reza: “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”, determina los valores que orientan a cada servidor público para responder por un comportamiento social interno, que aporte a la cultura organizacional de la institución, en situaciones que requieran de un juicio moral y ético, que conduzcan a la práctica de la ética y el respeto para el desarrollo y cumplimiento de cada proceso, de la misión, de la visión y del servicio al cliente interno y externo.

Es por ello que el propósito fundamental de la alta dirección, se encamina a promover una cultura corporativa basada en valores y principios concertados participativamente con todos los funcionarios, lo cual permite que el comportamiento organizacional se enmarque en actitudes consecuentes a estos, y que fomenten los principios y valores acordados, a través del compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia, invitando a trabajar con rectitud e idoneidad al dar prioridad a los intereses de los usuarios y la comunidad.

Apoiados en lo anterior se actualiza el Código de Ética Institucional actual, mediante Resolución 065 de 09 de marzo de 2020. Dicha actualización fue socializada con los jefes de las áreas asistenciales y administrativas, a través del Comité Equipo MECI-Calidad, encargándoseles como compromiso, la difusión y comunicación con sus colaboradores. Para dar continuidad a la implementación del Modelo de Gestión Ética, mediante la misma resolución, se designa como Gestor de Ética a la Coordinadora de la Oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU), con el propósito de que coordine y oriente la implementación y desarrollo del programa de Gestión Ética



## **CODIGO DE ETICA ESE HOSPITAL CAMILO VILLAZÓN PUMAREJO GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

### **1. Identificación Y Naturaleza De La Entidad**

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo es una entidad de derecho público del Orden Departamental, centralizada, dotado de Personería Jurídica y autonomía administrativa y presupuestal. Su origen data del año 1977 cuando fue creado como Centro Materno Infantil por mandato del gobierno departamental. Posteriormente, en el año 1999 mediante Proyecto de Acuerdo No 022 del consejo Municipal, fue transformado en Empresa Social del Estado Hospital Local de Primer Nivel de Atención en Salud.

#### **Objeto Social:**

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, tiene como objeto la prestación de servicios de salud de Baja Complejidad, incluido en el Plan Obligatorio de Salud, a los afiliados y beneficiarios del Régimen de Seguridad Social en Salud. Igualmente presta los servicios de salud incluidos en los planes complementarios y aquellos que le sean referidos por las EPS, las Direcciones Departamentales, Municipales y la Asociación de Usuarios.

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, ofrecerá los servicios de conformidad con las políticas del sector salud, con base en su capacidad de atención y resolución, garantizando la calidad, eficiencia y la rentabilidad social en sus servicios al ejercer la vigilancia y control del saneamiento ambiental y de los factores de riesgo de consumo, bajo los parámetros y principios señalados en el estatuto Orgánico de salud.

### **2. Portafolio de Servicios**

Primer nivel de complejidad

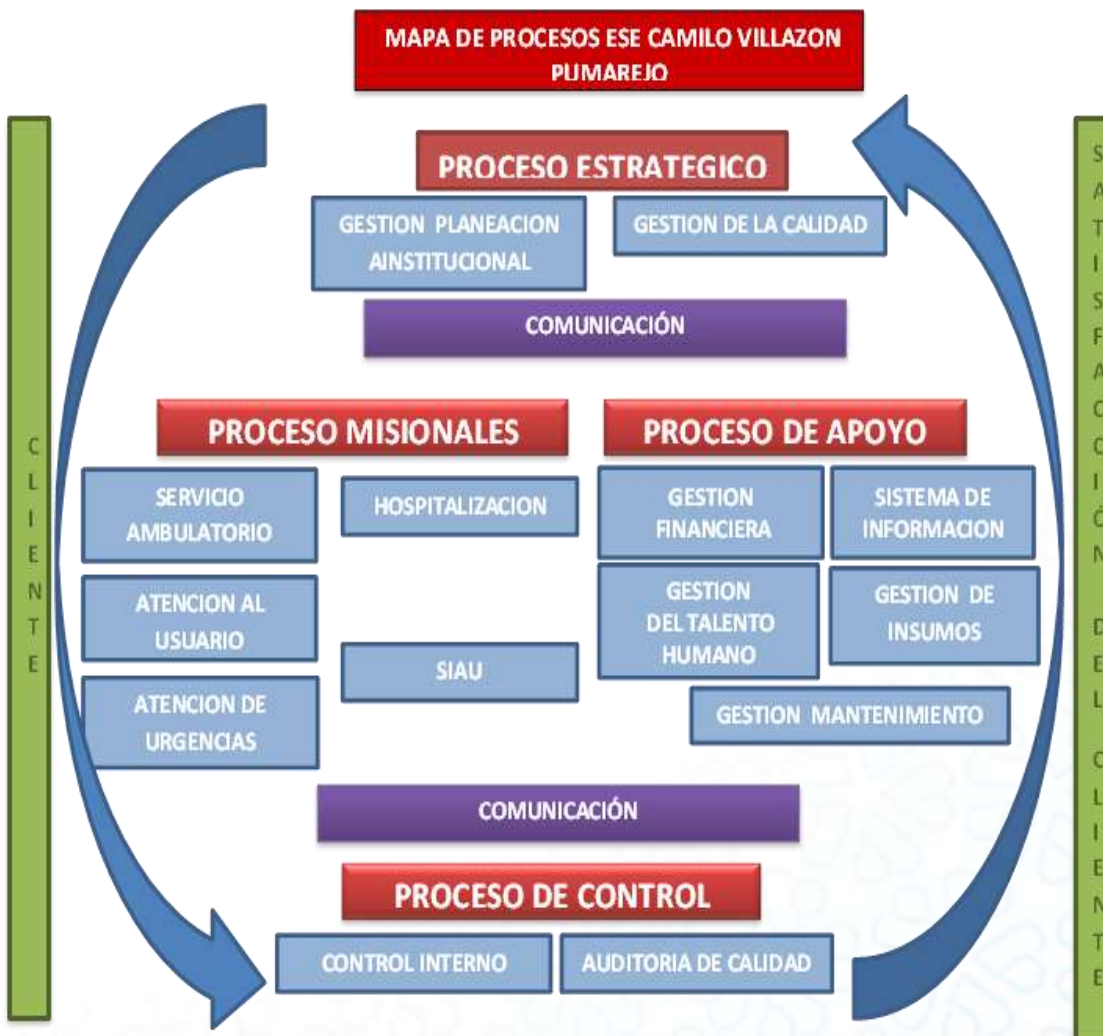
- ✓ Enfermería
- ✓ Medicina general
- ✓ Medicina especializada
- ✓ Odontología general
- ✓ Toma de muestras citologías Cérvico-uterinas
- ✓ Vacunación
- ✓ Atención preventiva salud oral higiene oral
- ✓ Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- ✓ Internación General Adultos
- ✓ Internación General Pediátrica
- ✓ Internación Obstetricia





