

Código de Ética Organizacional



CLÍNICA DE LA MUJER

EXCELENCIA EN MEDICINA PARA LA FAMILIA

Código de Ética Organizacional

Bogotá D.C., Octubre 31 de 2013

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 PRESENTACIÓN

La prestación de los servicios de salud que brinda la Clínica de la Mujer busca satisfacer y superar las expectativas de los pacientes que acuden a ella y se fundamenta en el servicio, basado en una atención cálida, una actitud cercana y amable, un trato especial, idóneo y con agrado, para garantizar la calidad en el servicio.

A lo largo de estos años, la Clínica se ha convencido que una cultura basada en principios, valores y buen trato contribuye al logro de la excelencia en medicina para la familia; y es así como la Junta Directiva de la Clínica de la Mujer S.A.S., ha acogido el presente Código de Ética.

El presente Código está compuesto por un conjunto de principios y valores mínimos de actuación que son de obligatorio cumplimiento para los directivos, médicos adscritos, colaboradores y contratistas.

La obligatoriedad del Código no sustituye el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común, la prudencia y el sentido ético de los funcionarios; todos estos, elementos indispensables para el mejor desempeño de las personas en el desarrollo de sus funciones.

Corresponde a los funcionarios dar vida a este documento, a través de su aplicación en todas sus acciones y actuaciones, respetando y dando cumplimiento a la regulación vigente aplicable a la Clínica como entidad del sector salud.

Es compromiso de la Clínica difundir entre todos los colaboradores el presente Código y evaluar periódicamente su conocimiento.

1.2 INTRODUCCIÓN.

La Clínica de la Mujer S.A.S., en cumplimiento a la normatividad legal vigente que sobre Ética Organizacional impera en el territorio colombiano, y basados en su compromiso ético, ha elaborado el presente código en el que compila las normas establecidas por la Institución dirigidas a todo el personal vinculado (directivos, médicos adscritos, colaboradores y contratistas) para fortalecer una cultura de excelencia en la atención, basada en los valores, principios, prácticas y políticas vigentes en materia de gestión integral, con el fin de asegurar la adecuada armonía en los procesos diarios de la Institución y el respeto de los derechos de los usuarios que demandan servicios en la Clínica.

1.3 DEFINICIÓN DE TERMINOS

1.3.1 Código de Ética:

También denominado como código de conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética, en el día a día de la institución. Está conformado por los prin-

cipios, valores y directrices que en coherencia con el código de Buen Gobierno, todo colaborador de la Clínica debe observar en el ejercicio de sus funciones.

1.3.2 Políticas:

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

1.3.3 Principios:

Reflejan las principales normas o ideas fundamentales que rigen el comportamiento y la orientación de las personas en una organización.

1.3.4 Principios Éticos:

Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se administra el sistema de valores éticos al cual el colaborador o grupo de trabajo pertenece.

1.3.5 Valores:

Forma de ser y actuar de las personas 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.

1.4 ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Las políticas y directrices de este Código aplican en la actuación de los integrantes de la Junta Directiva, Directivos, Colaboradores, Contratistas, Médicos Adscritos, Proveedores, el Paciente y su Familia y la Comunidad que tiene relación con la Clínica.

1.5 METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DEL CODIGO.

La Clínica de la Mujer, en cumplimiento de lo consagrado por la normatividad legal vigente, identificó la necesidad de determinar en un documento las políticas, normas y directrices que dirigen su comportamiento ético frente a las personas que se involucran con la Institución.

Estas normas han sido implementadas en la organización desde su creación, y han venido a través del tiempo teniendo modificaciones y actualizaciones para dar cumplimiento a las necesidades de los usuarios, requerimien-

tos legales y planes de mejoramiento continuo.

Para la elaboración del Código, se conformó un equipo de trabajo que lideró las actividades de recopilación de la información, revisión de los estatutos, formalización y documentación; dicho equipo estuvo conformado por: Presidente, Director Médico, Representante de Médicos Institucionales, Jefe Departamento de Talento Humano, Jefe Departamento de Enfermería, Jefe Servicio a Cliente y Jefe Gestión de Calidad.

2. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

2.1 NATURALEZA JURIDICA

La Clínica de la Mujer S.A.S., es una entidad privada, fue constituida mediante escritura pública número 63 del 15 de enero de 1991 e inscrita el 25 de enero de 1991 bajo el número 315985 del Libro IX de la cámara de comercio de Bogotá; vigilada y regulada bajo la supervisión de la Superintendencia de Salud.

