
	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:


CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

PRESENTACION

El presente Código de Ética y Buen Gobierno es el documento que Guía el comportamiento de los funcionarios de Clínica Las Lajas en la Gestión, toma de decisiones e interrelaciones con los grupos de interés: los pacientes y su familia, clientes corporativos, comunidad, empleados, Junta Directiva y entes de control.

Este Código reúne las practicas relacionadas con los mecanismos de gobierno, normas de conducta que orienta el desempeño de los servidores y contratistas de la Clínica Las Lajas, con el fin de cumplir con la misión, valores corporativos y objetivos para hacer realidad la Visión de éxito por todos compartida. 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 Misional y los compromisos corporativos en ella identificados, siendo aprobado en consenso por la Junta Directiva de La Clínica.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

INTRODUCCION


El Código de Ética y Buen Gobierno constituye para Clínica Las Lajas una norma de conducta orientada al desempeño integral que deben tener todos sus empleados, contratistas, adscritos y proveedores, con el fin de dar cumplimiento a la Misión, Visión, Principios y Valores Institucionales que se han trazado y que son la base para la calidad y competitividad del servicio a los usuarios.

La Ley 1122 de 2007, que reformó la Ley 100 de 1993, determinó como obligación de todas las instituciones aseguradoras y prestadoras del servicio la adopción de un código de ética y de un código de buen gobierno institucional, de cara a la necesidad de garantizar la prestación del servicio, asegurar los derechos de los usuarios y generar mecanismos de autocomposición y solución de conflictos, en procura del equilibrio del sistema. Esta Ley le asigna además responsabilidades a la Superintendencia de Salud para controlar la gestión de los actores responsables del Sistema. Razón por la cual la superintendencia en cumplimiento del literal H del artículo 40 de la ley 1122 se expide la circular inestructiva 045 de agosto de 2007, por medio de la cual se ordena implementar el Código de Ética y Buen gobierno

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.

El objetivo no es otro que hacer una invitación permanente a trabajar en equipo, con rectitud e idoneidad, promoviendo las reglas de ética, la conducta moral, el respeto, la confianza, la honestidad, el compromiso, la solidaridad, la lealtad y en general los demás valores que conduzcan al bienestar de todos.

De esta manera La Clínica Las Lajas, mantiene su compromiso de servir a los demás con servicios integrales con responsabilidad social, a través de un equipo humano idóneo que siempre está a la vanguardia de los grandes avances, desarrollos tecnológicos y científicos, actuando bajo la mano y protección de Dios y de la Virgen de Las Lajas Nuestra Patrona.


	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Asegurar que todas las actividades de los funcionarios de la Clínica Las Lajas se rijan dentro de principios éticos y las políticas corporativas.
- Generar con el Código del Buen Gobierno cultura institucional basada en normas precisas y transparentes.
- Generar confianza a las partes interesadas que propendan por un desarrollo sostenido.
- Cumplir con los requerimientos legales.

ALCANCE

Los presentes códigos aplica a todos los miembros de la Junta Directiva, Gerente, Subgerentes científico y administrativo, Jefes de servicios asistenciales y de áreas administrativas y todos los colaboradores asistenciales y administrativos con independencia del tipo de contratación.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

CODIGO DE ETICA

Son principios rectores de este código, el respeto por la vida y la dignidad humana, la justicia, la igualdad, la transparencia, la veracidad, la tolerancia, la solidaridad, la honradez.

Para la interpretación y aplicación de este Código, se tendrá en cuenta:

PRIMERA PARTE

1. 1 PRESENTACION DE LA INSTITUCION:

La Sociedad Las Lajas LTDA es una Clínica que presta los servicios de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Cirugía, imagenología, Laboratorio Clínico de Segundo Nivel de atención. Al hacer un análisis de la situación actual de la organización, el entorno social y político en que nos movemos, de los riesgos financieros y los logros obtenidos, así como de los retos y dificultades, podemos afirmar que los años que llevamos ofreciendo los servicios han constituido un periodo de consolidación, crecimiento y de demostración de la viabilidad de una institución que nació para convertirse en una empresa líder en el suroccidente del país. Dentro de esta perspectiva son muchos los proyectos para el corto, mediano y largo plazo, pero al mismo tiempo se reafirma que los que se han venido realizando hasta el momento, han estado direccionados en la vía correcta y empezando a dar sus frutos.


Se ha contado para adelantar este proceso con el compromiso y actitud de cambio de todos los trabajadores directos e indirectos de la clínica y en especial de la gerencia. Dentro del propósito anotado de consolidarnos como una de las mejores Clínicas del Sur Occidente del País, hemos delimitado como derrotero del Plan de Desarrollo 2010-2014 el fortalecimiento institucional que nos permita incidir positivamente en las prioridades de atención en salud de los ipialeños y nariñenses.

1.2 JUNTA DIRECTIVA la cual está conformada por las siguientes personas:

Dr. Carlos Julio Guerrero C.
 Dr. Luis Alfredo Guerrero C.
 Dr. José Alirio León Ibarra
 Sra. Karima Shayeb
 Dr. Jesús Coral.

1.3 NATURALEZA JURIDICA:

De conformidad con los estatutos, la Sociedad Las Lajas LTDA, es una persona jurídica de derecho privado, con ánimo de lucro, constituida como Sociedad LTDA, regulada por el código del comercio y vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

1.4 OBJETO SOCIAL

El objeto principal de la sociedad lo constituye la prestación de servicios médicos en las siguientes áreas: urgencias, consulta externa especializada, cirugía, hospitalización, imagenología y laboratorio clínico de segundo nivel de atención tal como se consignan en el portafolio de servicios.

1.4.1 SERVICIOS

- 1.4.1.1 URGENCIAS 24 HORAS: consulta médica general y de todas las especialidades de Nivel II de atención.
- 1.4.1.2 CONSULTA EXTERNA: Ginecología, cirugía, pediatría, traumatología, urología, otorrinolaringología, neurología, Medicina Interna.
- 1.4.1.3 CIRUGIAS DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD: General, endoscopia, urológica, ortopédica, neurológica, ginecostetricia, otorrinolaringológica.
- 1.4.1.4 HOSPITALIZACION: Medicina Interna, Ginecostetricia, Pediatría, Paciente quirúrgico y Paciente critico.
- 1.4.1.5 APOYO DIAGNOSTICO: Imagenología, Laboratorio Clínico, Endoscopia
- 1.4.1.6 APOYO TERAPEUTICO: Terapia Respiratoria, Terapia Física, Fonoaudiología, Nutrición y Psicología.


2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

2.1 MISION

Brindar Servicios Integrales de Salud, con responsabilidad social, buscando la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios, utilizando tecnología avanzada, con un calificado talento humano, que permita garantizar al usuario el tratamiento, mantenimiento y recuperación de sus salud, siempre en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes y la sostenibilidad en el tiempo de la Empresa.

2.2 VISION

Ser una empresa de salud líder en el sur occidente del país a través de la investigación utilizando normas técnicas de calidad basadas en evidencia científica, que sitúe a la institución en el primer lugar de preferencia de los usuarios, con una proyección social, satisfaciendo las necesidades a todos los niveles socioeconómicos, buscando la sostenibilidad de la Empresa y contribuyendo a mejorar la calidad de vida y al desarrollo de la región.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

2.3 POLITICA DE CALIDAD

Clínica Las Lajas, como institución prestadora de servicios de salud está comprometida seria y firmemente consigo misma, con nuestros usuarios y sus familias, y demás actores del sistema, a brindar servicios de salud accesibles, seguros, oportunos, eficientes y asertivos, dentro de un PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO basado en la potencialización del recurso humano, en la gestión de los procesos clínicos y administrativos y en el mejoramiento continuo para alcanzar los estándares a la ACREDITACION, logrando así una cultura de calidad permanente en la institución.

2.4 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

El desempeño de la CLINICA LAS LAJAS se regirá por los siguientes principios corporativos:

Calidad: Será prioritaria la aplicación excelente de los recursos y las tecnologías necesarias para promover la salud, prevenir, diagnosticar y controlar las enfermedades y proteger, tratar y rehabilitar a las personas, a sus familias y a la comunidad.

Mejoramiento continuo: Será propósito permanente de la Empresa el de mejorar a través de principios, procesos y valores como el trabajo en equipo, el desarrollo humano y técnico y el desarrollo innovativo de los servicios, basados en la normatividad vigente


Solidaridad: Se propenderá por la mutua ayuda entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el principio del más fuerte hacia el más débil, sin que esto implique asumir las obligaciones de otras entidades.

Responsabilidad social: La labor de la Empresa comprenderá la prestación de servicios de salud enmarcados en los compromisos de mejoramiento de la calidad de vida de los individuos y de desarrollo social de las comunidades con prioridad a la comunidad del sur occidente del país.

Equidad: Entendida como la atención a los usuarios en la medida en que lo determinen sus necesidades particulares de salud, las disposiciones que rigen la seguridad social en salud y los recursos institucionales.

Dignidad humana: Se impulsarán y practicarán los derechos universales del ser humano y los principios éticos y morales propios del ejercicio profesional de la salud.

Universalidad: Se actuará imparcialmente, sin discriminación alguna, buscando el pleno bienestar físico, psíquico y social de toda persona que solicite y acceda a los servicios de la Empresa.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

Celeridad y oportunidad: Se atenderá el orden de prioridad que garantice plenamente el derecho a la vida y la salud, actuando siempre en forma rápida y oportuna.

Flexibilidad: Se actuará de acuerdo a las condiciones ambientales del entorno aceptando e incorporando procesos y tecnologías científicamente fundados y socialmente aceptados con el fin de obtener una mayor racionalidad y efectividad de los recursos disponibles.

Buena Fe: todas las actuaciones se ceñirán a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que se adelanten.

Eficacia: Se determinarán con claridad la misión, programa, proyecto y metas de la Empresa teniendo al Cliente como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios. Además se establecerán rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de procesos.

Eficiencia: Se optimizará el uso de los recursos financieros, humanos y técnicos, se definirá una organización administrativa y unos procedimientos racionales que permitan cumplir de manera adecuada las funciones y servicios a cargo de la Empresa, se crearán adecuados sistemas de información, se aprovecharán las ventajas comparativas, se simplificará y acelerará las decisiones y no se exigirán trámites y/o requisitos que no tengan fundamento legal.

Efectividad: Todas las acciones de la Empresa estarán encaminadas a impactar benéficamente sobre los diagnósticos y perfiles de salud de las comunidades.

Unidad: Las políticas de la Empresa se articularán a las políticas Nacionales, Departamentales y Municipales destinadas a alcanzar los fines de la Seguridad Social en la Salud.


Concurrencia: Las competencias y actuaciones de la Empresa se desarrollarán hasta el límite fijado por las normas o convenios correspondientes, respetando las atribuciones de las demás entidades o autoridades y coordinando armónicamente con ellas sus acciones.