- ✓ Atención al parto
- ✓ Servicio de urgencias
- ✓ Transporte asistencial básico
- ✓ Servicio Farmacéutico
- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Radiología e imágenes
- ✓ Terapia física y respiratoria

### 3. Plataforma Estratégica





### **Procesos Estratégicos**

1. Gestión de la calidad
2. Gestión de la planeación institucional

### **Procesos Misionales**

1. Servicios ambulatorios
2. Atención de urgencias
3. Atención al usuario
4. Hospitalización
5. Ayudas diagnosticas
6. SIAU

### **Procesos de Apoyo**

1. Gestión del talento humano y salud ocupacional
2. Gestión financiera
3. Gestión de insumos
4. Gestión de mantenimiento
5. Gestión de la información

### **Procesos de Control**

1. Control Interno
2. Auditoria de Calidad



E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

## **NUESTRA MISION**

Ofrecer a la población del municipio de Pueblo Bello / Cesar y sus zonas de influencia atención en salud integral y humanizada con calidad, centrados en el bienestar del individuo, familia y comunidad aplicando los principios de Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad y Seguridad para construir salud.

## **NUESTRA VISION**

Ser una empresa social del estado líder a nivel regional que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad con elevados estándares de calidad, enfocada en la seguridad del paciente, con responsabilidad social, contando con una excelente infraestructura, alta tecnología y un talento humano idóneo caracterizado por el respeto a la dignidad del individuo, el trato humanizado y la transparencia de sus acciones.

### Compromiso con los objetivos, la Misión y la Visión

De manera participativa en Comité de Gerencia se concertaron y aprobaron los Objetivos, la Misión y la Visión institucional los cuales quedaron registrados en el Plan de Desarrollo o Plan de Gestión de la entidad, aprobado por la Junta Directiva. La Gerencia, subgerencias científica y administrativa y todos los servidores públicos, sin importar el vínculo laboral, se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública, hacia el logro del objeto social y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la entidad.

*Construyendo Salud*





## **POLITICA DE CALIDAD**

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo tiene como política, la satisfacción del cliente externo e interno a través del mejoramiento continuo de los procesos administrativos y misionales, fortaleciendo la imagen corporativa, para hacer de los momentos de verdad una oportunidad para la empresa, que permita la fidelización y adhesión de los usuarios a nuestros servicios de salud de Primer nivel de atención, permitiendo la rentabilidad social y económica de la Institución.

Nuestro personal está altamente calificado para lograr un nivel de competencia profesional que nos asegure una atención que satisfaga las expectativas de los clientes y nos asegure el posicionamiento de la Institución en el Departamento del Cesar, y el Municipio de Pueblo Bello, con su área de influencia.

Por lo anterior, todo el personal que labora en la E.S.E. Camilo Villazón, debe: Interpretar, comprender, actualizarse y familiarizarse con las directrices Nacionales e Institucionales del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, en los procedimientos pertinentes para la realización de las actividades asignadas a su cargo laboral, siguiendo y cumpliendo con los valores corporativos de participación, compromiso, unidad, servicio, transparencia, equidad, responsabilidad, cumplimiento y crecimiento.

