CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

MANIZALES, MAYO DE 2014

INTRODUCCION

El presente Código de Ética y Buen Gobierno es el documento que Guía el comportamiento de los funcionarios del CENTRO VISUAL MODERNO en la Gestión, toma de decisiones e interrelaciones con los grupos de interés: los pacientes y su familia, clientes corporativos, comunidad, empleados, directivos y entes de control.

Este Código reúne las prácticas relacionadas con los mecanismos de gobierno, normas de conducta que orienta el desempeño de los funcionarios y contratistas del CENTRO VISUAL MODERNO, con el fin de cumplir con la misión, valores corporativos y objetivos. Estas orientaciones deben ser un estímulo continuo para mejorar la calidad y competitividad del servicio a los usuarios y para actuar siempre con integridad moral y con solidaridad social. Estas Normas deberán regir al interior de la Institución de conformidad con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales.

El Presente Código es elaborado de manera participativa por la alta dirección y los líderes del área asistencial y administrativa, partiendo de la Plataforma Estratégica y los compromisos corporativos en ella identificados, siendo aprobado en consenso por los Directivos de La Clínica.

Con este Código de Ética y Buen Gobierno se pretende fomentar el compromiso institucional, la identidad y el sentido de pertenencia de todos y cada uno de los miembros que hacen parte de esta institución para hacerla cada vez más competitiva y líder en el sector de la salud.

OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Asegurar que todas las actividades de los funcionarios del CENTRO VISUAL MODERNO se rijan dentro de principios éticos y las políticas corporativas.

- Tener en la Institución una herramienta que sirva de soporte para garantizar unas normas de comportamiento dentro de la institución

- Generar con el Código de Etica y Buen Gobierno cultura institucional basada en normas precisas y transparentes

- Generar confianza a las partes interesadas que propendan por un desarrollo sostenido.

- Fortalecer el comité de ética llevando a esta instancia temas de análisis y casos que requieran un redireccionamiento y una reflexión del o los directamente implicados.

ALCANCE

El presente código aplica a todos los miembros de la Institución, Gerente, Administrador, Jefes de servicios asistenciales y de áreas administrativas y todos los colaboradores asistenciales y administrativos con independencia del tipo de contratación.

CODIGO DE ETICA

Como principios rectores de este código se consideran Gestión, Excelente calidad, Atención orientada al cliente, Comunicación, Etica, Respeto y Honestidad y como valores Confianza, Responsabilidad y rectitud, Compromiso, Sentido de pertenencia

PRIMERA PARTE

PRESENTACION DE LA INSTITUCION:

El CENTRO VISUAL MODERNO es una empresa privada creada a partir del año 1995 por WIILIAM SANCHEZ S. y BIBIAN TAMAYO A. Dio el primer paso como una óptica y consultorio de optometría en el municipio de Neira y en vista del gran potencial asistencial se decidió enfocar todos sus esfuerzos a la prestación de servicios de salud de mediana complejidad en la especialidad de oftalmología dentro de los parámetros y principios señalados en la normatividad vigente, con su área de influencia en el Departamento de Caldas donde hacen cobertura a usuarios del régimen contributivo, subsidiado y particular.

Nuestro accionar se dio inicialmente con atención en la óptica Centro Visual Moderno y en vista del gran crecimiento en la demanda, se decide construir una nueva sede la avenida Santander, se construye con las especificaciones y aprobación de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, quedando con una infraestructura propia, con unas instalaciones cómodas para prestar servicios orientados a mejorar los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario y que van más allá de la simple prestación de servicios documentados, se encuentran encaminados a cumplir con las características de la atención, como son: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad. Actualmente cuenta con otra sede en el sector del centro de la ciudad de Manizales.

OBJETO SOCIAL

El objeto principal de la Institución lo constituye la prestación de servicios médicos en las siguientes áreas: consulta externa especializada en todas las áreas de oftalmología, cirugía en oftalmología y exámenes diagnósticos.