Servicios en Red: se prestará todos los servicios en red articulados con la red Departamental.


2.5 OBJETIVOS

En el marco de la Misión institucional de la CLINICA LAS LAJAS, se propone como objetivos corporativos:

1. Aumentar la oferta de servicios de salud a efectos de posicionar a la empresa y mejorar la calidad de vida del cliente interno y externo.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

2. Ejercer políticas de responsabilidad social satisfaciendo necesidades en la población que carece de un servicio de salud eficaz, eficiente y con calidad.
3. Establecer una cultura de investigación y actualización con objeto de mejorar la calidad en el diagnóstico, tratamiento, mantenimiento, y recuperación de la salud del cliente.
4. Gestionar la prestación de los servicios de salud mediante el cumplimiento de normas y procedimientos en las diferentes áreas y servicios de la empresa, con una cultura de auto control, a efectos de lograr mayor competitividad que permita el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad de la empresa.
5. Aplicar el sistema obligatorio de garantía de calidad mediante la normalización de procesos asistenciales y administrativos que permitan una mejor funcionalidad, y diseccionados al mejoramiento continuo de la prestación del servicio.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

SEGUNDA PARTE:

2.1 EL ACTUAR DE LA CLÍNICA COMO INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD


La Clínica Las Lajas:

- Tiene la Misión de Cuidar la salud como un medio para que el ser humano pueda vivir con calidad.
- Sabe que la vida es un derecho fundamental y como tal la favorece, cuida y defiende.
- Reconoce al ser humano como un ser autónomo, sujeto de deberes y beneficiario de derechos, sin distingo alguno.
- Comprende que la muerte hace parte de la vida y la acepta como un hecho natural al que se debe llegar de manera digna.
- 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.

2.2 EL ACTUAR DE LA CLÍNICA CON SU PERSONAL

La Clínica Las Lajas:

- Está comprometida en favorecer un ambiente de trabajo donde todos sean tratados con imparcialidad, dignidad y respeto.
- Aplica la igualdad de oportunidades y las personas son tratadas sin ninguna clase de discriminación. Las relaciones de los miembros de la Institución se basan en el respeto y la buena fe.
- Propicia a todos los empleados y al personal que presta sus servicios a la institución, un ambiente de trabajo adecuado y con los elementos necesarios para desarrollar las labores que le han sido asignadas.
- 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 Clínica.
- Propicia, divulga y exige el cumplimiento de la normatividad interna y externa que regula el sector salud.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

- Promueve y exige el cumplimiento de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las labores de todos sus empleados, proveedores y contratistas.

2.3 AMBIENTE DE TRABAJO


En la Clínica Las Lajas:

- Todo colaborador tiene derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial.
- No se permite fumar, ni presentarse al trabajo bajo la influencia de sustancias psicoactivas o de alcohol; al igual que el uso, posesión o venta de estas sustancias en las horas de trabajo o dentro de sus instalaciones.
- Se debe mantener el orden y la limpieza en todos los puestos de trabajo.
- Se deben reportar eventos y situaciones que puedan generar inseguridad.

2.4 ACTITUD, COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA

En la Clínica Las Lajas se debe tener en cuenta que:

- Los pacientes son el eje vital. El paciente no es 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.
- Se debe asistir a trabajar con actitud positiva y no permitir que los problemas personales interfieran en el rendimiento de su trabajo.
- 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.
- Hay que tratar a cada persona como la más importante de la Institución.
- Es un deber utilizar el tiempo laboral y los elementos de trabajo para el optimo cumplimiento de sus funciones.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

- 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.

2.5 ASPECTO PERSONAL


En La Clínica Las Lajas se DEBE:

- Tener buenas normas de higiene, ser pulcro y limpio.
- Cumplir con el uso adecuado del uniforme y evitar excesos en el uso de joyas, fragancias y perfumes.
- Portar de manera adecuado el carne de identificación y llevarlo siempre que esté dentro de las instalaciones de la Clínica.

2.6 RELACIONES INTERPERSONALES

En La Clínica Las Lajas se DEBE tener en cuenta que:

- Debe ser puntual en los horarios establecidos por la institución, informar las demoras inesperadas a su jefe inmediato. Cubrir a sus compañeros en caso de ser necesario.
- Cada trabajo es importante, por tanto debe tratar a sus compañeros con respeto y amabilidad, sin distinción alguna.
- Debe ofrecerse para ayudar a los demás siempre que le sea posible. Se espera cooperación de su parte.
- Debe evitar llamar la atención o criticar a sus compañeros de trabajo en presencia de terceros (en especial de nuestro usuarios)
- Los temas de los Servicios y áreas jamás deben discutirse en sitios públicos.
- Es un deber dar una inducción adecuada a los nuevos funcionarios, familiarizándolos con los valores de la institución, enseñando con el ejemplo, para que se adapten al nuevo cargo.
- Cuando surja un problema, se debe afrontar con responsabilidad sin culpar a otras personas o servicios, informar a su jefe inmediato, ser parte de la solución y evitar difundir actitudes negativas a los demás.
- Los funcionarios de la Clínica deben abstenerse de hacer rifas, vender o comprar productos o insumos dentro de su horario y sitio de trabajo.
- Debe ser veraz, exacto y claro en todas sus actuaciones.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

2.7 RELACION CON LOS PACIENTES


En La Clínica Las Lajas 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 Clínica depende y trabaja por el y para el.
- Se debe 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 y mantener cerrada la puerta de las habitaciones de los pacientes.
- Antes de iniciar el tratamiento del paciente, se debe verificar su identidad, explicar de forma clara, amable y respetuosa el procedimiento a seguir.
- Hay que 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.
- Debe orientar o acompañar a los usuarios hasta su destino.
- Se debe evitar confrontar a los usuarios, la labor primordial debe ser aclarar la información y lograr su satisfacción.
- Los timbres de llamada y el teléfono deben responderse inmediatamente.
- En caso de presentarse inconvenientes en la prestación del servicio, usted deberá emprender acciones para reparar dicha situación.

2.8 PRIVACIDAD Y CONFIDENCIAIDAD

En la Clínica Las Lajas:

- 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 sobretodo no se comenta ni discute en áreas publicas esta

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:


información. Si llegara a surgir alguna pregunta sobre la obligación de mantener la confidencialidad de la información o si puede ser compartida, se debe dirigir a la oficina de la gerencia, quien regula las políticas de divulgación de la Clínica.

- Cuando se comunica con la familia de los pacientes se hace en forma privada. siempre se debe asegurar de contar con la presencia de un adulto responsable o testigo, durante la atención de los menores de edad, personas discapacitadas y ancianos.
- Se da a los pacientes la oportunidad de decidir quiénes deben estar presentes, cuando sean entrevistados.
- Se anuncia antes de entrar a las habitaciones de los pacientes y se guarda la privacidad durante los procedimientos. Para esto se utiliza los medios necesarios para garantizar el cumplimiento de esta política.
- Se debe evitar exhibir documentos del paciente en los sectores donde el público tiene acceso.

2.9 MANEJO DE INFORMACIÓN

En la Clínica Las Lajas:

- Algunos funcionarios utilizaran información confidencial en el transcurso de su trabajo, sin embargo, no deben compartirla con otras persona o entidades a menos que sea establecido por convenio, previa autorización del usuario y por orden legal.
- La información catalogada como confidencial y de uso restringido solo puede ser conocida y divulgada previa autorización expresa y escrita por las directivas de la Clínica.
- Es imperativo preservar la confidencialidad, veracidad, disponibilidad e integridad de la información que es propiedad y/o esta bajo la custodia de de la Institución.
- No se debe falsificar, crear documentos, permitir que otros los examinen, fotocopien, o compartan información restringida y de propiedad de la Clínica y de sus usuarios.
- Se debe informar, promover y aplicar los procesos de divulgación, de información interna y externa.
- Se deben solicitar las autorizaciones pertinentes, de acuerdo a la información requerida.
- Si llegara a finalizar por cualquier razón la relación laboral con la Clínica Las Lajas, la persona continua obligada a mantener la confidencialidad de la información que ha visto, recibido o utilizado durante su desempeño en la Institución.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

2.10 USO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

En la Clínica Las Lajas:

- Es Responsabilidad de cada funcionario preservar, cuidar y dar el uso debido a los bienes de la Institución incluyendo el tiempo, materiales, insumos, equipos e información. Estos bienes no se deben utilizar para fines distintos a la función para la que fueron asignados.
- Se velara por la conservación de los recursos materiales y financieros, informando los riesgos y daños que presenten.
- Cualquier uso de los recursos de la organización para beneficio personal está prohibido.

2.11 MEDIOS ELECTRONICOS


En la Clínica Las Lajas:

- Todos los sistemas de comunicación, incluyendo el correo electrónico, acceso a internet, teléfonos y contestadores, se deben utilizar exclusivamente para asuntos de trabajo.
- Los funcionarios no pueden utilizar canales de comunicación interna o acceso al internet en el trabajo para colocar, guardar, transmitir, obtener material nocivo, intencionalmente falso o malicioso, material obsceno o cualquier artículo que constituya o que promueva infracciones de la Ley, del reglamento interno de trabajo o de cualquier política o norma interna. Además, estos canales de comunicación no deben utilizarse para enviar cadenas de cartas, mensajes personales o documentos con derechos reservados cuya reproducción no haya sido autorizada.
- Todos los funcionarios son responsables de cumplir con las políticas de seguridad informática en su trabajo.

2.12 CONFLICTOS DE INTERESES

En la Clínica Las Lajas:

- Los funcionarios están obligados a asegurarse que están libres de conflicto de interés en la realización de su trabajo.
- Hay conflicto de interés si las actividades, vínculos afectivos, intereses financieros y personales dentro y fuera de la Clínica influyen en el trabajador y lo conducen a tomar decisiones contrarias a las políticas de la institución.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:


Los Funcionarios de la Clínica deben:

- Abstenerse de recibir dinero, donaciones, recompensas, dadas u otro tipo de obsequios ofrecidos por pacientes, sus familiares o visitantes, como contraprestación para obtener beneficios que se deriven del servicio.
- Rechazar regalos, dinero, donaciones, recompensas, dadas u otro tipo de obsequios ofrecidos por sociedades, proveedores y terceros como contraprestación para obtener beneficios.
- Evitaran participar en actividades o proyectos contrarios a los intereses de la clínica, o que puedan impedir el cumplimiento de sus responsabilidades.
- No realizar negocios de interés personal dentro de la institución.
- No decidirán negociaciones con base en intereses particulares.