Ofrecer servicios de salud de manera justa, integra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza y de su régimen de vinculación al sistema de salud.

Cumplir con el código de ética normatizado en la Institución como parte del comportamiento moral, cultural, en virtud de las actitudes y la conducta en las funciones específicas y en general.

Trabajar de manera articulada para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales para mejorar la calidad del servicio prestado





## OBJETIVO GENERAL

Realizar diagnóstico de la institución y del entorno para crear y formalizar estrategias de mejoramiento que permitan direccionar las áreas administrativas y asistenciales de la Institución, realizando seguimiento y evaluaciones periódicas que sirvan de herramienta para la toma de decisiones.

## OBJETIVOS CORPORATIVOS

- ✓ Propender por la sostenibilidad financiera de la Institución, mediante un manejo gerencial adecuado.
- ✓ Propender por el mejoramiento de la Calidad en la prestación de servicios de salud, fortaleciendo los procesos de mejoramiento continuo de la calidad.
- ✓ Prestar servicios de salud a la población del área de influencia atendiendo la demanda con altos estándares de calidad de acuerdo a la normatividad vigente.
- ✓ Establecer gestión integral de procesos enfocados al riesgo que permita accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad, y seguridad en la prestación de los servicios de salud y permite alcanzar un alto grado de satisfacción de los usuarios.
- ✓ Mantener las condiciones administrativas, técnico científicas y de equilibrio financiero que permitan la permanencia de la Institución en el sistema.
- ✓ Mejorar el clima laboral que permita crear sentido de pertenencia del cliente interno y adherencia del cliente externo hacia la Institución.
- ✓ Concientizar a la población objeto en la participación de las actividades Institucionales que propenden mejorar su calidad de vida.

## NORMATIVA

El código de ética debe estar presente en la actitud que asuma cada uno de los servidores públicos de la ESE Camilo Villazón Pumarejo en su quehacer diario. Logrando así el cumplimiento de sus objetivos sociales en el ejercicio de sus funciones constitucionales y de lo establecido en la normativa Nacional como: las Leyes 100/1993, 1122/2007, 1438 de 2011, 872/2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público, Decreto 1018/2007, Decreto 1599/2005, por el cual se adopta el modelo estándar del control interno para el estado colombiano, NTC GP 1000-2000, Decreto 1011/2006 y sus Resoluciones 2003/ 2013, 1445/2006 y 2680 de 2007, Modelo de gestión ética para entidades del estado.



## TITULO I

### De los Principios Éticos.

#### Definición.

Se entiende por principio el primer instante de la existencia de algo, lo que se acepta en esencia, origen y fundamento. Son las bases o normas morales que deben existir en toda empresa, unidos a valores comunes y a una misión institucional, siendo claramente identificados se logrará el desarrollo organizacional.

#### Finalidad.

Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores de la E.S.E, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad.

Los servidores de la Empresa, procederán conforme los siguientes principios éticos en todo el desarrollo y ejercicio de la función pública:

- ✓ **Honestidad:** El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato, tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo, el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- ✓ **Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no estropear la dignidad humana.
- ✓ **Responsabilidad:** Es cumplir debidamente las funciones y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.
- ✓ **Compromiso:** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad en su condición de empleados y/o servidores públicos.
- ✓ **Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien a favor de la institución y con amplio sentido de pertenencia.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** Guardando el respeto por los demás, mantener disposición para un intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.
- ✓ **Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.



- ✓ **Ética:** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.
- ✓ **Transparencia:** Desarrollar las actividades Institucionales con honestidad y decoro acordes a la normatividad vigente que permita el autocontrol.
- ✓ **Equidad:** Ofrecer servicios de salud de manera justa, íntegra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza, sexo y de su régimen de vinculación al sistema de salud
- ✓ **Parágrafo:** El servidor de la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, debe mantener una conducta intachable, debiendo para ello cumplir la ley y someterse a los principios de la ética, estén o no regulados por la ley.

### **De los Valores Institucionales**

El cumplimiento de la Misión de la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo se llevará a cabo conforme los principios de la Administración pública, además de la observancia de los procesos, guías, protocolos, planes y programas institucionales.

Los valores institucionales acordados y aprobados como base del desempeño en el día a día y desarrollo de la gestión empresarial han sido concertados entre los directivos de las áreas y socializados con el fin de alcanzar el objetivo institucional y orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos y organizacionales:

- a) **Valores corporativos.** Cuando existen valores comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por valores organizacionales claramente identificados, el resultado es el desarrollo personal y empresarial.
  - ✓ **Unidad:** Implementar y articular los procesos internos, y externos de manera participativa.
  - ✓ **Participación y Compromiso:** Proporcionar espacios de participación y trabajo en equipo al personal de la Institución, que propendan por la calidad del servicio.
  - ✓ **Servicio:** Trabajar en pro de la buena atención al usuario ya que constituyen nuestra razón de ser.
  - ✓ **Transparencia:** Desarrollar las actividades Institucionales con honestidad y decoro acordes a la normatividad vigente que permita el autocontrol.
  - ✓ **Equidad:** Ofrecer servicios de salud de manera justa, íntegra y ecuánime que permita mejorar la calidad de vida de la población, sin reparo de su ideología política, religiosa, de su raza y de su régimen de vinculación al sistema de salud.