MISION:

El Centro Visual Moderno es una entidad prestadora de servicios de salud enfocada en un modelo integral especializado de atención en las áreas de su competencia, brindando a los usuarios un **excelente y seguro servicio,** con el mejor equipo humano y técnico, regidos por altos estándares de calidad orientados al mejoramiento continuo; responsables con el medio ambiente, generando satisfacción total, rentabilidad social y empresarial.

VISION:

El Centro Visual Moderno será una IPS líder en su campo, con proyección regional, mediante programas de modernización, innovación tecnológica y excelencia del personal dentro del marco de aseguramiento de la calidad, basados en principios de seguridad, responsabilidad, honestidad, compromiso y confiabilidad para nuestros clientes.

PRINCIPIOS:

- **Gestión:** responsabilidad y participación del equipo de trabajo
- **Excelente calidad:** mejoramiento continúo para la prestación de un excelente servicio y ser competitivos mediante precios óptimos.
- **Atención orientada al cliente:** como principal protagonista de esmero, calidad y perspectiva de CVM.
- **Comunicación:** actitud de disposición para la pre y post venta
- **Etica, respeto, honestidad.**

VALORES:

- **Confianza:** generar sentimientos de credibilidad y seguridad en nuestro talento humano y usuarios.
- **Responsabilidad** y rectitud en el pensamiento y en la acción.
- **Compromiso:** satisfacer a nuestros usuarios de manera oportuna en pro del confort y la eficiencia en nuestra calidad en servicio.
- **Sentido de pertenencia:** respeto y armonía a los derechos y deberes, apoyo a las oportunidades para el alto rendimiento de la labor de los miembros de la empresa

POLITICA DE CALIDAD

En el Centro Visual Moderno ofrecemos servicios de alta calidad para la salud visual de nuestra población, comprometidos con la seguridad de los usuarios y el mejoramiento continuo de los procesos, apoyados en un equipo humano competente y una tecnología actualizada, garantizando la protección del medio ambiente.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Competencia técnica del personal
- Información y orientación
- Oportunidad en la atención
- Comodidad en las instalaciones

- Facilidad en los procesos
- Atención de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

2 EL ACTUAR DEL CENTRO VISUAL MODERNO (CVM) COMO INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD

El Centro Visual Moderno:

- Cuida la salud como un medio para que el ser humano pueda vivir con calidad.
- Reconoce al ser humano como un ser autónomo, sujeto de deberes y beneficiario de derechos, sin distingo alguno.
- Favorece, cuida y defiende la vida como derecho fundamental de todo individuo
- Entiende que la prestación de los servicios de salud debe ser racional en costos.
- Asume que el conocimiento, la capacitación y la sana administración son esenciales para la correcta prestación de servicios asistenciales.
- Cree en los beneficios del mejoramiento continuo y por esto lo promueve.
- Ayuda a la protección del medio ambiente y evita todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema.

EL ACTUAR DE CVM. CON SU PERSONAL

El Centro Visual Moderno:

- Mantiene un ambiente de trabajo favorable y todas las personas que laboran en la Institución son tratadas con respeto e igualdad.
- Propicia a todos los funcionarios de la Institución los elementos necesarios para desarrollar las labores que le han sido asignadas.
- Las relaciones de los miembros de la Institución se basan en el respeto y la buena fe.
- Brinda un trato justo y equitativo a todos los funcionarios, pacientes y demás personas que por razón de la prestación de servicios tengan vínculos con la Institución.