2.13 OBLIGACION PERSONAL DE REPORTAR

En la Clínica Las Lajas:

- Cada funcionario tiene responsabilidad personal de reportar cualquier comportamiento ya sea de otro miembro del equipo de trabajo, superior jerárquico, médico, contratista o proveedor que actúe de una manera inapropiada violando las leyes, los reglamentos de este código.
- Se garantizar la confidencialidad de la identidad de la persona o funcionario que reporte inquietudes o conductas inapropiadas previstas en este código, así como el compromiso de mantener un ambiente libre de represalias.
- Cuando observe un incumplimiento del Código de Ética, se debe comunicar al coordinador o jefe del servicio o área, a la oficina de calidad o a la gerencia.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

TERCERA PARTE

Para fortalecer los puntos anteriores la gerencia de Clínica Las Lajas ha elaborado unas políticas y protocolos, que junto con la Política de Calidad descrita en la Plataforma estratégica contribuyen a fortalecer y direccionar las políticas de la Atención al Cliente Externo e Interno de la organización:

3.1 POLITICA DE ATENCION AL USUARIO


El Trabajador de Clínica Las Lajas, debe reflejar la confianza y equidad en la prestación de los servicios actuando con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas sus actividades.

3.2 POLITICA PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

La CLÍNICA LAS LAJAS acorde con sus políticas de calidad y especialmente en lo relacionado con la humanización en la prestación de servicios de salud a grupos de personas vulnerables establece que prestara atención PREFERENCIAL Y PRIORITARIA a las madres gestantes, niños menores de 5 años, adultos mayores de 62 años y personas con alguna discapacidad física o mental. Esta política es transversal a la organización, aplica para todos los servicios.

En cada servicio donde se haga admisión o facturación se encuentra visible al público el contenido de la Política de Priorización para que sea conocida por todos los usuarios.

Para los usuarios del servicio de hospitalización la Política de Priorización se aplica realizando la ronda médica, de necesidades y expectativas en orden de prioridad en el siguiente orden: mujeres gestantes y en posparto, pacientes hemodinámicamente inestables, pacientes pediátricos y ancianos.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

3.3 POLITICA DE SEGURIDAD

En CLÍNICA LAS LAJAS los resultados de la atención en salud están centrados en el usuario ofreciendo un ambiente de confidencialidad y confianza con prácticas seguras y con enfoque preventivo que permita detectar oportunamente los riesgos en la prestación del servicio y ejercer control sobre aquellos resultados inesperados minimizando el daño sobre el cliente.

La seguridad se asume como compromiso a todo nivel a través del reporte de EVENTOS ADVERSOS o INCIDENTES no punitivo que lleve a la construcción del mejoramiento y seguimiento de los procesos institucionales.


Estamos comprometidos con la seguridad del espacio físico y con la conservación en optimas condiciones de las instalaciones físicas, de los puestos de trabajo, el clima laboral, la motivación de las personas y la eficiencia en todos los procesos. De esta manera lograr la calidad, la productividad y la competitividad con entornos seguros y agradables para los clientes internos y externos y cumpliendo con las normas de salud ocupacional.

3.4 POLITICA COMUNICACIÓN MEDICO PACIENTE

Es un aspecto fundamental del acto médico que consiste en la calidad de la comunicación entre el paciente y el profesional de salud, es importante establecer unas políticas relacionadas con las características de la comunicación entre el paciente y su médico.

Se debe considerar en las características comunicativas del médico lo siguiente:

1. Presentación personal
2. Desplazamiento de quien presta el servicio a las salas de espera.
3. Llamado y saludo por el nombre del usuario, presentación del prestador del servicio.
4. Actitud frente al paciente (postura, ademanes, gestos y mirada).
5. Amabilidad y cortesía.
6. Despedida por el nombre del usuario

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

3.5 POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD

La información obtenida por el profesional a través de la relación médico- paciente y demás profesionales de la salud, registrado o no en la historia clínica es confidencial y no puede ser revelada sin la autorización estricta del paciente, la información podrá ser suministrada a interconsulta con otro médico u otro profesional de la salud o para procesos legales (Notificación de entidad oficial).

Por ningún motivo el personal administrativo, de apoyo y voluntariado (liga de usuarios) podrá dar información, generar comentarios o reportar información de la institución sea de usuarios internos, externos o asuntos específicos de la institución.


Además se brindaran los espacios requeridos para guardar el debido respeto frente a la desnudez del paciente, facilitando los medios para protegerse y garantizar la seguridad de no ser violentada en su intimidad para ello se dispondrán de las siguientes acciones:

- Espacios independientes para la atención.
- Espacios específicos para el cambio de ropa (baño o puertas corredizas).
- Seguridad en las puertas (siempre cerradas y con seguro durante la atención o el procedimiento)
- Ropa disponible para el cambio (batas limpias)
- Manejo tolerante y respetuoso con las ideas del usuario sobre su desnudez.
- Todos estos procedimientos se realizaran por estricto manejo del personal asistencial y fundamentado bajo los procesos técnicos.

3.6 POLITICA NO VIOLENCIA NI AGRESIÓN

Por ningún motivo los usuarios internos de CLÍNICA LAS LAJAS se verán involucrados en conflictos generados por usuarios externos en cualquiera de los servicios y deben acogerse a las normas que se regulan a continuación:

- Evitar cualquier contacto físico con el usuario y tratar de calmarlo sobre la situación.
- Si el caso es de agresión verbal, calmar al usuario con explicaciones claras y precisas sobre la situación, por ningún motivo se genera una discusión con este, si el usuario continua con los insultos se delegara la atención a otro funcionario y por último se refiere al servicio de atención del usuario o oficina de calidad se diligenciara el reporte por escrito de lo ocurrido.
- Si la agresión es entre familiares y/o visitantes (usuarios externos), el personal del servicio mediará para la solución del

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

conflicto de no lograr el objetivo solicita apoyo del personal de portería y si el caso persiste se debe llamar a las autoridades competentes (policía, ICBF, comisaría de familia) etc.

- Si la agresión es entre compañeros, se calman a ambos y se reportara inmediatamente al jefe inmediato para correctivos, en caso de no encontrarse se reportara a la oficina de personal.


3.7 POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La CLÍNICA LAS LAJAS propenderá por el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión del talento humano que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, al realizar los procesos de planeación, selección, inducción, re inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

En este sentido, la Clínica Las Lajas, propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos como Empleados y/o contratistas y de mantener dichos niveles de competitividad en los primeros, lo anterior basado en los lineamientos normativos establecidos para tal fin.


3.8 POLITICA AMBIENTAL

En CLÍNICA LAS LAJAS, como prestadora de servicios de salud, estamos comprometidos con la gestión y manejo integral de los residuos hospitalarios y similares generados, para brindar seguridad y contribuir a mejorar la calidad de vida de los empleados, usuarios y su familia y a la comunidad, contribuyendo a la conservación del Medio Ambiente, dando cumplimiento a la legislación vigente.





	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

EL RECURSO HUMANO DE LA CLINICA LAS LAJAS ES NUESTRO MAYOR ORGULLO...

- Porque es personal autónomo y responsable que demuestra con su servicio compromiso con la comunidad.
- Personas con capacidad de liderazgo, suficientemente competente, que ayudan a enfrentar grandes cambios, para lograr mayores niveles de competencia. Funcionarios oportunos, ágiles ante las necesidades de nuestros clientes.
 - Con mentalidad progresista y positiva, de reconocida calidad humana, que a su vez es nuestra mejor cara y nuestra mejor arma.
- Gente entusiasta, positiva, acogedora, afectuosa, amable, esmerada en complacer y ayudar al cliente internado.
 - Fieles a los valores de servicio, compromiso, dedicación, ética, constancia.
 - Personal que armoniza la bondad con la disciplina y hace de su trabajo una misión.
 - Trabajadores creativos, dinámicos, honrados y amigables, que vencen la pereza y el desgano con actitud mental positiva.
- No escatiman en entrega generosa y tienen en cuenta que pueden dar lo mejor hacia los demás.
- Con objetivos cotidianos dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Colocan por encima la satisfacción del cliente antes que las reglas organizacionales.
- Personal de la salud que tiene la ética en su sitio de preferencia, creativa, con carisma personal, destreza, humildad, empeño y proyectados hacia el servicio.
- Gente que vela por el bien de la empresa y su filosofía de trabajo está basada en la productividad y la optimización.
 - Funcionarios emotivos, impulsores permanentes del trabajo en equipo, generosos, de excelente actitud, equilibrados en su crecimiento humano y profesional.


	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

PROTOCOLO PARA ATENDER A LOS USUARIOS DE CLÍNICA LAS LAJAS

- 
TODO FUNCIONARIO DE LA CLINICA LAS LAJAS DEBE SER AMABLE, CORTES Y HUMANO AL DIRIGIRSE A LOS USUARIOS.
- 
SE DEBE ESTAR ATENTO PARA ORIENTAR A LOS USUARIOS, SALUDANDO: BUENOS DIAS O BUENAS TARDES EN QUE PUEDO AYUDARLE.
- 
AL USUARIO HAY QUE PONERLE ATENCION Y EVITAR HACERLE REPETIR LO QUE DIJO.
- 
SI USTED NO SABE O NO PUEDE AYUDAR AL USUARIO, POR FAVOR ACOMPAÑELO AL AREA RESPECTIVA O A LAS SECRETARIAS CLINICAS O A LA OFICINA DE GESTION DE CALIDAD DONDE SE ATENDERA EN FORMA PERSONALIZADA

LO INVITAMOS A HACER PARTE DE NUESTRA CULTURA DE SERVICIO

GESTION DE CALIDAD

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

**PROTOCOLO PARA CONTESTAR LLAMADAS
PERSONAL DEL CONMUTADOR**

* Cuando conteste llamadas tenga a mano lápiz y papel

* Antes del tercer timbre conteste el teléfono, preséntese y ofrezca ayuda:
“Clínica las Lajas, Buenos días, habla Cecilia, ¿en qué puedo servirle?”

* Hable con tono cálido y humano, pensando lo que está diciendo, no tutear. Al usuario hay que ponerle toda la atención por eso es necesario evitar interrupciones y hacerle repetir lo que dijo.

Si la persona a la que llaman no está o no puede contestar el teléfono, tome debidamente el mensaje


* Anote el nombre de quien llamo. El motivo de la llamada y el mensaje.
Incluya por ultimo su nombre, fecha y hora de llamada

* Si se ve en la obligación de solicitarle a la persona que hizo la llamada que espere en la línea, emplee un tono amable y la frase **“Por favor”**. No permita que espere más de dos minutos; es una falta de cortesía, prefiera sugerirle que vuelva a llamar o devolver usted la llamada, Recuerde dar Las **“Gracias por Llamar”**

* Si el usuario no queda conforme con su explicación o se muestra agresivo debe remitirlo cortésmente a la oficina de atención al Cliente, oficina de Gestión de Calidad o Secretaria de Gerencia

LO INVITAMOS A HACER PARTE DE NUESTRA CULTURA DE SERVICIO

GESTION DE CALIDAD

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

**PROTOCOLO PARA CONTESTAR LLAMADAS
PERSONAL ASISTENCIAL EN LOS SERVICIOS**

- ✿ *Cuando conteste llamadas tenga a mano lápiz y papel*
- ✿ *Antes del tercer timbre conteste el teléfono, Salude, diga el nombre del servicio, preséntese y ofrezca ayuda:*


"Buenos días, hospitalización tercer piso, habla Cecilia, ¿en qué le puedo ayudar?"