- ✓ Sentido de Pertenencia: Fortalecer los vínculos Institucionales entre el personal de la Institución e implementar estrategias que permitan incrementar el sentido de pertenencia y vocación de servicio del personal.
  - ✓ Responsabilidad y Cumplimiento: Incentivar al personal para que cumpla sus labores con observancia y compromiso en mejora de los procesos institucionales.
  - ✓ Crecimiento: Estimular la búsqueda continua de progreso y aprendizaje del cliente interno, la satisfacción del cliente externo que permita el equilibrio financiero operacional de la Institución y la permanencia en el sistema.
  - ✓ Calidad: Prestar un servicio óptimo a todos los usuarios en tres aspectos básicos: Atención médica, ayudas diagnósticas, y procesos administrativos.
- b) Valores organizacionales: Se entiende por valor organizacional todo lo favorable que tiene el ser humano y/o la Empresa, que representa un valor y que permite su evolución y realización. Es importante para la Empresa y sus servidores tomar conciencia de la importancia de los valores organizacionales y propiciar su aplicación en el desarrollo de la función pública. Estos son:
- ✓ Planificación: Determinar las actividades a desarrollar enfocando los recursos disponibles al cumplimiento de la misión, conforme a lo establecido por las Estancias gubernamentales que rigen el sector de la salud, y la función pública. aplicando el método administrativo 5 W 1 H, conforme al ciclo PHVA. (Planear- Hacer- Verificar- Actuar)
  - ✓ Control por procesos: Ejercer la función pública de conformidad con los procesos, procedimientos y protocolos: Estratégicos, misionales, de apoyo logístico y de evaluación, descritos en el manual de procesos de la entidad, conforme al programa de modernización y fortalecimiento institucional con énfasis en la aplicación de las políticas de actualización y mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios prestados, orientándolos a la eficiencia y eficacia y a la satisfacción del cliente interno y externo
  - ✓ Desarrollo del Talento Humano con idoneidad: Operar cambios de actitud en el recurso humano comprometido en el cumplimiento de la misión institucional, por medio de la política de capacitación y reconocimiento de méritos orientados a mejorar el desempeño laboral.





E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

- ✓ Participación Ciudadana o Comunitaria: Ejercer la gestión pública con la participación activa de la comunidad, promoviendo su participación a través de la liga de usuarios de servicios en salud, mediante la representación de un miembro de ellos en la Junta Directiva de la E.S.E. y otros mecanismos, en defensa de sus derechos como usuarios del servicio.

*Construyendo Salud*





## TITULO II.

### POLITICAS A OBSERVAR PARA LA GESTION ETICA.

#### CAPITULO PRIMERO

Interacción y compromiso con los grupos de interés.

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, reconoce como sus grupos de interés: a la ciudadanía en general, la Asociación de usuarios de servicios en salud, los proveedores, los acreedores, los organismos de control, Organismos rectores y asesores de políticas en salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, las E.P.S, I.P.S., las Instituciones en general, las organizaciones sociales y usuarios en general.

Las prácticas a seguir con los diferentes grupos de interés son: Reconocer y garantizar los derechos establecidos por la ley.

Fomentar la Cooperación activa de los diferentes grupos de interés para garantizar la adecuada interrelación entre sí y los objetivos y compromisos planteados en las diferentes negociaciones sin ir en contra de los intereses de la Empresa, ni de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Seguimiento a los mecanismos de control, y autocontrol con que cuenta la Empresa, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo en el desempeño individual, institucional y con los grupos que se relaciona.

La E.S.E. Camilo Villazón, velará por el reconocimiento y la materialización de los derechos legales y contractuales que asuma con los grupos de interés reconocidos.

La E.S.E. Camilo Villazón, procurará garantizar mecanismos idóneos de consulta y participación que faciliten y enriquezcan la toma de decisiones frente a la calificación del servicio.

Para la Atención de los demás grupos de interés La E.S.E. Camilo Villazón, mantendrá canales de atención directa que le permitirán evaluar y resolver las inquietudes respecto a las relaciones contraídas.

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, se compromete a generar redes de trabajo en pro del usuario, con las diferentes aseguradoras y Empresas administradoras de planes de beneficios.

La E.S.E. Camilo Villazón, se compromete a mantener un servicio de calidad para sus usuarios.



Por lo demás el propósito de La E.S.E. Camilo Villazón, es mantener unas relaciones comerciales de mutuo beneficio y respeto con los proveedores y demás actores del sector.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **Interacción: la Empresa respecto a los usuarios**

**Derechos de los usuarios.** La E.S.E reconoce los derechos de los usuarios, así:

Recibir atención en salud de forma integral y de calidad, conforme lo prescrito en el Plan Obligatorio de Salud.