La Clínica de la Mujer S.A.S, pertenece al sector salud y su principal actividad es prestar servicios

médicos asistenciales integrales para los niveles de complejidad, según normas de habilitación vigentes en Mediana y Alta.

2.2 OBJETO SOCIAL

De acuerdo con sus Estatutos, la Clínica de la Mujer tiene por objeto las siguientes actividades principales:

2.2.1 Prestar toda clase de servicios médicos, quirúrgicos, hospitalarios y de laboratorio clínico.

2.2.2 Facilitar o permitir la utilización de sus instalaciones, recursos humanos y tecnológicos a profesionales de la medicina que deseen ejercitar su actividad médico-quirúrgica.

2.2.3 Organizar la realización de eventos científicos tales como: Conferencias, congresos, mesas redondas, que permitan al cuerpo médico y científico de la institución, como a profesionales de otras entidades, estar actualizados en temas médicos de máximo interés.

2.2.4 Adquirir en el país o importar toda clase de equipos, elementos, drogas y materiales propios de su actividad.

3. GENERALIDADES

La Clínica de la Mujer S.A.S. es una Institución privada que presta servicios médicos de complejidad Media y Alta, creada hace 22 años por iniciativa y liderazgo del Doctor EDUARDO ORTIZ HERRERA, médico especialista en Ginecología y Obstetricia, con el objeto de ofrecer servicios de salud a un sector de la población enmarcado dentro de la práctica profesional particular, que posteriormente se fue ampliando hacia sectores como medicina pre-pagada, pólizas de salud y planes médicos complementarios, sin que esto fuera excluyente para cualquier usuario que demandara los servicios de la Institución.

Desde su origen concentró a su alrededor a los mejores especialistas relacionados con los servicios de salud a la mujer y los recién nacidos, acreditándose como una de las más reconocidas instituciones médicas en el país.

Hoy, contando con un crecimiento sostenido que motivó una importante y reciente ampliación de sus instalaciones, renovación

y modernización de sus equipos médicos y tecnológicos, incorporación adicional de personal científico y administrativo, la Clínica de la Mujer es una clínica general, con atención a la mayoría de las especialidades y servicios de la medicina moderna, tales como: Hospitalización, Cirugía, UCI Adultos, UCI Neonatal, Imágenes Diagnósticas, Laboratorio Clínico, Laboratorio de Patología, Servicios de soporte de Terapia Física y Respiratoria, Nutrición, Vacunación, Unidad de Seno, Unidad Materno Fetal, Unidad de Genética, Unidad de Fertilidad, Unidad de Terapia y Cirugía Fetal, Unidad Cardiofetal y Programa de Medicina Preventiva (chequeo médico); pero además continúa siendo la institución más importante y reconocida a nivel nacional para la atención de la mujer y el recién nacido.

La Clínica de la Mujer está localizada desde su fundación en uno de los sectores más exclusivos de la ciudad de Bogotá. Después de su reciente ampliación y modernización ocupa hoy dos edificaciones de altas especifica-

ciones de ingeniería y arquitectura, cumpliendo con todos los requerimientos necesarios para la prestación de servicios de salud.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1 VISIÓN

Ser una organización hospitalaria, modelo en servicios integrales de salud para la familia, reconocida por su calidad, servicio, innovación y liderazgo.

4.2 MISIÓN

Excelencia en medicina para la familia.

4.3 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

La organización de la Clínica de la Mujer, cuenta con un direccionamiento estratégico totalmente orientado al bienestar y servicio de los pacientes. La institución y todos los colaboradores son fieles a sus valores y principios buscando entregar siempre nuestro objetivo fundamental: EXCELENCIA EN MEDICINA PARA LA FAMILIA.

4.4 PRINCIPIOS Y VALORES ORGANIZACIONALES

Los principios y valores que a continuación se incluyen han sido escogidos por la Clínica por considerar que son los que más identifican nuestro modelo de actuación y deberán primar en todas las actuaciones desplegadas por los colaboradores, tanto en lo que atañe a su conducta personal como en la práctica en la prestación de servicios, y especialmente, en aquellas que pudieran afectar la reputación de la Clínica.

4.4.1 PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

4.4.1.1 Calidez en la atención:

Somos especiales en el trato, acompañamos a nuestros usuarios con agrado y amabilidad.

4.4.1.2 Ética Profesional: Como equipo sabemos qué es lo correcto y sin dudar siempre lo hacemos.

4.4.1.3 Sensibilidad por el dolor ajeno: Comprendemos los sentimientos de nuestros usuarios y tratamos de aliviarlos con nuestro trabajo.