Si la persona a la que llaman no está o no puede contestar el teléfono, tome debidamente el mensaje

- ✿ *Anote el nombre de quien llamo. El motivo de la llamada y el mensaje. Incluya por ultimo su nombre, fecha y hora de llamada*
- ✿ *Si se ve en la obligación de solicitarle a la persona que hizo la llamada que espere en la línea, emplee un tono amable y la frase **"Por favor"**. No permita que espere más de dos minutos; es una falta de cortesía, prefiera sugerirle que vuelva a llamar o devolver usted la llamada.*

LO INVITAMOS A HACER PARTE DE NUESTRA CULTURA DE SERVICIO

GESTION DE CALIDAD

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

**PROTOCOLO PARA CONTESTAR LLAMADAS
PERSONAL ADMINISTRATIVO**

- ✿ *Cuando conteste llamadas tenga a mano lápiz y papel*
- ✿ *Antes del tercer timbre conteste el teléfono, Salude, diga el nombre de Área, preséntese y ofrezca ayuda:*


“Buenos días, Facturación, habla Luz Marina, ¿en qué le puedo ayudar?”

Si la persona a la que llaman no está o no puede contestar el teléfono, tome debidamente el mensaje

- ✿ *Anote el nombre de quien llamo. El motivo de la llamada y el mensaje. Incluya por ultimo su nombre, fecha y hora de llamada*
- ✿ *Si se ve en la obligación de solicitarle a la persona que hizo la llamada que espere en la línea, emplee un tono amable y la frase **“Por favor”**. No permita que espere más de dos minutos; es una falta de cortesía, prefiera sugerirle que vuelva a llamar o devolver usted la llamada.*


LO INVITAMOS A HACER PARTE DE NUESTRA CULTURA DE SERVICIO

GESTION DE CALIDAD

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE


- 1.- EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO: *Amaras a tu cliente (paciente) "sobre" todas las cosas.*
- 2.- NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE: *Creatividad, esfuerzo y ganas.*
- 3.- CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS: *falsas promesas clientes inestables e insatisfechos.*
- 4.- SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFCER AL CLIENTE, DARLE MAS DE LO QUE ESPERA: *conozca a su cliente y satisfaga sus necesidades consientes e inconscientes.*
- 5.- PARA EL CLIENTE TU MARCAS LA DIFERENCIA: *Que me distingue de todos...? Que distingue a mi empresa? La diferencia.*
- 6.- FALLAR EN UN PUNTO SIGNIFICA FALLAR EN TODO *una sola acción puede destruir la confianza y a imagen.*
- 7.- UN EMPLEADO INSATISFECHO GENERA CLIENTES INSATISFECHOS, *el empleado debe ser el primer enamorado de la Empresa.*
- 8.- EL JUICIO SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO LO HACE EL CLIENTE, *el cliente regresa si queda satisfecho, si no regresa, quedó insatisfecho.*
- 9.- COMUNICACIÓN ASERTIVA, EFECTIVA Y AFECTIVA.
- 10.- LA FAMILIA DEL USUARIO ES TAN IMPORTANTE COMO EL CLIENTE.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Son derechos de los usuarios de los servicios de salud que presta la Clínica Las Lajas, los siguientes:

- 1.- Los que establecen la Constitución Política y la Ley
- 2.- Recibir de la Clínica Las Lajas los beneficios de los recursos y las tecnologías disponibles para atender su enfermedad, mejorar su salud y prevenir complicaciones, con base en los conocimientos científicos vigentes y en condiciones razonables de seguridad.
- 3.- Recibir de la Clínica Las Lajas los servicios contemplados en los Planes de Beneficio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con base en la capacidad de oferta de la Clínica y los contratos establecidos con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB
- 4.- Acceder a los diferentes servicios de la Clínica Las Lajas en el marco del reglamento interno de prestación de servicios, los honorarios, las programaciones y la demás características de la oferta organizada en concordancia con las necesidades del usuario y su propia capacidad resolutive.
- 5.- Escoger libremente al profesional competente para la atención de su necesidad, de acuerdo con las opciones de disponibilidad que ofrezca la Clínica Las Lajas.
- 6.- Recibir información sobre los principales riesgos y enfermedades derivadas de su situación y su atención, ya sea en el momento de la consulta o a través del servicio de atención del usuario,

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

7.- Recibir instrucciones y apoyo acerca de las formas de proteger, mantener, mejorar y restablecer su salud

8.- Ser referido a otras entidades cuando sus necesidades de atención superen la capacidad resolutive de la Clínica Las Lajas.


9.- Conocer los registros elaborados sobre su situación personal y la atención recibida en los términos que establece la ley.

10.- Negarse a aceptar instrucciones o a someterse a procedimientos diagnósticos o tratamientos determinados, siempre que su enfermedad no atente contra la salud pública de la comunidad en los términos establecidos por la Ley. El responsable de su salud deberá dejar constancia escrita de esta decisión en la historia clínica.

11.- Exigir a la Clínica Las Lajas un manejo confidencial de la información relacionada con su situación personal de conformidad con las normas éticas y legales vigentes así como un trato amable, considerado y de respeto

12.- El usuario tiene derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y que hacer cuando estos se presenten.


13.- A recibir atención inicial y oportuna de urgencias, independientemente del tipo de afiliación o capacidad de pago.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

DEBERES DE LOS USUARIOS

Son obligaciones de los usuarios de los servicios de la Empresa, las siguientes:

- 1.- Suministrar a la Clínica Las Lajas la información relacionada con sus riesgos, síntomas, signos, enfermedades y demás situaciones que sean requeridas, para una adecuada prestación de los servicios.
- 2.- Suministrar a la Clínica Las Lajas la información relacionada con su tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud y a la modalidad de prestación de servicios de salud: copagos, cuotas moderadoras, pagos complementarios o compra directa.
- 3.- Tratar a los empleados de la Clínica Las Lajas con amabilidad, respeto y consideración.
- 4.- Respetar la intimidad de los demás pacientes.
- 5.- Brindar a los bienes de la Clínica Las Lajas un trato cuidadoso y responsable, de lo contrario debe asumir los costos de reparación y reposición.
- 6.- Recibir de los empleados de la Clínica Las Lajas los tratamientos científicamente comprobados para las enfermedades infecto-contagiosas y demás enfermedades que generen riesgos para la salud de la comunidad.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

7.- Procurar el cuidado integral de su salud y de su comunidad cumpliendo las normas y reglamentos de la Clínica Las Lajas y de los profesionales de la salud.


8.- Utilizar los servicios de salud existente si se adecuan a sus necesidades de atención.

9.- El usuario afiliado debe acceder inicialmente al primer nivel de atención o a los servicios de urgencias, para poder ser remitido a un nivel más complejo.

10.- El afiliado será responsable de los gastos generados por la atención, diagnóstico, tratamiento o rehabilitación cuando los servicios prestados no estén contemplados en el plan de atención en el que estén inscritos

11.- Devolver en buen estado o reponer los aparatos y aditamentos que la Clínica Las Lajas le ofrezca en calidad de préstamo.

16.- Acatar el reglamento interno de la Clínica Las Lajas

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

CUARTA PARTE

4.1 .- DIVULGACION

La Gerencia, designa al área de Gestión Humana y Gestión de Calidad la misión de divulgar el presente código de Ética a todo el personal que se encuentra laborando actualmente en la Institución y luego cada vez que un empleado se integra a la clínica las lajas, durante el proceso de inducción.

El presente código deberá ser publicado en la página de internet que tiene la clínica y se fijara en un lugar visible para que todo el personal lo conozca.

Gestión humana debe entregar a cada nuevo funcionario que se vincule a la institución una copia del presente código de ética.

Todas las jefaturas de servicios y áreas lo deben incluir como modulo obligatorio en los procesos de entrenamiento, reentrenamiento y capacitación del personal a su cargo.

4.2 .- EVALUACION Y SEGUIMIENTO


El seguimiento a la adherencia del presente código de ética del personal, debe ser verificado a través de la evaluación del desempeño que se aplica a todo el personal de acuerdo al tipo de contratación, así como a través de los informes emitidos por los jefes de servicios y áreas, los cuales serán verificados por el área de gestión humana.

La jefe de CALIDAD a través de los siguientes indicadores debe medir la divulgación y adherencia del presente código de ética, los cuales serán reportados al área de subgerencia científica, administrativa y gerencia general, para su envío a la Superintendencia de Salud de acuerdo a los requerimientos de periodicidad establecida:

1. Número de empleados a los que divulgo el código en el periodo/Numero de empleados contratados en el periodo X 100
2. Número de empleados que comenten infracciones al código de Ética / Numero de empleados de la Clínica X 100
3. Número de infracciones gestionadas/Numero de infracciones detectadas X100.

4.3 .- VIGENCIA

El presente Código de Ética rige a partir del 1 de enero del año 2011

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

4.5 - REVISION

La revisión del documento se realizara cada dos años y estará a cargo de la Alta Dirección, el área de Calidad y Talento Humano.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

CARLOS JULIO GUERRERO C.
Gerente


LUIS ALFREDO GUERRERO C.
Presidente Junta Directiva

LUIS HUMBERTO ORTEGA R.
Subgerente Administrativo

COMITÉ PARA LA CREACION DEL CODIGO DE ETICA

DRA. SANDRA XIMENA PALACIOS E.
ENF. BLANCA NUVA ACOSTA
ENF. MERCEDES VILLARREAL
DRA. MARTHA GUERRERO C.
DRA. MAGDA MEJIA
ING. LUZ MARINA TARAMUEL
Dr. RENE IBARRA
SRTA. NORA RAMIREZ

Jefe Gestión de Calidad
Enfermera Jefe de Hospitalización
Enfermera Jefe de Urgencias
Jefe de Cartera
Fisioterapeuta
Jefe de Facturación
Ginecólogo
Coordinadora Recursos Humanos

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

CODIGO DE BUEN GOBIERNO

PRIMERA PARTE

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El Código de Buen Gobierno de la CLINICA LAS LAJAS, se desarrollo a través de una participación activa del nivel directivo de la Clínica. El compromiso de la Clínica se caracteriza por la atención medico quirúrgica de mediana y alta complejidad y una gestión basada en integridad, transparencia, eficiencia y claridad.

La Visión, Misión y Estrategias se implementaron, de acuerdo a los principios de éticos, de integridad, transparencia y eficiencia.