Recibir orientación sobre los planes y programas a que tiene derecho dentro del Sistema General de Seguridad social en salud.

Participar, a través de los mecanismos que tiene la ley en la verificación de la gestión y prestación del servicio en salud.

Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos, por los servicios obtenidos tanto por parte de los profesionales en salud como por las autoridades administrativas. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

La atención de urgencia, independiente de la procedencia o afiliación del paciente y el estado de su afiliación en el momento de la atención. Si la empresa no cuenta con los recursos requeridos para la atención, el profesional responsable de la atención, deberá usar el procedimiento de referencia y contrareferencia, según esté dispuesto.

Ser informado y orientado sobre los servicios que ofrece la E.S.E. Camilo Villazón. Recibir de forma oportuna y pertinente los servicios de los programas de promoción y prevención.

Recibir el tratamiento necesario en un período de tiempo predeterminado y rápido de acuerdo con los estándares de calidad de la E.S.E., este derecho se aplica en cada fase del tratamiento.





## **Deberes de los usuarios.**

Dentro de los deberes de los usuarios se encuentran:

Ser responsable al seguir el plan de tratamiento recomendado, procurando el cuidado integral de su salud y el de la comunidad.

Respetar la autonomía del médico y no pedirle nada que contradiga los parámetros normales de la ciencia y sus convicciones éticas.

Reconocer y aceptar que la efectividad de los tratamientos recomendados no depende solo de la pericia del médico tratante, sino también de la evolución natural de la enfermedad, la gravedad de la misma, el seguimiento a las recomendaciones médicas, así como los medios científicos reconocidos para tratarlo.

Garantizar, cuando le corresponda, el pago de los conceptos a que haya lugar. Suministrar información veraz clara y concreta sobre su estado de salud.

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la Entidad y de los profesionales que le prestan atención en salud.

Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones, los recursos, la dotación, equipos y servicios recibidos. Tratar con dignidad y respeto al recurso humano que lo atiende, y respetar la intimidad de los demás pacientes.

Abstenerse de llevar a cabo mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener para sí o para terceros beneficios del Sistema, tarifas más bajas de las que corresponden, eludir o tratar de eludir pagos compartidos, cuotas moderadoras o deducibles.

Cumplir las recomendaciones del personal de salud, y acatar los avisos y señales que han sido instaladas en la Institución.

Firmar el documento de alta voluntaria, en los casos de no aceptación de los métodos del tratamiento.

Utilizar los canales y mecanismos de comunicación que tiene la entidad, para expresar sus inquietudes, sugerencias, solicitudes de mejoramiento, agradecimientos, así como el deber de conocer y exigir que se cumplan sus derechos.

## **Obligaciones.**

Son obligaciones de los usuarios:

Abstenerse de solicitar u obtener servicios o medicamentos que no son necesarios, para sí o para terceros. No prestar su carné de afiliación, ni el de cualquiera de los miembros de grupo familiar.





No adulterar o falsificar los datos de su carné de afiliación.

Presentar al momento de solicitar cualquiera de los servicios, los documentos exigidos por la ley.

Cumplir los acuerdos de pago y cuentas crediticias pactadas, con la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo.

### **Compromisos de la E.S.E.**

La empresa ha desarrollado canales y mecanismos de comunicación con los usuarios, y se cuenta con la oficina de Atención e Información al Usuario, a través de cual se están ampliando los mecanismos de participación, mediante el análisis de encuestas, quejas y reclamos. Además, se proyecta el mejoramiento en:

El diseño de un manual del Usuario.

Publicación y socialización de los Derechos, deberes y obligaciones de los usuarios. Formalizar con los servidores el decálogo del buen servicio.

### **Atención de urgencias.**

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo garantiza el servicio de urgencias basado en los principios de accesibilidad y oportunidad contenidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema general de Seguridad Social en Salud.

## **CAPITULO TERCERO**

### **Interacción con los servidores de la organización.**

#### **Proceder del servidor público en relación al ejercicio de su trabajo:**

Los servidores públicos y/o contratistas de la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procedimientos éticos:

Los servidores públicos y/o contratistas, desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.

Los servidores públicos y/o contratistas deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.



Los servidores públicos y/o contratistas de la entidad aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.

Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.

Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.

Proceder del servidor público frente a la empresa.

El servidor de la Empresa Social del Estado observará lealtad, compromiso, y sentido de pertenencia con la Empresa y sus procesos, expresando su compromiso así:

Las relaciones dentro de la Empresa se fundamentarán en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso.

Los servidores públicos y/o contratistas de la Entidad, no aceptarán ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.

Los servidores públicos y/o contratistas, deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que redunde en el bienestar de la empresa. Las declaraciones a nombre de la empresa las hará sólo el gerente, o quien él delegue.

Los servidores Públicos de la E.S.E Camilo Villazón, procurarán mantener el buen nombre de la Empresa, cuidando su proceder dentro y fuera de ella.

Los servidores de la Empresa no buscarán obtener fines personales o de terceros, a nombre de la Empresa.