4.4.1.4 Prontitud en la aten-

ción: Respetamos el tiempo de los demás y hacemos todo lo posible porque ellos lo aprecien y se beneficien.

4.4.1.5 Vocación de Servicio:

Nos gusta nuestro trabajo y hacemos que los usuarios sepan que ellos son lo más importante.

4.4.2 VALORES ORGANIZACIONALES

4.4.2.1 Honestidad: Trabajamos según nuestros principios institucionales actuando siempre correctamente.

4.4.2.2 Respeto: Damos mayor importancia a nuestras obligaciones que a intereses individuales.

4.4.2.3 Sensibilidad: Entendemos las circunstancias y las actitudes de los demás.

4.4.2.4 Compromiso: Vamos más allá de los límites y de las expectativas.

4.5 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Derechos y deberes de los pacientes

Derechos

Conocer

- La información de su enfermedad y tratamiento.
- Costos del servicio.

Elegir

- Al médico y la institución.
 - Si desea recibir el tratamiento.
 - Participar en investigaciones.
- Donar sus órganos.
- Morir dignamente

Recibir

- Trato cálido y digno.
- Confidencialidad y privacidad.
- La mejor atención disponible.
- Segunda opinión en casos especiales.



Deberes

Respetar

- Al personal, pacientes y familiares.
 - Nuestra filosofía, principios y valores.
- Condiciones de raza, género y culto.

Cumplir

- Cuidado instalaciones y equipos.
 - Recomendaciones y prescripción médica.
- Normas y horarios de visitas.
- Pagando los servicios recibidos.

Informar

- Antecedentes de salud.
- Aceptación o rechazo al tratamiento.
- Situaciones irregulares.

5. RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERES

5.1 Relaciones con los Pacientes.

Los colaboradores de la Clínica que estén a cargo de la relación con pacientes buscarán en todo momento promover un ambiente de calidez, atención amable y respeto hacia éstos, les suministrarán información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, deberes, así como los costos de los diferentes servicios que presta la Clínica.

Las solicitudes, quejas y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a través de los diferentes canales establecidos por la Clínica. Los colaboradores procurarán en todo momento, dar a conocer a los pacientes los mecanismos con que cuenta la Clínica para resolver sus solicitudes, quejas y requerimientos.

5.2 Relaciones con los Médicos.

La selección, elección y contratación de los médicos deberá

realizarse en todo momento de manera objetiva. Toda contratación deberá fundamentarse en criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos. Los procesos que se adelanten con ocasión de estas contrataciones, tales como el conocimiento del médico, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros, deberán garantizar la mejor relación costo beneficio.

5.3 Relaciones con los Clientes Corporativos.

Los procesos de negociación que se lleven a cabo con las aseguradoras y demás entidades con las cuales la Clínica tiene vínculos, deberán cumplir con las normas éticas y dentro del marco legal, con respeto, transparencia y bajo los principios descritos en el presente Código.

5.4 Relaciones con los Accionistas.

Las relaciones de la Clínica con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas

por las normas aplicables vigentes y con estricto cumplimiento a lo dispuesto en los estatutos y en el Código de Buen Gobierno.

Los funcionarios de la Clínica deberán abstenerse de realizar actuaciones con los accionistas de la Clínica, cuando exista conflicto de interés o cuando impliquen la divulgación de información privilegiada.

5.5 Relaciones con las Autoridades y Entes de supervisión.

Las relaciones de los colaboradores, en ejercicio de su cargo, con las entidades gubernamentales, con los entes de vigilancia y control, y con las demás autoridades y entes públicos, deberán conducirse dentro del marco de la ley, con respeto, espíritu de colaboración y bajo los principios descritos en el presente Código.

5.6 Relaciones con los Competidores.

La competencia leal será un elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras entidades del sector salud.

Por tal razón, los funcionarios se abstendrán entre otros, de hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos, realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes o uso y explotación de la reputación de sus competidores.

Los colaboradores deberán seguir los principios de la sana y libre competencia, y cumplir la legislación vigente al respecto. Ningún colaborador hará parte de acuerdos o realizará actos contrarios a la libre competencia.

5.7 Relaciones con los demás Funcionarios y en el Ambiente de Trabajo.

Las relaciones en el ambiente de trabajo deberán enmarcarse bajo la cortesía, cordialidad y el respeto. Así mismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Ética.

6. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

La Clínica no está exenta de la posibilidad de ser víctima de actos deshonestos que afecten sus activos, utilidades, o que pongan en riesgo a sus colaboradores, servicios e imagen corporativa. Por esta razón, la prevención de los actos incorrectos y del fraude es una regla de conducta para los funcionarios.

La Clínica de la Mujer tiene como premisa fundamental, la no tolerancia de los actos incorrectos y del fraude, por tal razón una vez estos son identificados se tomarán correctivos inmediatos, los cuales incluyen el reporte y denuncia ante las autoridades pertinentes cuando a ello haya lugar.

Los actos incorrectos corresponden a los hechos o actos que afectan a la Clínica o sus clientes en diferentes aspectos, tales como buenas prácticas del manejo de la prestación de servicios, transparencia en la información a terceros, la credibilidad, la confianza, la imagen corporativa y su

reputación. Además de algunos actos que se describen en el presente Código, la Clínica ha definido las siguientes categorías de actos incorrectos:

6.1 Apropiación indebida de recursos.

En general, toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la Clínica, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos. En esta categoría se incluyen, entre otros:

6.1.1 Hurto en sus distintas clasificaciones.

6.1.2 Abuso de confianza.

6.1.3 Desviación o uso indebido de información reservada.

6.1.4 Malversación, ocultamiento y destinación diferente de recursos.

6.1.5 Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.

6.1.6 Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.

6.1.7 Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.

6.1.8 Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual.

6.2 Corrupción.

Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un funcionario de la Clínica, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable.

Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios públicos o privados, a título personal o a nombre de la Clínica, para la realización de una determinada acción inapropiada o la omisión de una actuación por parte de dichos funcionarios.

6.3 Falsos Reportes.

Son aquellos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de

una situación del desempeño propio o relacionada con los pacientes. Se entienden incluidos como falsos reportes, entre otros:

6.3.1 Suministro de información falsa o que no corresponda a la realidad, en historia clínica de los pacientes atendidos en la Clínica.

6.3.2 Omitir o distorsionar la información que de acuerdo con las disposiciones legales y las políticas de la Clínica debe ser divulgada a terceros y entes de vigilancia y control.

6.3.3 Utilizar información que induzca a engaño o confusión a inversionistas, entidades financieras o terceros en general.

6.3.4 Falsificar certificaciones o documentos de índole administrativa, con el fin de conseguir beneficios propios o de terceros.

6.4 Inadecuada información en Reportes Financieros.

Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que modifiquen la realidad de los reportes financieros, por ejemplo:

6.4.1 El uso de cuentas provisionales o cuentas puente, para

distorsionar ingresos o egresos significativos.

6.4.2 La creación de transacciones falsas con proveedores, acreedores o terceros.

6.4.3 La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.

6.4.4 El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.

6.4.5 Ocultamiento de errores contables.

6.4.6 En general, toda modificación contable de la realidad financiera de la Clínica.

6.5 Incumplimiento de Obligaciones Legales.

Algunas de estas obligaciones son:

6.5.1 Presentación de reportes falsos o inexactos, a sabiendas de la falsedad o inexactitud.

6.5.2 Falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales.

6.5.3 Ocultamiento deliberado de violaciones legales.

6.6 Abuso tecnológico.

Incluyendo el acceso no auto-

rizado a sistemas de cómputo o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, instalación de software no autorizado, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje, como:

6.6.1 Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.

6.6.2 Uso indebido de la Red y otros recursos, incluido internet.

6.6.3 Destrucción o distorsión de información clave para la Clínica o de sus clientes.

6.7 Obligación general relacionada con actos incorrectos.

Todos los funcionarios, incluyendo los de las empresas que contratan con la Clínica, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora. El reporte deberá hacerse a través de un comunicado escrito al Comité Directivo de la Clínica, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control.

La Clínica investigará de ma-

nera completa, oportuna y confidencial los hechos denunciados, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes internas, para que se tomen las acciones que correspondan.

Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el principio de la buena fe, el debido proceso y las demás garantías legales y constitucionales, y todas las personas serán tratadas de manera justa, equitativa y consistente con los principios rectores contenidos en el presente Código.

De igual manera, la Clínica espera que sus funcionarios cumplan sus deberes legales y que en consecuencia, denuncien frente a las autoridades competentes conductas ilícitas, actos incorrectos y posibles fraudes o los hechos que les consten en relación con los mismos, y que de igual manera, presten su mayor colaboración

frente a dichas autoridades acudiendo y participando en las diligencias para las que sean citados.