La implementación del Código de Buen Gobierno en la Clínica Las Lajas permite orientar las políticas de éticas internas y externas. Donde las políticas internas se visualizan en términos de los usuarios, funcionarios, información y sobre el manejo de los bienes de la Clínica. Mientras que las externas se conciben a través de la sociedad, el estado, la competencia y el medio ambiente.

1.1 MISION


Brindar Servicios Integrales de Salud, con responsabilidad social, buscando la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios, utilizando tecnología avanzada, con un calificado talento humano, que permita garantizar al usuario el tratamiento, mantenimiento y recuperación de sus salud, siempre en búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes y la sostenibilidad en el tiempo de la Empresa.

1.2 VISION

Ser una empresa de salud líder en el sur occidente del país a través de la investigación utilizando normas técnicas de calidad basadas en evidencia científica, que sitúe a la institución en el primer lugar de preferencia de los usuarios, con una proyección social, satisfaciendo las necesidades a todos los niveles socioeconómicos, buscando la sostenibilidad de la Empresa y contribuyendo a mejorar la calidad de vida y al desarrollo de la región.

1.3 POLITICA DE CALIDAD

Clínica Las Lajas, como institución prestadora de servicios de salud está comprometida seria y firmemente consigo misma, con nuestros usuarios y sus familias, y demás actores del sistema, a brindar servicios de salud

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

accesibles, seguros, oportunos, eficientes y asertivos, dentro de un PLAN DE MEJORAMIENTO CONTINUO basado en la potencialización del recurso humano, en la gestión de los procesos clínicos y administrativos y en el mejoramiento continuo para alcanzar los estándares a la ACREDITACION, logrando así una cultura de calidad permanente en la institución.

2. POLITICAS PARA INCLUIR EL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

Clínica Las LAJAS tiene la responsabilidad en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno y para tal efecto a establecido grupos internos de trabajo para su implementación, evaluación y control.


2.1 ASIGNACION DE FUNCIONES

La gerencia tiene la responsabilidad de la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento. Para la evaluación y control de su actividad, la gerencia cumple con los controles fiscales y disciplinarios de ley, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Para el cumplimiento, de las políticas de Buen Gobierno, la gerencia se compromete a direccionar a la Clínica bajo los preceptos de integridad y transparencia, así maximizar eficientemente los recursos, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los comités y responder efectivamente a las necesidades de la Clínica; para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- a . Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan
- c . Cumplir las disposiciones constitucionales y legales
- d . Ejecutar eficientemente el plan estratégico
- e. Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por la Clínica.

La gerencia se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los de una IPS privada, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsables por su ejecución y gestión.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la programado sobre su gestión y resultados.

3. INTERACION DE LOS AGENTES DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS

Los órganos de control internos de la Clínica están compuestos por los diferentes comités asistenciales (Técnico científico, Vigilancia Epidemiológica, Historias Clínicas, Ética, Urgencias, Farmacia y Terapéutica, Transfusión Sanguínea) y administrativos (Auditoria, Paritario, Compras, Calidad). Los anteriores comités se reúnen por lo menos una vez al mes con la gerencia para evaluar de forma concertada el cumplimientos de los objetivos estratégicos planeados.

Los órganos de control externos de la Clínica son la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Protección Social y las auditorias de las EAPB, el Instituto Departamental de Salud de Nariño y la Secretaria Municipal de Salud.

4. DELEGACION DE FUNCIONES


Cuando la gerencia delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió en la asamblea de socios, de modo que debe precisar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

4.1. POTENCIAL RECURSO HUMANO ASIGNADO

La gerencia tiene como política para el personal que se delega sus funciones, debe cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para el cargo que se le asigne.

5. DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CODIGOS

El Área de Recursos Humanos y Subgerencia Científica se encarga de organizar, coordinar, controlar, dirigir y capacitar el talento humano de las

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

áreas médica y administrativa para brindar una mejor atención a la prestación de servicios y cumplir con los programas establecidos, bajo el estricto apego a la normatividad vigente.

La Coordinación de Recursos Humanos, mantiene los registros de personal completos y actualizados de: licencias médicas, ausentismo (feriados legales y permisos), actualizaciones contractuales, ascensos o modificaciones de la calidad jurídica de las contrataciones, asignaciones de antigüedad, horas extraordinarias, asignación de turno, información de sumarios administrativos, comisiones de servicio, suplencias y reemplazos, contratos a honorarios, dotación, capacitaciones, grados académicos o especializaciones obtenidas por el personal, calificaciones de competencias y otras que sean necesarias para un adecuado sistema de información y control del recurso humano. Además mantiene la base de datos actualizada de personal que ha realizado reemplazos.

6. POLITICAS DE GESTION DE LA EMPRESAS CON LOS CLIENTES EXTERNOS DE ACUERDO A LOS INTERESES DEL SECTOR SALUD

6.1 RELACIONES CON LOS CLIENTES La relación con los clientes está basada en la filosofía de la compañía de brindarle al usuario medicina de calidad al alcance de todos, como consecuencia de éstos se establecen convenios con todas las EPS y aseguradoras, que garanticen los mismos principios de la Institución: adicionalmente, se realizan mensualmente comités para revisar indicadores de seguridad y calidad previamente definidos.


La política de gestión de Clínica Las Lajas con los clientes externos se desarrolla y se ejecuta a través de un sistema de gestión que incluye los siguientes subsistemas:

6.1.1 Sistemas de Gestión

6.1.1.1 Gestión de Servicios: Tiene como objetivo mejorar el portafolio de servicios y estimular una mayor participación del cliente particular y asegurado, a través de la realización de actividades en mercadeo, dotación de equipos y el énfasis en las especialidades de ginecología, pediatría, cirugía, ortopedia, medicina interna, urología otorrinolaringología y cuidado Intensivo Adulto.

6.1.1.2 Gestión de Procesos: A través del cual se busca generar una cultura de procesos que se extienden a todos los niveles operativos de la institución, garantizando a nuestro usuario un servicio de la más alta calidad, con un enfoque humano y personalizado.

6.1.1.3 Gestión de Recursos: Su objetivo es la maximización de los recursos en todos los procesos de la Clínica mediante la toma de decisiones con base en el sistema de costos basado en actividades.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

6.1.1.4 Gestión de Recursos Humanos: Se propone la búsqueda de la excelencia del personal a través de una estrategia de estímulos, capacitaciones y un óptimo clima organizacional y la implementación de un Código de Ética de la Clínica.

6.1.1.5 Gestión Externa: Esta encaminada a la búsqueda del fortalecimiento de las relaciones con los entes del sector y otros actores cuyas decisiones tienen la capacidad de influir en el fortalecimiento de la institución, las cuales se materializan en contratos particulares y con ARS y EPS, alianzas estratégicas con otras IPS, acuerdos de tarifas mínimas, contratación de profesionales, acuerdos con terceros y proyectos de infraestructura (ejecución del diseño sismo resistencia).

6.1.1.6 Gestión de Calidad: Tiene como propósito la optimización y la estandarización de los procesos y la generación de un sistema de indicadores que nos permita dar el cumplimiento a los requisitos de habilitación y posteriormente a los estándares de la Acreditación.

6.1.1.7 Gestión Social: Su meta es la contribución de La Clínica al fomento del capital social dentro de un proyecto de ciudad y con la participación comunitaria a través del trabajo conjunto con las Asociaciones de Usuarios.


7. CONTRATACION DE LOS SERVICIOS

Clínica Las Lajas se compromete a determinar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

La Clínica dispondrá de una plataforma informativa que permita a los interesados (profesionales, técnicos y entes económicos) el acceso a su información no reservada por mandato de ley, y fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación privada y estatal.

8. ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

Clínica La Lajas en busca de la excelencia tiene un sistema de reclutamiento, selección, inducción, orientación y evaluación de desempeño. La clínica tiene un programa de capacitación permanente, con el propósito de que todo el recurso humano cumpla con las competencias de cada cargo. Además vela por el cumplimiento a la normativa vigente, respecto a las remuneraciones, los beneficios económicos y sociales, como también los de prevención de riesgos. Lo anterior se afirma en la administración adecuada de los sistemas de información para la gestión del talento humano.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

9. PROCESOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La política de información y comunicación tiene el propósito de establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información pertinentes.

En cuanto al derecho de petición, la entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por los grupos de interés, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.


La Gerencia de la Clínica se compromete a poner especial interés en la aplicación y mantener actualizada la página Web de la Clínica con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados. Además, tener informado al público sobre los concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la entidad, entre otros.

10. CALIDAD DE LA ATENCION

Prestar servicios de salud con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, la seguridad del cliente interno y la conservación del medio ambiente, a través de un recurso humano idóneo y comprometido y proveedores competitivos, dentro de un marco de cultura y clima organizacional excelentes, con base en un sistema de autocontrol y mejoramiento continuo, que garantice un adecuado retorno.

10.1 RELACIÓN CON LOS USUARIOS La relación con nuestros usuarios está basada en las políticas de calidad, seguridad del paciente y satisfacción del usuario La Clínica a través del departamento de Calidad y servicio al Cliente maneja un Programa de Satisfacción del Usuario el cual está diseñado para evaluar la opinión de los usuarios atendidos en todos los servicios que ofrece la Institución. El programa pretende establecer un canal de comunicación directo y eficaz entre el usuario y la Clínica; y además utilizar la información obtenida para mejorar la calidad de nuestros servicios. El fin de estos procesos es conocer las expectativas y las necesidades de los usuarios para realizar los correctivos y acciones preventivas a que haya lugar. El proceso de evaluación de la satisfacción de los usuarios inicia con:

a) El diligenciamiento de la evaluación de servicios por parte del usuario en casa uno de los servicios donde recibió atención (encuestas de satisfacción).

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

b) Se clasifican las evaluaciones por la calificación obtenida para realizar la ampliación telefónica de la inconformidad de las calificaciones: muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho.

c) Se pasa un amplificador de quejas al jefe del área o servicio del cual se están quejando para que realice el plan de mejoramiento correspondiente.