- Propicia, divulga y exige el cumplimiento de la normatividad interna y externa que regula el sector salud.
- Promueve y exige el cumplimiento de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las labores de todos sus empleados, proveedores y contratistas.
- Velan por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que garantizan la seguridad de los usuarios.
- Otorga el crédito a los logros individuales o en equipo de trabajo.
- La Institución no aceptará, ni tolerará en ninguno de sus empleados y en especial de personal directivo, cualquier conducta o insinuación que tenga el carácter de acoso

COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA

En el Centro Visual Moderno se debe tener en cuenta que:

- Las actividades realizadas por los funcionarios de CVM, independientemente de la forma de vinculación con la entidad, deben estar de acuerdo con la Visión y la Misión de la empresa.
- La conducta de quienes laboran en la Institución debe estar enmarcada dentro de los principios y valores de la Institución.
- Todas las personas que laboran en CVM. deben dar cumplimiento estricto a lo dispuesto por la ley, al reglamento interno y al Código Ética y Buen Gobierno de la Institución.
- Quienes laboran en CVM. deben manejar los conflictos y diferencias dentro de un proceso de mejoramiento continuo en donde haya un crecimiento personal, de grupo e institucional que permita un manejo objetivo, cortes y respetuoso.
- Los funcionarios de CVM. deben actuar con ética, responsabilidad, respeto, honestidad, en todas sus actividades.
- Quienes laboran en CVM. deben mantener una actitud de cambio frente a las innovaciones que les permitan su crecimiento personal y profesional.
- Todos los funcionarios de CVM. deben hacer uso moderado y racional de los bienes de propiedad de la Institución, evitando el despilfarro de los recursos.
- Quienes laboran en CVM. no intervendrán en situaciones que faciliten actos incorrectos o punibles.

- Los funcionarios de CVM., comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometido por otro funcionario o por un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Institución.
- Se debe velar por los bienes de la Institución, de los clientes y de la comunidad.
- Los pacientes son el elemento central de la atención, no son una cifra estadística, es un ser con sentimientos y emociones y se debe tratar en una forma integral.
- Es un deber de todo trabajador, hablar bien de la institución y velar por su buen nombre dentro y fuera de ella.
- Hay que sonreír, ser simpático, amable y siempre respetuoso en la atención con los pacientes, no tratar al usuario con exceso de confianza, mirarlo a los ojos aun cuando usted este ocupado.
- Es un deber ser cordial y tener siempre paciencia.
- Se debe ser responsable y prudente. Mantener la discreción y reserva en los asuntos que así lo exijan.
- Si no puede solucionar una dificultad, debe ser claro y dirigir al usuario al lugar y con el responsable pertinente.
- Se debe evitar comentarios inapropiados frente a los usuarios. Evitar conversaciones personales o laborales con otros miembros de la clínica en presencia de usuarios. Recordar que el trabajo es en equipo y las criticas afectan en primer lugar la imagen del trabajador y la de la Institución que representa.
- Es un deber utilizar el tiempo laboral y los elementos de trabajo para el óptimo cumplimiento de sus funciones.
- Todo trabajador debe aportar todos sus conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para cumplir con sus obligaciones y que el resultado sea de la más alta calidad.

RELACION CON LOS PACIENTES

En CVM. se debe tener en cuenta que:

- El usuario es la persona más importante en la Institución y por lo tanto merece el mejor trato puesto que la Institución depende y trabaja por el y para el.

- Proporcionar un ambiente que favorezca el reposo y la recuperación de los pacientes, por lo tanto hay que disminuir el nivel de ruido, no gritar en los pasillos, no mantener conversaciones personales frente a los usuarios.
- Verificar la identificación de los usuarios antes de iniciar la atención o el tratamiento del paciente y explicar de forma clara, amable y respetuosa el procedimiento a seguir.
- Procurar un ambiente cómodo para aquellos usuarios que deben esperar.
- Es un deber mantener al usuario oportuna y adecuadamente informado sobre su atención, tratamiento, manejo y demás aspectos pertinentes.
- Siempre se debe agradecer a los usuarios por su espera y disculparse en caso de demoras u otros inconvenientes.
- Se debe prestar atención a las palabras del paciente y reconocer la importancia del lenguaje corporal y el tono de voz que utiliza en su relación con el paciente para entablar una comunicación efectiva.
- Se debe evitar confrontar a los usuarios, la labor primordial debe ser aclarar la información y lograr su satisfacción.
- En caso de presentarse inconvenientes en la prestación del servicio, usted deberá emprender acciones para reparar dicha situación.

PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

En el Centro Visual Moderno:

- El respeto a la privacidad es un derecho inviolable.
- Ningún integrante del equipo interdisciplinario que atiende a un paciente tiene derecho a ver, revisar o divulgar información del paciente que no sea necesaria para su trabajo.
- La privacidad e información de los pacientes será protegida y compartida únicamente con personas autorizadas por la ley o con expresa autorización escrita del paciente, por lo tanto, no se utiliza, ni comparte y no se comenta ni discute en áreas publicas esta información.

CON EL MEDIO AMBIENTE:

El Centro Visual Moderno es una institución comprometida con el medio ambiente, en tal sentido tendrán un carácter ético todas las acciones que se

adelanten para lograr una disposición final adecuada de los residuos hospitalarios, así como todos las acciones que tengan como fin fortalecer una cultura de ahorro en los recursos naturales renovables y no renovables de los cuales hacemos uso en nuestras actividades diarias.

Los colaboradores directos, contratistas, terceros u otros deberán transmitir la información pertinente que contribuya a cuidar el medio ambiente, con su ejemplo deberán demostrar su verdadero compromiso en este importante tema, de igual manera cumplirán con las normas impartidas por la institución y que estén enfocadas a la protección del medio ambiente.

3. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos son inevitables, siempre existen diferencias en la forma de pensar, sentir y actuar. Cada individuo es único e irrepetible, lo que hace ineludible las diferencias individuales.

En el Centro Visual Moderno se tienen en cuenta los siguientes pasos para resolver un conflicto:

1. Definir conjuntamente el conflicto.
2. Explorar las causas, conocer las razones de cada uno de los involucrados en el conflicto.
3. Ponerse en el lugar de la otra persona.
4. Buscar alternativas de solución, pensando en la técnica de ganar/ ganar.
5. Llegar a un acuerdo satisfactorio para las partes, es decir, que cubra sus necesidades, sea justo, permita la cooperación y fomente la habilidad para resolver conflictos en el futuro.
6. Sintetizar los acuerdos
7. Retroalimentar

Para resolver un conflicto se requiere:
- Saber escuchar
- Tener empatía
- Comprender
- Aceptar
- Ser asertivo
- Capacidad de negociar
- Creatividad
- Establecer reglas claras
- Decisión

- Compromiso

Atención y Actuación.

O La Institución atenderá de manera diligente cualquier situación no ética, de fraude o delito de la que tenga conocimiento:

O La Institución dispondrá de canales de comunicación para el reporte de situaciones no éticas, de fraude o delitos las cuales podrán hacerse de forma anónima.

O El Comité de Ética atenderá las situaciones no éticas, de fraude o delitos reportadas por los trabajadores, grupos de interés y terceros.

O El Comité de Ética realizará un análisis preliminar de la denuncia y definirá las acciones que se requieran según sea el caso.

O En el Centro Visual Moderno quien maneje un grupo de interés debe dar a conocer al Comité de Ética sobre los hechos o situaciones que impliquen un comportamiento no ético, de fraude o delitos relacionados con dicho grupo.

O En el Centro Visual Moderno quien por la naturaleza de su trabajo, como Auditoría Organizacional, Seguridad Física, Seguridad de la Información, Gestión de Riesgos y los que reciben solicitudes, quejas y reclamos de algún grupo de interés; entre otros, deben dar a conocer al Comité de Ética sobre los hechos o situaciones que impliquen un comportamiento no ético y/o de fraude o delitos que tengan conocimiento.