## **CAPITULO CUARTO**

### **Interacción de la Empresa frente a relaciones externas.**

El comportamiento de los servidores públicos frente a los entes externos, deberá observar las siguientes actitudes:

Las relaciones entre los directivos y demás servidores y/o contratistas, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios y o grupos de interés.



Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los usuarios y empleados. Toda inversión que ejecute la empresa debe estar precedido por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.

Es deber de los servidores y/o contratistas actuar responsablemente.

En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la empresa.

Como ciudadanos, los servidores y contratistas de la Empresa Social del Estado Camilo Villazón Pumarejo, y ésta como empresa, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

Acatar y cumplir los planes de mejoramiento, que resulten de las evaluaciones externas, a las que esté sometida la Entidad: Órganos de control y vigilancia, contratistas y proveedores.

## **CAPITULO QUINTO**

### **Políticas de interacción frente a la Sociedad Políticas del buen servicio:**

Frente a la prestación del servicio, además de la accesibilidad, oportunidad, calidad y pertinencia, el servidor de la E.S.E., debe tener en cuenta:

El usuario es la persona más importante en nuestra empresa.

El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente, nosotros trabajamos para nuestros clientes.

Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto, se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.

Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto, el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.

El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.

El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.





## **CAPITULO SEXTO**

### **Políticas frente al manejo y uso de los bienes.**

El servidor público es depositario de los bienes.

Uno de los compromisos que asume el servidor público al momento de vincularse con la Empresa, es el de responder por el cuidado, manejo y custodia de los bienes propios de la Entidad y será solidario de los resultados que por el mal uso, pérdida o daño se susciten.

La Empresa ha definido las siguientes políticas al respecto:

Aseguramiento y protección de los activos fijos de la Entidad. Mantener el control a través de las pólizas de aseguramiento contratadas por la entidad y pólizas de cumplimiento exigidas a los contratistas.

Ingreso de Activos fijos. Garantizar que el ingreso de los activos fijos se hagan conforme los procesos de adquisición y registro, con el fin de que sean incluidos en los inventarios de la Entidad.

Traslado de activos fijos. Garantizar el ordenado y sistémico registro de los diferentes movimientos de los activos, logrando así un completo seguimiento a las hojas de vida, su mantenimiento, altas y bajas.

Baja de activos. Garantizar la ejecución organizada del procedimiento de baja de activos, así como definir técnicamente su obsolescencia, e inoperancia y determinar mediante acto motivado la comercialización, destrucción y destino final.

## **CAPITULO SEPTIMO**

### **Políticas sobre el manejo de información.**

Con el fin de garantizar el uso adecuado de la información, su divulgación y comunicación, los servidores públicos y /o contratistas de la E.S.E. deberán ajustarse a las siguientes pautas:

Los Servidores públicos y /o contratistas de la E.S. E., mantendrán la debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que este a su cuidado. Las contraseñas o clase de acceso de los sistemas de cómputo personales deberán ser confidenciales y no divulgadas a terceros, de modo que se impida el acceso no autorizado a personas ajenas a su proceso o cargo.





Los negocios pertinentes a la Contratación de la E.S.E. y otros que involucren información confidencial de la Empresa deberán permanecer fuera del alcance de personas ajenas al proceso.

Los visitantes deberán esperar en áreas destinadas para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de impresión y fotocopiado, o instalaciones de cómputo, a menos que dicha visita esté debidamente autorizada.

La E.S.E., establecerá los parámetros de elaboración, manejo, archivo, custodia y gestión de documentos contentivos de información y comunicación, los responsables de su elaboración, difusión y destinatarios de la misma. Así como los encargados de su divulgación para su implantación y cumplimiento.

El Gerente conocerá de toda la comunicación oficial que ingrese y salga de la Empresa. Así mismo ninguna comunicación puede salir de la E.S.E., sin la firma del gerente, excepto la que con anterioridad haya sido autorizada por el mismo. Toda la comunicación debe quedar registrada en el respectivo libro radicador de correspondencia.

La Empresa se compromete a adoptar mecanismos de comunicación adecuados, con el fin de que los grupos de interés tengan acceso a información, oportuna, veraz y confiable, bajo políticas de producción, manejo y circularización de la información acorde con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

## **CAPITULO OCTAVO**

### **Políticas de interacción con el Estado.**

Los servidores del de la E.S.E., son representantes del Estado en el desarrollo de sus funciones, y su compromiso de acuerdo a las funciones de la E.S.E, será:

Prestar servicios de salud eficientes y seguros en cumplimiento de las normas de calidad establecidas para el efecto por el Consejo Nacional de Seguridad Social en salud.

Prestar los servicios de salud que la población de su jurisdicción requiera y que la Empresa Social del Estado, de acuerdo a su desarrollo y recursos disponibles pueda ofrecer.

Garantizar mediante el manejo gerencial, el logro de los objetivos, de una óptima rentabilidad financiera de la Empresa Social, y de la calidad en el servicio que presta.