Mensualmente los jefes de área y de servicios reciben un amplificador de quejas de usuarios y los tramitan internamente con su equipo de trabajo proponiendo planes de mejora en conjunto para disminuir el nivel de insatisfacción de los usuarios en cada servicio

d) Mensualmente en el comité de calidad y de ética se presenta un informe estadístico a donde se revisan las quejas por categorías de cada servicio y se definen tareas puntuales para cada servicio.


e) También se manejan los buzones de sugerencias que están ubicados en casa servicio de la Clínica, los cuales tiene el mismo proceso de la evaluación de servicios.

f) Adicionalmente, se maneja el proceso de trámite de quejas escritas que envían las diferentes aseguradoras con las que se tiene convenio. En este caso se reciban las quejas en la Dirección de Calidad, se radican y se direccionan al responsable de respuesta con un tiempo límite de respuesta de 8 días hábiles. Con base en ellos se hace retroalimentación y se toman correctivos en caso de detectar falencias.

g) Diariamente la coordinadora de Calidad realiza recorridos por los servicios para establecer contacto directo con los usuarios y acompañarlos en el proceso de atención y así orientarlos sobre la manera de acceder al servicio y despejar sus dudas. Se realiza un reporte escrito a los jefes de área de los hallazgos encontrados que requieran de acciones correctivas o preventivas.

h) Mensualmente cada jefe de área realiza con su equipo de trabajo reuniones en las que se revisa la dinámica de la atención a los usuarios y se toman las acciones de mejora que se requieran.

i) Se manejan los comités de médicos asistenciales y de especialidades médicas donde se revisa casuística y se establecen parámetros de atención que vayan acordes con los protocolos o guías de atención a los usuarios. Adicionalmente, la Clínica cumple con todos los requerimientos de la normatividad vigente en cuanto a la habilitación de servicios de salud y ahora está trabajando en el proceso de Acreditación en Salud buscando el cumplimiento de estándares superiores de calidad y el mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y operativos.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

10.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Clínica Las Lajas orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad en el servicios de atención medico asistencial de mediana y alta complejidad. La Clínica está desarrollando normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y que cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de sus decisiones de manera que conozcan sus derechos y deberes.

La Clínica tiene el compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

La Clínica Las Lajas atiende las quejas y reclamos, mediante el procedimiento establecido el por el cual la ciudadanía puede 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. Este procedimiento, al igual que ejemplares del código de Buen Gobierno y del Código de Ética estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.


11. MEDIO AMBIENTE

La Clínica Las Lajas se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes.

La Clínica comprende que el medio ambiente es un conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras.

12. SISTEMA DE EVALUCION Y CONTROL A DIRECTIVOS

La Clínica Las Lajas establece los parámetros frente a los Conflictos de Interés bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, con el firme propósito de priorizar los intereses generales sobre los particulares.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

12.1 CONFLICTO DE INTERESES

La Clínica rechaza, condena y prohíbe a todo el personal las siguientes prácticas


- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Clínica o a sus grupos de interés.
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Clínica, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Clínica y en contra del buen uso de los recursos de la Clínica
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en la Clínica, la cual será remitida al Comité de Buen Gobierno, quien la estudiará y dará respuesta.

El Comité de Buen Gobierno se encarga de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Clínica y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

13. MANEJO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN DESDE LA DIRECCION

La CLINICA LAS LAJAS , lleva la contabilidad conforme a las normas legales y la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Junta de Socios y Junta Directiva, de acuerdo con los procedimientos establecidos por los decretos 2649 y 2650 de 1993, por el cual se reglamentan en Colombia las normas de contabilidad generalmente aceptadas y lo estipulado en la ley 43 de 1990, en la cual se reglamenta la profesión contable.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

Igualmente, cumplirá con lo dispuesto en la ley 100 de 1993 y en sus respectivas normas reglamentarias, para esto contará con información manual, mecánica y electrónica dando cumplimiento a la ley 603 de 2000, sobre la propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado.

La Clínica, Apoyada en personal idóneo implementará una estrategia de mejoramiento continuo en esta área, de acuerdo a los siguientes objetivos:

Como Actividad De Servicio: La contabilidad proporcionará a las partes interesadas la información que la ayude a tomar decisiones sobre el despliegue y uso de los recursos en la entidad.

Como Disciplina Descriptiva y Analítica: Identificará la gran variedad de sucesos y transacciones características de la actividad económica y mediante medición, Clasificación y síntesis, que reduce esta información a una cantidad relativamente pequeña, pero muy significativa, de partidas relacionadas que cuando se juntan y presentan correctamente describen la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad.

Como Sistema de Información: Recopila y comunica la información veraz, oportuna y confiable mediante los estados financieros de la Clínica, en la parte económica a una amplia gama de personas cuyas decisiones y actos se relacionan con la actividad.


14. CONTROL

Las funciones y los procedimientos de la Auditoría Interna deberán ser implementados con responsabilidad, de rendir una labor de alta calidad y de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia.

La Clínica Las Lajas, establecerá los procedimientos de Auditoría específicos para salvaguardar sus activos, verificando la razonabilidad y confiabilidad de su información, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración definiendo un programa y periodicidad para cada uno. Enfocándose específicamente en las áreas administrativa, contable, de personal, de sistemas, de mercadeo y de calidad.

Para esta labor los responsables del control interno realizan las siguientes funciones:

- 1) Etapa de Planeación,
- 2) Revisión y Evaluación,
- 3) Obtención de Información y

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

4) Elaboración y emisión de los informes.

La gerencia posee el liderazgo del sistema de control interno y a través del personal directivo, ejerce y lo responsabiliza de sus propias áreas, no obstante todo los empleados tienen responsabilidad sobre el, en razón a la información infundida en el autocontrol, exigiéndoles el cumplimiento de las leyes, normas, procedimientos y proyectos de la organización y realizar las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la clínica.


14.1 RELACION CON REVISORIA FISCAL

El Revisor Fiscal está encargado de preparación de los estados financieros y dictámenes, en el cumplimiento de sus funciones y llevando a cabo su trabajo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, las cuales incluyen el uso de procedimientos por la técnica de interventoría de cuentas. Estas normas requieren que planifique y efectúe una Auditoría para obtener una seguridad razonable y determinar si los estados financieros están libres de errores significativos.

La auditoría incluye el examen sobre una base selectiva, la evidencia que respalda las cifras y revelaciones en los estados financieros, las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Junta de Socios y junta Directiva. Y determinando si el ente ha cumplido con las disposiciones legales que le sean aplicables en el desarrollo de sus operaciones y evaluando el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos y los recursos disponibles, como también conceptuar sobre el control interno.

Dando cumplimiento al Art. 203 y de conformidad con el Art. 207 del Código de Comercio, el Revisor Fiscal de la Clínica, tiene como objetivo y plan de trabajo:

- 1) el examen de la información financiera a fin de expresar una opinión profesional independiente sobre los estados financieros.
- 2) Evaluación y supervisión de los sistemas de control con el propósito de que estos permitan el cumplimiento de la normatividad de la información.
- 3) El funcionamiento normal de las operaciones sociales.
- 4) la protección de los bienes y valores de los bienes y valores de propiedad de la sociedad y los que tenga en custodia a cualquier título.
- 5) La regularidad del sistema contable.
- 6) La eficiencia en el cumplimiento del objeto social.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

7) La emisión adecuada y oportuna de certificaciones e informes.

8) La confianza de los informes que se suministran a los organismos encargados del control y vigilancia de la institución.

9) Convocar a Junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario

15. SISTEMA DE EVALUCION DE LA GESTION ATRAVES DE INDICADORES


La Clínica Las Lajas se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética. Los indicadores que midan su gestión y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, se definen los indicadores y la metodología para obtenerlos, así.

a. Índice de gestión ética. La Clínica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta será la estadística del numero de encuestas relacionadas con la deficiencias presentadas en la gestión ética y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clínica tiene como propósito medir el desempeño de la gestión ética por unidad de negocios y procesos.

b. Índice de comunicación. La Clínica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta serán la estadística del numero de encuestas relacionadas con la deficiencias presentadas en la gestión del índice de comunicación y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clínica tiene como propósito medir el índice de comunicación por unidad de negocios y procesos.


c. Índice de satisfacción del cliente externo. La Clínica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta serán la estadística del numero de encuestas relacionadas con la satisfacción del cliente externo y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clínica tiene como propósito medir la satisfacción del cliente externo por unidad de negocios y procesos.

d. Indicadores operativos. La Clínica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades y el sistema de gestión de la calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán condensados y

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

analizados en el tablero de gestión y dando cumplimiento a la circular 056 y 030 en los periodos establecidos en las mismas.

Los indicadores anteriormente descritos se evaluarán mensualmente en los diferentes comités realizando planes de mejoramiento y asignando responsables de las acciones que no cumplan con los estándares definidos según el criterio de cada indicador.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

SEGUNDA PARTE

FUNCIONES ESTATUTARIAS

El Código del Buen Gobierno se basa en la asignación de funciones claras, precisas a cada uno de sus funcionarios en todos los niveles organizacionales, establecidas en los estatutos institucionales, de las cuales las más relevantes a mencionar son:


FUNCIONES Y ATRIBUCIONES ESTATUTARIAS

Asamblea general de accionistas Conforman la Asamblea General de Accionistas, los accionistas inscritos en el libro de Registro de accionistas, por sí mismos o representados por sus apoderados o por sus representantes legales.

Reuniones La Asamblea se efectúa anualmente, en el curso de los 3 primeros meses del año, a más tardar el 31 de marzo con el fin de examinar la situación de la sociedad. En caso que hayan necesidades, imprevistos o urgencias de la sociedad se convoca una reunión extraordinaria.

Quórum Constituirán el Quórum para deliberar, un número plural de personas que represente, por lo menos, la mayoría absoluta (51%) de las acciones suscritas a la fecha de la reunión.

Funciones Corresponde a la Asamblea de Accionistas: 1) Acordar la fusión de la sociedad, su transformación, la enajenación o el arrendamiento de la empresa social, la disolución anticipada a la prorroga o cualquier ampliación o modificación del contrato social. 2) Examinar y aprobar o improbar los balances de fin del ejercicio, las cuentas que deben rendir los administradores. 3) Considerar los informes de la Junta y el gerente sobre la situación económica y financiera de la compañía. 4) Disponer de las utilidades que resulten al balance general aprobado por ella. 5) Elegir y remover libremente a los directores, al revisor fiscal, y a sus suplentes. 6) Designar en caso de la disolución de la sociedad uno o varios liquidadores y un suplente por cada uno de ellos. 7) Ordenar las acciones legales que correspondan contra los administradores, funcionarios y directivos o el revisor fiscal. 8) Disponer la colocación de acciones de reserva, si las hubiere en el futuro, y determinar las bases de la reglamentación que, para el efecto debe expedir la Junta Directiva. 9) Autorizar la adquisición de acciones propias, con sujeción a los requisitos establecidos por la ley. 10) Autorizar la constitución de sociedades filiales o subsidiarias para el desarrollo de actividades o negocios comprendidos dentro del objeto social, y autorizar los correspondientes aportes en dinero, en bienes o servicios, proponer la liquidación de tales sociedades y disponer la enajenación de las cuotas sociales derechos o acciones en ellas. 11) Adoptar en general todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos o

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

el interés de la sociedad. 12) las demás que señale la ley o estos estatutos y las que no correspondan a otro órgano social.

3. JUNTA DIRECTIVA – JUNTA DE SOCIOS


Está constituida por cinco (5) miembros principales.

Elección Los miembros de la Junta directiva serán elegidos por la Asamblea general de accionistas para periodos de dos años.