O La Institución ejecutará las acciones de carácter administrativo y legal pertinentes que resulten de las investigaciones.

O La Institución apoya a las autoridades y entes de control en su lucha contra situaciones no éticas, de fraude o delitos que puedan constituir una conducta punible.

O Se aplicarán las Directrices del Reglamento Interno de Trabajo y otra regulación interna que aplique.

Presunción de inocencia y legalidad de las actuaciones:

O En caso de que un trabajador sea señalado de incurrir en una situación no ética, éste será considerado inocente hasta que se le demuestre lo contrario y, en todo caso, será tratado de manera justa y consistente, dentro del marco de la ley.

O En todos los casos se respetará el Debido Proceso

o En ningún caso se llevarán a cabo procedimientos ilegales en desarrollo de una investigación.

Confidencialidad.

O La Institución y los trabajadores guardarán la confidencialidad de la investigación y los resultados que implica una situación no ética, de fraude o delito en el proceso de investigación.

No pago de recompensa, dadivas o beneficios

O En ningún caso la Institución pagará recompensas a quien denuncie situaciones no éticas

4. MECANISMOS DE CONTROL

Mecanismos de Control Externos: El Centro Visual Moderno se encuentra vigilado por la Superintendencia Nacional de Salud, la Dirección Territorial de Salud y la Secretaria Municipal de salud, Entes del nivel nacional o territorial que tienen como uno de sus principales objetivos el velar por el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y las demás disposiciones vigentes por parte de los actores del sistema de seguridad social en salud, como lo es el Centro Visual Moderno.

Mecanismos de Control Internos. El Centro Visual Moderno, cuenta con los siguientes mecanismos de control interno:

Auditoría Interna: El Centro Visual Moderno cuenta con una estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración y la Junta Directiva, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales. De esta manera, la administración del Centro

Visual Moderno vela porque el sistema de control interno cumpla con las normas y prácticas que le son aplicables en Colombia.

Otros sistemas de control interno: Hacen parte de los sistemas de control interno del Centro Visual Moderno:

Comité de Calidad: Este equipo se reúne **Mensualmente** y está conformado por el Gerente, la Administradora, el Coordinador Médico, y los representantes de las áreas asistenciales, en estas reuniones se generan espacios periódicos de comunicación y participación con todas las áreas de la organización para tratar temas de calidad, mantener, mejorar, garantizar y multiplicar la adherencia de todas las personas al sistema de gestión de calidad y para orientar, participar y establecer directrices frente al desarrollo de la Política de Seguridad del Paciente.

Comité de Ética Hospitalaria. Se reúne cada dos meses con el objetivo de divulgar los derechos de los pacientes adoptados en la Institución y velar para que se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna, canalizando las quejas e irregularidades detectadas ante las autoridades competentes.

Comité Docencia-Servicio: Busca regular todas las actividades relacionadas con la relación docencia servicio para las prácticas formativas en Salud. Se reúnen **Trimestralmente** con la misión de coordinar el seguimiento y evaluación de las actividades de docencia-servicio que se realicen en el Centro Visual Moderno.

Comités GAGAS: Se reúnen **cada dos meses,** con el fin de Establecer e implementar acciones encaminadas a dirigir la gestión ambiental de las empresas a nivel industrial; Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental, Prevenir, minimizar y controlar la generación de cargas contaminantes, Promover prácticas de producción más limpia y el uso racional de los recursos naturales, Aumentar la eficiencia energética y el uso de combustible más limpios, Implementar opciones para la reducción de emisiones de gases de efectos invernadero y Proteger y conservar los ecosistemas.

Comité de Convivencia Laboral: Se reúnen **Bimestralmente** con el objetivo de Generar una conciencia colectiva que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Comité de Medicamentos y dispositivos médicos: Se realiza **Mensualmente** con el fin de brindar asesoría para el cumplimiento de las políticas vigentes en materia de medicamentos y dispositivos médicos. Analizar

y realizar seguimiento de los eventos adversos que se presenten, relacionados con el consumo de los medicamentos, el uso de dispositivos o equipos médicos, para garantizar la seguridad de los pacientes.