De manera particular, la Clínica espera que sus funcionarios presten colaboración frente a las autoridades en aquellos procesos o diligencias en los que se debatan asuntos relacionados con la Clínica y que el funcionario tenga conocimiento con ocasión del ejercicio de su cargo.

7. DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE LA CLÍNICA

7.1 De los Bienes en General.

Los funcionarios de la Clínica, deberán usar adecuada y racionalmente su tiempo y los bienes de propiedad de la Clínica, dándoles un tratamiento de activos de gran valor, sin usarlos de manera imprudente, impropia o para beneficio personal.

Todos los medios y canales de comunicación electrónica tales como teléfonos, e-mail, internet, herramientas tecnológicas, informáticas, ofimáticas y otros aparatos de comunicación electrónica suministrados por la Clínica, ya

estén en el puesto de trabajo o en algún otro lugar, son de propiedad exclusiva de la Clínica y deben ser utilizados exclusivamente para el desarrollo de las funciones laborales o prestación de servicios que tenga a su cargo.

En relación con el uso de los recursos informáticos, los funcionarios deberán atender los siguientes parámetros de ética y conducta:

7.1.1 Abstenerse de utilizar los recursos informáticos y las redes de la Clínica para realizar alguna de las conductas que se relacionan a continuación: guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material de contenido ofensivo, racista, terrorista o similar, así como “software”, videos, música, juegos o información, sin licencia legal adquirida; copiar el “software” que la Clínica usa legalmente y/o desacreditar o difamar a terceros o a otros funcionarios, expandir rumores, crear pánico, propagar virus informáticos o realizar otros actos que atenten contra las personas o equipos.

7.1.2 Atender estrictamente todas las disposiciones normativas expedidas por las autoridades

competentes o por la clínica, en relación con el uso de Internet, correo electrónico y demás herramientas tecnológicas, informáticas y ofimáticas.

7.1.3 Cuidar y usar responsablemente todos los equipos informáticos de propiedad de la Clínica y no cambiar su configuración sin autorización escrita, salvo cuando sea parte de la función del empleado o lo haga en cumplimiento de una obligación laboral.

7.1.4 Abstenerse de hacer copias de respaldo de la información de la Clínica o de sus clientes por fuera de los procedimientos establecidos por la clínica o de la misma sin tener autorización para ello o por fuera de las políticas y procedimientos establecidos por la institución. En caso de hacer respaldos los mismos deberán ser custodiados según las políticas establecidas por la Clínica.

7.1.5 Custodiar y mantener bajo extrema reserva, toda la información contenida en los sistemas de información de la Clínica y no darla a conocer a terceros, ni suministrar copia física, electrónica o por cualquier medio, sin autoriza-

ción previa de las instancias competentes al interior de la Clínica.

8. DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

8.1 Definición

En términos generales, para la Clínica, se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad o de su cargo, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, ninguno de los cuales puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

8.2. Situaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés.

Debido a la imposibilidad de describir todos los potenciales conflictos de interés, la Clínica confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus colaboradores, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales y para el manejo de las situaciones que conlleven conflicto de interés.

En todo caso y a título meramente enunciativo, se identifican a modo de ejemplo las siguientes situaciones generadoras de conflicto de interés:

8.2.1 Establecer a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las de las entidades de la Clínica, o ser socio, empleado, administrador o asesor de las mismas, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por la Clínica o situaciones previamente autorizadas.

8.2.2 Ser socio, empleado, administrador o asesor de sociedades que sean clientes o proveedores de la Clínica, cuando el funcionario sea parte del grupo de personas de la Clínica que toma decisiones relacionados con dichos clientes o proveedores, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por la clínica, o con autorización de ésta.

8.2.3 Realizar alguna inversión personal en una empresa, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar, su capacidad de tomar decisiones imparciales y objetivas en cuanto a negocios relacionados con la Clínica.

8.2.4 Realizar o participar en negocios en los que la contraparte sea la Clínica y en los que el administrador o funcionario tenga un interés personal o familiar. De la misma forma, la participación en empresas que tengan establecidos o busquen establecer negocios con la Clínica.

8.2.5 Participar en actividades que por sí o por interpuesta persona e interés personal o de terceros, impliquen competencia con la Clínica.

8.2.6 Participar en la adquisición, contratación o decisiones de inversión de activos para la Clínica, cuando el funcionario, su cónyuge o parientes de éste o empresas en las que éstos tengan participación en el capital social, sean los proveedores del respectivo activo, a menos que se cuente con la autorización de la Presidencia o Dirección General.