Producir un plan de oferta dirigido a las entidades Promotoras de Salud de naturaleza pública, privada o mixta y de las demás personas naturales o jurídicas; que contenga la prestación del servicio, las tarifas y los convenios a celebrarse, en armonía con los principios señalados en el artículo 73 del decreto 1298 y en el artículo 3. del decreto 1876 de 1994.

Adecuar e implementar el servicio que presta, garantizando su continuidad, teniendo en cuenta las exigencias y requerimientos de las normas de habilitación y Acreditación.

Orientar a la comunidad demandante de los servicios, sobre la utilización de los mecanismos de protección específica de la salud y detección temprana de la enfermedad dados por el Estatuto Orgánico de la salud con miras a la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Es nuestro deber, el cumplimiento efectivo del fin misional de la E.S.E., y cumplir cabalmente la normatividad vigente, y los procesos relativos a la confiabilidad en la información tanto de la institución como del paciente, nos comprometemos al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño y al cumplimiento y responsabilidad de la rendición de cuentas, sobre su gestión y resultados a la sociedad y los entes de control.

Es nuestro deber orientar y definir políticas de cumplimiento y comportamientos éticos en el desarrollo de sus funciones a todos los servidores públicos de la E.S.E.

### **Política frente a la Competencia.**

Los Directivos y servidores de la E.S.E., observarán frente a sus relaciones comerciales las siguientes normas de conducta:

Respeto de los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de nuestra Empresa.

La competitividad para los servicios y productos se regirá bajo las normas, de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita sobre la información de la competencia.

No se permitirán prácticas de competencia desleal, ni a favor ni en contra de nuestra Entidad.

La conducta Ética de la Entidad, será la de mantener y consolidar el liderazgo, frente al ambiente de competencia en el sector, fortaleciendo nuestro slogan "CONSTRUYENDO SALUD."



### **Responsabilidad con el medio ambiente:**

La Empresa se compromete a salvaguardar del medio ambiente a través de la aplicación del Manual de Manejo de Residuos Sólidos Hospitalarios; todo servidor público que desempeñe cualquier función, se hace responsable ante las Entidades de Control por el cuidado y las buenas prácticas en la conservación del medio ambiente. Dentro de las políticas implantadas por la E.S.E., se encuentran:

El manejo del código de colores implementado para la institución

Desarrollo y manejo de un programa de reciclaje.

Seguimiento a las infecciones intrahospitalarias a través del Comité de Vigilancia en Salud Pública.

Socialización permanente de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las funciones médico asistenciales.

Publicidad de las normas de bioseguridad en lugares visibles de la institución con el fin de proteger la salud de los visitantes, y personal de la Institución.

Creación del Comité Administrativo de Gestión ambiental y Sanitaria.

## **CAPITULO NOVENO**

### **CONTROL SOBRE EL SISTEMA DE GESTION ETICA INSTITUCIONAL**

#### **De los procesos e instancias para el desarrollo Indicadores de Gestión Ética.**

La E.S.E., establece indicadores de gestión ética, que permitan medir su impacto y desarrollo, tales como:

- a. Índice en la gestión ética que permite medir anualmente los resultados internos, en cuanto a instrumentos adoptados y su impacto.
- b. Porcentaje de satisfacción de los usuarios, permite medir la percepción de la satisfacción de los usuarios frente a la calidad y la eficiencia de los servicios.
- c. Indicadores operativos y de gestión que permiten medir la calidad en la prestación de los servicios.

#### **De la Evaluación y seguimiento:**

Con el fin de garantizar el desarrollo del Sistema de gestión Ética, se llevan a cabo los siguiente compromisos.





La evaluación y seguimiento se realizara a través del comité de Ética, el cual hará semestralmente el seguimiento de los indicadores.

Se programarán reuniones de socialización y actualización del proceder ético de los servidores de acuerdo a los resultados y las necesidades de la Empresa.

Por su parte, se designa como Gestor de Ética a la Coordinadora de la Oficina de Información y Atención al Usuario, con el propósito de que apoye al Comité de ética en la coordinación, que oriente la implementación y desarrollo del programa de Gestión Ética.

Se acordarán protocolos éticos con los diferentes gremios de profesionales responsables de la prestación del servicio de salud de la Empresa.

Se diseñará el sistema de méritos, sanciones y correctivos aplicables a las faltas contra la ética y los compromisos descritos en el presente Código.

De todas las gestiones adelantadas se llevarán los registros pertinentes, a fin de dar cuentas y rendir los informes respectivos a los órganos de control y vigilancia.

### **Funciones del Comité de Ética**

Está determinada por la divulgación los Derechos de los Pacientes adoptados a través de este

Sensibilizar a todos los colaboradores y personal en formación de la institución encaminada a construir una cultura de humanización del servicio.

Sensibilizar a los colaboradores de la institución en el contenido del código de ética y de buen gobierno. Socializar los derechos de los pacientes de una forma oportuna.

Canalizar las manifestaciones de los usuarios felicitaciones, sugerencias para el mejoramiento de los procesos y las inconformidades (quejas) durante el proceso de atención, detectadas en la prestación del servicio de salud.