Comité de Historia Clínica: Es el organismo que se reúne **Mensualmente** y es el encargado de asesorar y orientar a los profesionales de la salud en el cumplimiento de las normas establecidas, tanto para el diligenciamiento como para el manejo adecuado de la historia clínica y calidad de los registros en general.

Comité de Quirófano, Infecciones y Vigilancia Epidemiológica: Se realiza **Mensualmente** y tiene el propósito de educar, capacitar, asesar y difundir la información actualizada al personal médico, equipo de salud y administrativo para la prevención y control de las infecciones asociadas a atención en salud, a partir de un diagnostico real de la epidemiología de la institución. Adicionalmente, velar por el cumplimiento de las normas de bioseguridad para disminuir factores de riesgo de transmisión de la flora intrahospitalaria. Impulsar el uso adecuado de la zona quirúrgica, respetando las condiciones higiénicas y de asepsia que dicha área requiere, estableciendo cuales deben ser las normas ideales de acceso y circulación por la misma.

5. PARÁMETROS BÁSICOS PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

• Si un cliente tiene un problema, pida disculpas, resuelva el problema y no discuta.

• Permita a los clientes ventilar sus quejas, incluso si está tentado de interrumpirlo para corregir la falla.

• Tenga en consideración que una queja acerca de la empresa es una oportunidad para mejorar y crear un cliente leal.

• Sea flexible, hasta donde sea posible, procure satisfacer al cliente.

• Prometa poco, entregue mucho.

• Brinde una atención personalizada.

• Ponga el mayor esmero en ofrecer una alternativa atractiva y moderada.

• No permita que el usuario se retire sin una respuesta que satisfaga su necesidad.

• Solicite actualización permanente para no perder el rumbo y poder ofrecer una información oportuna y actualizada.

• Si no está capacitado para dar la respuesta correcta, direccione el usuario al área correspondiente para que le solucionen su inquietud.

• Si le solicitan un servicio o información en un horario que no es posible satisfacer al cliente, explíquele amablemente cual es el horario de atención y garantícele que en la primera hora hábil de la empresa su inquietud será satisfecha.

• Proporcione una información paso a paso.

• Tómele todos los datos al usuario.

• Elabore una nota explicativa para que la persona que tiene que dar solución a la inquietud lo haga tan pronto le sea posible.

• Cerciórese que la inquietud del usuario fue resuelta e investigue si el usuario satisfizo su necesidad.

6. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DEL CENTRO VISUAL MODERNO.

El código de Ética y Buen Gobierno está disponible en el Centro Visual Moderno en archivo físico y magnético. Se socializa en las diferentes capacitaciones que se realizan en la Institución y periódicamente se evalúa su cumplimiento con la aplicación de listas de chequeo.

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el Centro Visual Moderno hemos adoptado la cultura de la responsabilidad social como un compromiso hacia todos los grupos de interés: los usuarios, nuestros colaboradores y la comunidad en general.

Brindamos un excelente servicio a nuestros clientes y trabajamos diariamente para lograr un óptimo ambiente laboral para nuestros colaboradores. Apoyar a la comunidad también es una prioridad de nuestra empresa al igual que el cuidado del medio ambiente y para lograrlo desarrollamos diversos programas.

Lo más valiosos de nuestra Institución en nuestro equipo de trabajo, ya que todos y cada uno de ellos conforman esta gran familia.

BIBLIOGRAFIA

Códigos de ética. www.womenaction.org/women_media/esp/2/codigos.html

Código de Ética. s269195129.onlinehome.us/higuera/v3/index.php?option...id

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO - DNCP.
https://www.contrataciones.gov.py/.../codigo_buen_gobierno_dncp.pd