8.3. Procedimiento para el manejo, administración y resolución de situaciones de conflicto de interés.

La Clínica considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de

acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, deberá atenderse como si éste existiera.

Todos los colaboradores que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán proceder de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

8.3.1. Presidente y Directores

Cuando un Director encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de inmediato a los demás miembros del Comité Directivo a más tardar en la siguiente reunión de Comité y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La decisión relacionada será tomada por la Presidencia o la Dirección General.

Lo anterior sin perjuicio de que el Comité Directivo previa evaluación de la situación particular, llegue a considerar que el funcio-

nario no se encuentra incurso en situación de conflicto de interés.

En los casos en que el Presidente de la Clínica pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste deberá informar del mismo, inmediatamente a la Dirección General y/o a la Junta Directiva, lo más pronto posible, en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de posible conflicto de interés hasta tanto la Dirección General o la Junta emitan su concepto.

A pesar de lo anterior, no toda abstención en la toma de decisión podrá ser entendida como un conflicto de interés del Presidente o de los Directores.

8.3.2. Funcionarios no Directores.

En cualquier evento en el que un funcionario encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, informará de tal situación, en forma inmediata, a su superior jerárquico, quien deberá tener la calidad de Director o cargo superior a éste último.

El Director o superior jerárquico, según sea el caso, evaluará

preliminarmente la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, la situación deberá ponerse en conocimiento del Comité Directivo de la Clínica, con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de administrar o solucionar el conflicto.

Toda situación que presente duda por parte del Director o superior jerárquico en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

8.4. Certificación de parentesco.

Con el propósito de prevenir posibles conflictos de interés derivados del parentesco entre diferentes funcionarios de la Clínica, se establece que no podrán laborar en la misma, personas que ostenten el título de parentesco con colaboradores de la Clínica en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad; cualquier excepción o modificación en la aplicación de esta norma deberá ser aprobada exclusivamente por la Presidencia o la Dirección General.

8.5. Regalos e Invitaciones.

Los intereses empresariales de

la Clínica serán adecuadamente atendidos cuando las decisiones de sus funcionarios a todo nivel estén basadas en criterios comerciales y no influenciados por factores tales como regalos, favores de cualquier orden, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en dinero o en especie.

En consecuencia, los funcionarios no podrán dar, ofrecer, aceptar o recibir, en forma directa o indirecta, regalos, favores de cualquier orden, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en dinero o en especie, en desarrollo de sus actividades realizadas en la Clínica o en su nombre, que puedan afectar su independencia e influir en sus decisiones, para facilitar negocios u operaciones, en beneficio propio o de terceros.

Se reitera que lo anterior, no sustituye el buen criterio, la prudencia, la responsabilidad, el sentido común y el sentido ético de los funcionarios para determinar los casos en que los regalos e invitaciones puedan afectar su objetividad, imparcialidad, independencia y generación de posibles conflictos de interés; a pesar de lo

anterior el funcionario que reciba algún regalo o invitación que en principio considere forma parte del giro normal de sus actividades, lo declarará a su jefe o nivel superior respectivo para obtener de él su opinión y autorización.

9. SITUACIONES PROHIBITIVAS PARA LOS COLABORADORES DE LA CLÍNICA

La Clínica ha identificado un conjunto de situaciones prohibitivas que deben ser observadas por sus colaboradores.

Dichas situaciones son:

9.1 Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses de la Clínica, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de la Clínica.

9.2 Abstenerse de realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

9.3 Abstenerse de aconsejar la realización de un negocio, con

base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.

9.4 Evitar con ocasión del ejercicio de su cargo, obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, terceros, clientes o usuarios; salvo lo establecido en este Código de Ética para los regalos e invitaciones.

9.5 Abstenerse de ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier negocio que involucre a la Clínica, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.

9.6 Abstenerse de otorgar descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas de la Clínica.

9.7 Abstenerse de aprovechar indebidamente las ventajas que la Clínica le ha otorgado de manera exclusiva, en razón de su calidad de funcionario, para beneficio de familiares o terceros.

10. INFORMACIÓN SUJETA A RESERVA, INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

10.1. Alcance y Definición de Información Sujeta a Reserva

La Clínica, como entidad del sector salud, protege la información detallada en la historia clínica de los pacientes y en razón de ello, se otorga la categoría de información sujeta a reserva a toda aquella información que los usuarios, han suministrado y confiado en razón de su vinculación a la Clínica y por lo tanto, es deber de ésta velar por la protección de dicha información y abstenerse de divulgar los aspectos que por razones médicas, personales o legales no deben ser divulgadas.