Analizar las manifestaciones de los pacientes y su familia (quejas), dando respuesta oportuna.

Realizar seguimiento sobre calidad en la prestación de servicios de salud a través de la encuesta de satisfacción.”



## Esquema de Validación del Clima Ético

La ESE Hospital Camilo Villazón Pumarejo, se compromete a desarrollar e implementar los siguientes indicadores para la medición del clima ético organizacional:

Rendición pública de cuentas Porcentaje de Control y seguimiento de los casos recibidos a través de los

Buzones.

Porcentaje de proveedores evaluados de acuerdo al Sistema Único de Compras de la Organización. Número de colaboradores resaltados por la apropiación de los valores corporativos.

Proporción de vacantes cubiertas con promociones internas.

Número de retiros de personal causados por el incumplimiento a los Códigos de Buen Gobierno y de Ética y Conducta.

Racionalización de servicios públicos

Volumen de papel reciclado

Número de sanciones impuestas por los Organismos de Dirección y Control, frente a incumplimientos de la normatividad legal vigente.

Número de empleos directos e indirectos.

Obligaciones: Todos los servidores públicos y/o contratistas de la Empresa Social del Estado Hospital Camilo Villazón Pumarejo, están obligados desde el punto de vista ético, a ajustar su actuación profesional en el desarrollo de las funciones asignadas a los conceptos básicos y disposiciones del presente código.

Atención de quejas y reclamos

La comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley, a través de procedimientos claros y públicos sobre el sistema para tramitar las quejas que se instauren. En el Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), reposará un ejemplar del Código de Ética y Buen Gobierno para su consulta permanente por parte de todos los interesados.



E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

## Resolución de Conflictos

Todas aquellas actuaciones que vayan en detrimento de la ética ya sean reportadas por medio de las quejas interpuestas por los usuarios y/o por los trabajadores en la oficina de SIAU de la ESE Camilo Villazón Pumarejo , se diligenciará el formato definido para tal fin en esa oficina, se determinará si el caso es va en contravía con el código de ética y en caso de ser así, se llevará a la reunión del comité de ética hospitalaria para su estudio y respuesta en la cual se da un concepto y se remite para estudio de la gerencia.

*Construyendo Salud*







## **VIGENCIA, IMPLEMENTACIÓN, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo, desarrollará e implementará los instrumentos de comunicación como las circulares, el boletín institucional, publicación en carteleras, publicación en la web, y demás mecanismos necesarios para la aplicación del Código de Ética y Buen Gobierno Institucional, puesto que las normas, principios y postulados consignados en este código deben ser interiorizados y practicados por todos los individuos que hacen parte de la Institución.

### **MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO**

LA E.S.E. CAMILO VILLAZÓN PUMAREJO garantiza que este Código sea ampliamente divulgado a sus trabajadores, colaboradores, clientes internos y externos, contratistas, estudiantes y demás grupos de interés, entregando copia a cada uno y firmando Acta de Compromiso Ético que implica el reconocimiento y la auto imposición de las normas en él contenidas.

El Código de Ética hará parte de los contenidos de los procesos de inducción y reinducción de LA E.S.E. Hospital Camilo Villazón Pumarejo y se publicará en la página web, para su consulta permanente.

Todos los Jefes y Coordinadores de Área deben incluir el Código de Ética como módulo de conocimiento obligatorio en los procesos de entrenamiento y reentrenamiento del personal a su cargo.

La transmisión del Código de Ética del Hospital será liderada por el Comité de Ética en corresponsabilidad con la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Servicios de Salud, Control Interno y en los Coordinadores de las diferentes dependencias de la Institución.

### **REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

El Código de Ética y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Gerente, o por sugerencia del Comité de Ética y Buen Gobierno. El Gerente informará a los grupos de interés de la E.S.E Hospital Camilo Villazón Pumarejo, a través de medios de comunicación masivos, los cambios introducidos.

El presente Código de Ética y Buen Gobierno estará a disposición de todos los servidores públicos, colaboradores y usuarios en la sede principal de la E.S.E. Hospital Camilo Villazón Pumarejo.



E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las normas que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Dado en Pueblo Bello a los veintiocho (10) días del mes de Marzo del año 2020.

**RAMON ARIZA PERTUZ**  
Gerente E.S.E. Camilo Villazón

*Construyendo Salud*





E.S.E.  
**Camilo Villazón  
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ [hospbello@hotmail.com](mailto:hospbello@hotmail.com)

📍 Cr. 10 No. 9-45  
Pueblo Bello - Cesar

☎ 317 645 4047  
317 647 0269

## DECLARACIÓN DE COMPROMISO

Declaro que el presente Código de Ética y buen gobierno me fue entregado por la Empresa Social del Estado Camilo Villazón Pumarejo, para mi conocimiento, lectura, entendimiento y aplicación, y asumo el compromiso de su debido cumplimiento.

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento en el Municipio de Pueblo Bello, el \_\_\_\_\_ de : \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

NOMBRE. \_\_\_\_\_

C.C. No. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA

*Construyendo Salud*