Reuniones La Junta directiva se reunirá por los menos trimestralmente, y deberá reunirse además cuantas veces así lo disponga la misma junta, o cuando sea citada por el presidente, por el gerente, por el revisor fiscal o dos miembros que actúen como principales.

FUNCIONES:1) Expedir, adicionar y reformar el Estatuto Interno de la Clínica Las Lajas.2) Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio, las cuentas que deba rendir el Gerente y los administrativos que hayan sido nombrados, así como todo lo concerniente a cuotas de capital y nuevo ingreso de socios.3)Ordenar la distribución de utilidades después de efectuar la correspondiente reserva legal y el pago de los impuestos.4)Elegir para periodo de dos años a los miembros de la Junta Directiva, por mayoría de votos que corresponde al número de cuotas del capital social y los demás cargos que juzguen conveniente para el buen funcionamiento de la Sociedad.5)Discutir y aprobar los Planes de Desarrollo de la Empresa.6)Aprobar los Planes Operativos Anuales.7) Analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual, de acuerdo con el Plan de Desarrollo y el Plan Operativo para la vigencia.8)Aprobar las modificaciones de tarifas que proponga el Gerente, para ajustarse a las políticas tarifarias establecidas por las autoridades competentes en el sistema General de Seguridad Social en Salud, en sus distintos ordenes y las que la Empresa determine en la prestación de su portafolio de servicios.9)Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por parte del Gerente.10)Aprobar los Manuales de Funciones y Procedimientos, para su posterior adopción.11)Establecer y modificar el Reglamento Interno.12)Analizar los Informes Financieros y los informes de ejecución Presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.13)Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la Empresa.14)Servir de voceros de la Empresa ante las instancias política administrativasCorrespondientes.15)Asesorar al Gerente en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la Junta lo ameriten.16)Diseñar la política, de conformidad con las disposiciones legales, para la suscripción de los Contratos de Integración Docente asistencial por el Gerente.17)Elaborar terna para la designación del responsable de la Unidad de Control Interno.18)Fijar honorarios para el Revisor Fiscal.19)Determinar la estructura orgánica-funcional de la entidad

Quórum Deben estar todos los miembros.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

Remuneración No remuneración

LOS ACTOS DE LA JUNTA DIRECTIVA SE DENOMINARAN ACUERDOS Y SE NUMERARAN SUCESIVAMENTE CON INDICACIONES DEL DIA, MES Y AÑO EN QUE SE EXPIDAN Y SERAN SUSCRITOS POR EL PRESIDENTE Y SECRETARIO DE LA MISMA DE ELLOS SE DEBERA LLEVAR UN ARCHIVO CONSECUTIVO.

4. PRESIDENTE

Es el Elegido por unanimidad en la primera Junta del año.

Elección La Junta directiva nombrara entre sus miembros principales un presidente, para un periodo igual al de su mandato, quien presidirá las reuniones.

Remuneración No remuneración


Funciones:1) Presidir la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.2) Servir de asesor permanente del Gerente en todos los asuntos o negocios que éste someta a su consideración. 3) Súper vigilar en la forma y oportunidad que estime. convenientes, la marcha de la administración social e informar a la Junta Directiva.- El Presidente de la sociedad será reemplazado en sus faltas temporales o absolutas por el Vicepresidente.

GERENTE:

Elección:

Remuneración:

FUNCIONES:1) Dirigir la Empresa, manteniendo la unidad de procedimientos e intereses en torno a la misión y objetivos de la misma.2)Establecer, desarrollar y liderar permanentemente el sistema de control interno ajustándolo a las características de la institución y de su entorno.3)Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la Empresa, de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos, las características del entorno y las condiciones internas de la Empresa.4)Articular el trabajo que realizan los diferentes áreas y servicios de la organización, dentro de una concepción participativa de la gestión.5)Ser nominador y ordenador del gasto, de acuerdo con las facultades concedidas por el reglamento y lo ordenado por la Junta Directiva.6)Representar a la Empresa judicial y extrajudicialmente.7)Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentos que rigen la Empresa.8)Rendir los informes que le sean solicitados por la Junta Directiva y demás autoridades competentes.9)Nombrar y remover los funcionarios bajo su dependencia, de acuerdo con las normas que rigen el reglamento interno y el estatuto general de la Clínica.10)Desarrollar iniciativas de salud que respondan a la realidad cultural de la región.11)Liderar la planeación, organización y evaluación de las actividades desarrolladas por la Empresa teniendo en cuenta las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.12)Velar por la utilización eficiente de los recursos, técnicos, financieros y talento humano de la entidad.13)Promover la adaptación y adopción de las normas técnicas y modelos


	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

orientados a mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.14)Presentar para aprobación de la Junta Directiva, el Plan Estratégico, cada tres años, los programas anuales de desarrollo de la Empresa, el presupuesto prospectivo de acuerdo con el Estatuto de Presupuesto de la Empresa y las Leyes que lo amparan.15)Adaptar la entidad a las nuevas condiciones Empresariales establecidas en el marco de la ley de Seguridad Social en Salud garantizando la eficiencia social y económica de la entidad, así como competitividad y crecimiento institucional.16)Liderar la implantación del Sistema Contable y los centros de costos de los servicios y propender por la eficiente utilización de los recursos financieros.17)Participar en el establecimiento del Sistemas de Acreditación y de la Auditoria para el mejoramiento de la calidad en salud que propicie la garantía de la calidad en la prestación del servicio.18)Liderar la organización del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de pacientes de conformidad con las disposiciones establecidas por el Ministerio de la Protección Social e integrado a la Red de Prestadores de Servicios de Salud Municipal y Departamental.19)Liderar la puesta en marcha de un Sistema de Información que soporte la gestión de la Empresa en sus procesos técnicos y administrativos.20)Fomentar el trabajo en equipo, con un enfoque interdisciplinario y promover la coordinación intra e intersectorial.21)Presentar a la Junta Directiva el Proyecto de Planta de Personal y aprobar los honorarios para los trabajadores.22)Dirigir el diseño de mecanismos de fácil acceso a la comunidad que permitan evaluar la satisfacción de los usuarios, atender las quejas y sugerencias y diseñar en consecuencia políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.23)Propiciar y desarrollar investigaciones científicas y tecnológicas con el fin de establecer las causas y soluciones a los problemas de salud en su área de influencia.24)Presentar los proyectos de Acuerdo o Resoluciones a través de los cuales se decidan situaciones en la Empresa que deban ser adoptadas o aprobadas, respectivamente, por la Junta.25)Celebrar o suscribir los contratos de la Empresa.26)Detectar la presencia de todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo epidemiológico y adoptar las medidas conducentes a aminorar sus efectos.27)Fomentar el trabajo interdisciplinario y la coordinación intrasectorial e intersectorial.28) Participar en la actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos.29)Desarrollar objetivos, estrategias y actividades conducentes a mejorar las condiciones laborales, el clima organizacional, la salud ocupacional y el nivel de capacitación y entrenamiento, y en especial ejecutar un proceso de educación continúa para todos los funcionarios de la Entidad.

5. REVISOR FISCAL

Nombramiento El revisor fiscal será designado por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un año, simultáneo al de la Junta Directiva.

Remuneración los honorarios se basan en el tiempo estimado a incurrir por nuestros representantes a las tarifas de la Sociedad en un informe anual, las cuales toman en consideración el nivel y el grado de experiencia del personal


	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

asignado al trabajo. Esta estimación de tiempo se basa en programas de trabajo que indican los pasos que son necesarios para efectuar el trabajo descrito.

FUNCIONES

- 1.- Verificar que las especificaciones, calidad y cantidad de los recursos se utilicen bajo los lineamientos legales pertinentes.
- 2.- Vigilar indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad y calidad.
- 3.- Absolver dudas respecto al manejo técnico y financiero de la Empresa.
- 4.- Establecer mecanismos para el seguimiento y control técnico-financiero de las inversiones.
- 5.- Vigilar por el cumplimiento de las normas que se establezcan para las inversiones en los diferentes proyectos, programas y planes de la Empresa
- 6.- Revisar la implementación adecuada de los lineamientos para la elaboración del proyecto de presupuesto de la Empresa.
- 7.- Apoyar con su firma los documentos legales necesarios en la Empresa
- 8.- Participar en la implementación, desarrollo y evaluación y control del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- 9.- Adoptar el PAMEC – Programada de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.
10. Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones de la institución y procesos y procedimientos.
- 11.-Cumplir y hacer que se cumpla la Ley, los Estatutos de la Entidad, los Acuerdos de Junta Directiva, las Resoluciones de Gerencia, las órdenes superiores cuando corresponden a la naturaleza de sus funciones
- 12.- Reportar informes ante los entes de control y /o los que esté obligada la Clínica Las Lajas.
- 13.- Colaborar y Apoyar en la elaboración y presentación de informes necesarios y obligatorios.

CONTROL INTERNO Es realizado por un departamento de control interno cuyo objetivo es: a) Controlar el cumplimiento de los procedimientos operativos y financieros de la Clínica, así como su mejoramiento permanente. b) Salvaguardar los activos y patrimonio de la Clínica ejerciendo medidas que garanticen la custodia y buen uso de los bienes. c) Revisar y aprobar todas y

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

cada una de las operaciones con el fin de asegurar la correcta contabilización de tal forma que se produzcan estados financieros reales ajustados a la verdadera situación de la compañía, que le emitan a la gerencia herramientas eficientes para la toma de decisiones.

6. SUBGERENTE CIENTIFICO

1.-Dirigir, coordinar, controlar, evaluar y ajustar los programas de atención a las personas.

2.-Planear, controlar y evaluar conjuntamente con los jefes de las dependencias del área de atención a las personas, la prestación de los servicios asistenciales de salud.

3.- Conjuntamente con el Auditor en salud establecer mecanismos de concertación que permitan el establecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia

4.- Adaptar y adoptar normas técnicas y modelos orientados a mejorar la prestación de los servicios de salud y velar por la validez científica de las técnicas y procedimientos utilizados en el diagnóstico, tratamiento y mantenimiento de la salud de acuerdo a la Medicina Basada en la Evidencia

5.- Dirigir la evaluación del impacto de la prestación de los servicios de salud a la comunidad y definir las acciones correctivas pertinentes.

6.-Conjuntamente con la Oficina de Gestión Institucional y los coordinadores de área, elaborar y presentar un diagnóstico global de la situación de salud de la comunidad usuaria.


7.- Realizar vigilancia epidemiológica en todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo para la población e informar las enfermedades de notificación obligatoria.

8.- Elaborar el plan de emergencias y desastres de la empresa y liderar su difusión y aplicación efectiva.

9.- Promover investigaciones de tipo aplicado, orientadas a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud que afectan a la comunidad.

10.- Participar en la presentación de planes y proyectos tendientes a la consecución de recursos ante los organismos municipales, departamentales, nacionales e internacionales financiadores o cofinanciadores de dichos proyectos y al mercadeo de los servicios.