El levantamiento de la reserva, solo podrá realizarse por orden de autoridad competente y en los casos consagrados legalmente que sean aplicables a la Clínica.

10.2. Reglas para la protección y administración de la Información sujeta a Reserva.

La Clínica ha definido una serie de conductas que los colaborado-

res de la misma deberán observar con el fin de garantizar en todo momento que la información sujeta a reserva en poder de la Clínica sea protegida y garantizada de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia. Dichas conductas son:

10.2.1 Asumir que toda la información sobre los accionistas, colaboradores, clientes y usuarios, es reservada.

10.2.1 Abstenerse de proporcionar información o suministrar documentación o datos de las operaciones realizadas por los accionistas, colaboradores, clientes y usuarios con la Clínica a personas distintas del mismo accionista, colaborador, cliente o usuario salvo autorización impartida por el mismo, o por solicitud de una autoridad competente, o cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de las funciones asignadas a un funcionario, o cuando la solicitud provenga de personas competentes para solicitar y/o acceder a la misma.

10.2.2 En ningún caso, durante el período de servicio a la Clí-

nica o después de retirarse de la misma, los funcionarios podrán usar directa o indirectamente o divulgar a cualquier persona información sujeta a reserva.

10.3. Alcance y Definición de la Información Confidencial

La Clínica ha establecido como información confidencial, aquella que no es de fácil acceso por quienes habitualmente la consultan o hacen uso de ella y/o que ha sido objeto de medidas especiales de protección tomadas por la Clínica. La información confidencial deberá ser protegida por todos los colaboradores de la Clínica.

10.4. Reglas para la protección y administración de la Información Confidencial

La Clínica ha establecido unas reglas de conducta para que los colaboradores protejan y administren la información confidencial a la que se pueda tener acceso, dichas reglas son:

10.4.1 Los funcionarios de la Clínica accederán sólo si su función o competencias lo permiten, a información que la Clínica ha considerado confidencial. Si por error el funcionario recibe

información confidencial deberá reportar dicha situación al jefe inmediato para que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

10.4.2 Las contraseñas o claves de acceso a los equipos de la Clínica serán personales y confidenciales y por lo tanto, no serán divulgadas a otros funcionarios o terceros autorizados para ello, impidiendo en todo caso que personas no autorizadas accedan a la información allí contenida.

10.4.3 La información relacionada con proyectos especiales de negocios, comerciales o temas estratégicos de la Clínica, deberá manejarse de acuerdo a los lineamientos de confidencialidad y privacidad.

10.4.4 Los funcionarios no podrán revelar ni transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Clínica.

10.4.5 Los administradores y funcionarios de la Clínica se deberán abstener de comentar con terceros, incluyendo amigos y parientes, los temas relacionados con los

negocios y proyectos de la Clínica y en general la información que sea considerada confidencial y a la que han tenido acceso con ocasión de su cargo.

Si por circunstancias particulares y excepcionales se debe discutir sobre estos temas en lugares públicos, los funcionarios deberán actuar con máxima discreción y prudencia, realizando intervenciones puntuales y atendiendo siempre al buen criterio de lo que puede revelar y en todo caso protegiendo el buen nombre y la reputación de la Clínica.

10.5. Información Privilegiada

La Clínica entiende por información privilegiada, aquella información, documentos, soportes y datos concretos de propiedad de la Clínica o de propiedad de sus usuarios, accionistas, directivos y funcionarios, a los que solo tienen acceso ciertas personas calificadas en razón de sus funciones, competencias o cargo.

Dentro de la información privilegiada, se encuentra aquella obtenida como consecuencia de la participación de los colabora-

dores en la preparación de los estados financieros, en el desarrollo de la prestación de servicios, proyectos de alto impacto y estratégicos para la Clínica, decisiones administrativas críticas, decisiones de inversión, compra y/o venta de activos que revistan materialidad.

Cuando los colaboradores de la Clínica sean parte de proyectos especiales donde con ocasión de las actividades que realicen o su participación en dicho proyecto tengan acceso a información privilegiada, deberán dar cumplimiento a las normas de manejo de información privilegiada.

11. COMITÉ DE ÉTICA ORGANIZACIONAL DE LA CLÍNICA

La Clínica cuenta con un único Comité de Ética Organizacional encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código y en los anexos complementarios que se creen al mismo, así como de determinar las acciones necesarias para el conocimiento,

divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta y ética de la Clínica y de la resolución de conflictos que sean de su competencia. Este Comité contará con un reglamento de funcionamiento.

La Clínica cuenta con un Comité de Ética Organizacional, el cual está conformado mínimo por:

- Representante del nivel Directivo de la Organización.
- Representante de los Médicos.
- Representante del personal de Enfermería.
- Representante(s) de la Comunidad.
- El Comité Directivo determinará qué otros participantes serán invitados permanentes u ocasionales al Comité de Ética Organizacional de la Clínica de la Mujer.

12. CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En todo caso, cuando se detecten hechos o irregularidades cometidas por funcionarios o por terceros, que afecten o pudieran

llegar a lesionar los intereses de la Clínica, sus clientes, proveedores, empleados, accionistas y directivos, los funcionarios que conozcan el hecho, deberán comunicar oportunamente a sus superiores jerárquicos tal situación.

El funcionario interesado accederá a los diferentes medios escritos o verbales que tenga a su alcance y que considere apropiados según la situación para reportar la irregularidad ante el nivel jerárquico que le corresponda, y sobre este reporte se le garantizará la confidencialidad y prudencia en el manejo del asunto reportado.

12.1. Comunicaciones Externas

Los Directores de la Clínica o sus delegados serán voceros de sus respectivas direcciones ante la Clínica, para todos los asuntos relacionados con el desarrollo corporativo y los negocios propios de la Clínica, además de todos aquellos temas que se consideren pertinentes.

La Dirección General, la Presidencia o en su defecto el Comité Directivo, señalarán los funcionarios que eventualmente estén autorizados para dar declaraciones

a medios de comunicación en relación a los temas de la organización o de situaciones especiales de cualquier orden que se presenten; en consecuencia, ningún funcionario no autorizado podrá dar declaraciones a los medios de comunicación o terceros.

Lo anterior, se aplica también en los casos en los cuales los funcionarios estén participando en proyectos especiales que requieran difusión a través de medios de comunicación.

Así las cosas, solo las personas expresamente autorizadas darán declaraciones a los medios de comunicación.

Toda información relevante de la Clínica, en cumplimiento de las normas nacionales y extranjeras, responderá a los criterios de veracidad, claridad, suficiencia y oportunidad.

12.2 Redes Sociales

La participación de colaboradores a través de redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube, etc., se harán a título estrictamente personal y en tiempos no laborales. Cuando se involucren o mencionen temas relacionados con la

Clínica y sus servicios, el funcionario que quiera participar deberá identificarse como tal, usando su nombre real y estableciendo claramente su cargo.

En tales casos, el funcionario deberá observar las siguientes reglas:

12.3.1 Asegurarse que los contenidos que publique sean consistentes con su trabajo y con los valores de la Clínica.

12.3.2 Respetar a la audiencia, expresando responsablemente las opiniones y creando valor con las mismas.

12.3.3 Dar cumplimiento a lo establecido en el presente código sobre manejo de información.

12.3.4 No efectuar comentarios que tengan implicaciones legales.

12.3.5 No inducir a error ni crear falsas expectativas sobre servicios de la Clínica, ni asumir compromisos que no estén a su alcance ni sean de su competencia.

12.3.6 Abstenerse de hacer referencias de tipo étnico, religioso, insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.

12.3.7 Si el asunto se refiere a temas políticos, no deberá mencionar su condición de funcionario de la Clínica.

En todo caso, la participación de los funcionarios en las diferentes redes sociales, no expresa ni representa la opinión oficial de la Clínica ni la compromete o la hace responsable.

13. DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código y en sus anexos complementarios, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarreará para el Director, o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Clínica.

Además de las sanciones internas a las que se pueda ver abocado el funcionario por el incumplimiento de sus deberes, la Clínica podrá, a su juicio, dar inicio a las acciones legales correspondientes con base en la normatividad vigente.

14. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

Se definen los siguientes indicadores que permitan realizar seguimiento al conocimiento y adherencia al Código de Ética Organizacional

Indicador	Métrica	Proceso	Frecuencia
Adherencia al conocimiento de los derechos de los Pacientes y su Familia	%	Calidad	Semestral
Quejas y reclamos por violación a los Derechos del Paciente	Unidad	SIAU (Servicio de información y atención al usuario - Servicio a cliente)	Mensual
Conocimiento del Código de Ética	%	Talento Humano	Anual
Clima Organizacional	%	Talento Humano	Cada 2 años
Quejas y Reclamo del Cliente interno	Unidad	Talento Humano	Trimestral



Cra. 19 N° 91-17, Bogotá.
Tel.: 616 1799

www.clinicadelamujer.com.co