11.- Dirigir las acciones derivadas del Plan Obligatorio de Salud y su coordinación de actividades con los responsables de estas acciones en la Empresa

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

12.-Asesorar como profesional de la salud al área de Facturación y dirigir conjuntamente con el responsable los procesos del área

13.- Colaborar con la implementación del sistema de medida de cargas de trabajo en las diferentes áreas y servicios organismos que conforman la empresa.

14.- Dirigir y participar en la actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos médicos, guías de manejo y protocolos de atención.

15.- Liderar en su área funcional el Trabajo en Equipo

16.- Participar en la implementación, desarrollo y evaluación y control del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

17.- Adoptar el PAMEC – Programada de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

18.- Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones de la institución y sus procesos y procedimientos.

19.- Participar activamente en las labores de mercadeo, publicidad y ventas de la empresa de acuerdo con los planes establecidos con las normas legales vigentes y con las diseñadas en la Empresa.

20.-Prever la consecución oportuna de los recursos necesarios y promover la utiliz9.-Establecer y mantener las relaciones de coordinación intra y extrainstitucionales necesarias para la adecuada prestación de los servicios de salud.


21.-Cumplir y hacer que se cumpla la Ley, los Estatutos de la Entidad, los Acuerdos de Junta Directiva, las Resoluciones de Gerencia, las órdenes superiores cuando corresponden a la naturaleza de sus funciones.

22.- Las demás funciones que le sean asignadas y sean afines con la naturaleza del cargo.

8.- SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

1.- Planear, controlar, evaluar y ajustar conjuntamente con los jefes de las áreas a su cargo la prestación de los servicios administrativos en la empresa.

2.- Adaptar y adoptar las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la prestación de los servicios administrativos.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

3.- Velar por la aplicación de las normas y procesamientos establecidos en el área.

4.- Establecer y mantener las relaciones de coordinación intra y extrainstitucionales necesarias para la adecuada prestación de los servicios administrativos.

5.- Velar por la elaboración, actualización y difusión de los manuales de normas y procedimientos de cada una de las áreas administrativas.

6.- Promover la utilización racional de los recursos disponibles.

7.- Impulsar el desarrollo de investigaciones de tipo aplicado, orientadas a mejorar la eficiencia del área de administración.

8.- Con base en los estados financieros y demás información: Interpretar, analizar presentar sugerencias y recomendaciones a la Gerencia, sobre los aspectos financieros, administrativos y contables de la empresa.

9.- Instruir y actualizar sobre nuevas disposiciones legales, tributarias, administrativas, financieras y Seguridad Social, a los funcionarios que conforman el equipo de la Subgerencia y las demás áreas de la empresa que lo requieran.

10.- Liderar la elaboración y mantenimiento del sistema de costos de la empresa con sus respectivos centros, así como las tarifas competitivas y diferenciales que generen para CLINICA LAS LAJAS rentabilidad financiera, logrando óptimos niveles de eficiencia, economía y eficacia en las operaciones.

11.- Revisar los procesos que se desarrollen en el área de gestión recursos humanos.


12.- Participar activamente en las estrategias diseñadas por la Gerencia en lo relacionado al mercadeo y promoción de los servicios.

13.- Liderar conjuntamente con el Subdirector Científico y el Jefe de Servicios farmacéuticos de la Empresa, las políticas financieras y de mercadeo en búsqueda del posicionamiento y eficiencia de las mismas.

14.- Organizar, implementar y participar en el Comité de Compras y hacer cumplir una política de compras que coadyuve en el logro de los objetivos institucionales.

15.- Formular recomendaciones para mejorar los controles internos de la Administración, los procedimientos y sistemas de orden contable y financiero que coadyuven a la obtención de una mayor eficiencia en la gestión financiera y económica de la empresa.

16.- Liderar, dirigir y coordinar las operaciones de apoyo logístico de las áreas asistenciales y administrativas que conforman la Empresa.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

17.-Ejercer las labores propias de la administración referidas a la asesoría en el mantenimiento de la sede administrativa de la CLINICA LAS LAJAS.

18.- Analizar el proyecto de Acuerdo de presupuesto de la Empresa para ser presentado ante la Junta Directiva de la misma, previa concertación con la representante legal de la CLINICA LAS LAJAS

19.-Fijar, de acuerdo a análisis estadístico y métodos de reconocido valor técnico, los estimativos presupuestarios de rentas y gastos por grupos económicos, en coordinación con el contador de la entidad.

20.-Coordinar, con el área de Tesorería, la elaboración del flujo de fondos que permita dar un oportuno cumplimiento a los compromisos adquiridos por la Empresa, según normas y procedimientos establecidos.

21.-Realizar la interventoría y seguimiento financiero a los contratos que realice Empresa.

22.- Fomentar el trabajo en equipo dentro de la Subgerencia a su cargo

23.- Participar en la implementación, desarrollo y evaluación y control del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

24.- Adoptar el PAMEC – Programada de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

25.- 12. Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones de la institución y procesos y procedimientos.


26.- Participar activamente en la implementación del sistema de medida de cargas de trabajo, el cual permite administrar aspectos relacionados con la producción, la productividad, la eficiencia y organización de los Talentos Humanos

27.-Participar activamente en los grupos de mejoramiento y proponer planes y proyectos tendientes a lograr la consolidación institucional, cubrimiento, crecimiento y rentabilidad social y económica de la Empresa.

28.- Participar activamente en las labores de mercadeo, publicidad y ventas de la Empresa de acuerdo con las normas legales vigentes y con los planes aprobados para la Empresa.

29.-Apoyar el suministro y conservación de la información requerida por el Sistema de Información existente en la Empresa y velar por la adecuada utilización y funcionamiento de los equipos de computo.

30.-Cumplir y hacer que se cumpla la Ley, los Estatutos de la Entidad, los Acuerdos de Junta Directiva, las Resoluciones de Gerencia, las órdenes superiores cuando

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

corresponden a la naturaleza de sus funciones y los demás actos administrativos que conforman el Sistema de Control Interno aprobados para la Empresa.

31.-Las demás funciones afines a la naturaleza del cargo que le sean asignadas.

9.- AUDITOR MEDICO

1.-Diseñar conjuntamente con los equipos de salud los parámetros e indicadores con los que se evalúa la calidad de la atención en las áreas científicas, con el fin de presentar planes para aplicar correctivos y contribuir en la apropiación de la cultura de la calidad emprendida por la entidad.

2.-Asesorar el establecimiento de un sistema de garantía de calidad con los componentes contemplados en el acuerdo aprobado para la Empresa.

3.-Velar porque se conozcan, difundan y respeten los deberes y derechos de los usuarios de los servicios en salud.

4.-Mantener permanentemente relación con la oficina de atención al usuario, a fin de analizar las quejas, reclamos y denuncias que presenten los usuarios de los servicios y presentar ante los Directivos las alternativas de solución.

5.-Verificar que el control interno esté establecido en la empresa, y promover el establecimiento de una cultura de autocontrol en todos los funcionarios.

6.-Realizar periódicamente las evaluaciones de auditoría en salud de la Empresa.

7.-Estudiar y analizar las situaciones irregulares que lleguen a su dependencia y con base en los principios de objetividad y confiabilidad dar a conocer las conclusiones y recomendaciones de los casos presentados.


8.-Propender por el uso racional de los recursos existentes en la empresa destinados a la adecuada prestación del servicio.

9.-Evaluar el sistema de referencia y contrarreferencia entre la entidad y demás organismos de salud y proponer mecanismos para su optimización.

10.-Velar por el uso racional de los instrumentos empleados para la atención en salud (historia clínica, RIPS, certificados de defunción.....) y diseñar un sistema de auditoría de los mismos.

11.-Asesorar con los equipos de salud y el Comité de Farmacia la normalización de las farmacias, el uso de protocolos, el uso racional de medicamentos.

12.-Recomendar las investigaciones de índole científico que deban adelantarse en la Empresa, resultantes de las situaciones analizadas en la Dependencia.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

13.-Formar parte de los Comités Obligatorios establecidos como obligatorios en la Clínica.

14.-Asesorar y estudiar conjuntamente con la asesoría jurídica de la entidad todos aquellos casos de índole legal que lleguen a su dependencia y que ameriten su concepto médico.

15.-Participar activamente en la implementación del sistema de medida de cargas de trabajo.

16.-Mantener informados y actualizados a los funcionarios que conforman el equipo de trabajo a cargo y procurar la obtención de su compromiso, motivación y sentido de pertenencia.

17.-Programar reuniones de trabajo en forma periódica, que fomente el Trabajo en Equipo, la participación, la comunicación y el diálogo dentro del equipo. Estas reuniones deben tener una agenda de trabajo prevista

18.-Promover, fomentar, organizar y mantener un productivo trabajo en equipo que logre el cumplimiento de las metas propuestas.

19.-Vigilar los procesos realizados al interior del área, hacer el seguimiento periódico, evaluar el rendimiento de cada área y liderar su mejoramiento.

20.- Participar en la implementación, desarrollo y evaluación y control del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

21.- Adoptar el PAMEC – Programada de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud.

22.-Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones de la institución y procesos y procedimientos.


23.-Trabajar coordinadamente con los demás responsables de servicios y áreas y participar activamente de los grupos de mejoramiento y de calidad que se constituyan en la empresa.

24.-Las demás funciones afines a la naturaleza del cargo que le sean asignadas.

10. ENFERMERA

1.- Valorar el estado de salud de la población del área de influencia a través del diagnóstico de la situación de salud.

2.- Ejecutar tratamientos de enfermería de mayor responsabilidad

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

3.- Participar en la revista médica y de enfermería y en otro tipo de estudios clínicos y responder por los tratamientos de los pacientes.

4.- Ejercer control sobre la aplicación de métodos y procedimientos de enfermería a los usuarios.

5.- Revisar historias clínicas e instrucciones médicas de todos los casos de hospitalización o ambulatorias a su cargo.

6.- Presentar oportunamente al jefe inmediato las situaciones de emergencia y riesgos que se presenten en el área asignada

7.- Controlar el estado y funcionamiento de equipos, instrumentos y elementos de servicios bajo se cargo.

8.- Promover la participación de la comunidad en actividades de salud

9.- Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la comunidad.

10.- Participar como instructor en la capacitación, adiestramiento e instrucción al personal relacionado con el área.

11- Participar en la actualización del Manual de Normas y procedimientos del área.


12.-Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de los métodos y procedimientos del sistema de Control Interno, así como por la evaluación del Control Interno ante su superior inmediato.

13.-Participar activamente en la implementación del sistema de medida de cargas de trabajo, el cual permite administrar aspectos relacionados con la producción, la productividad, la eficiencia y organización de los Talentos humanos.

14.-Participar activamente en los grupos de mejoramiento y proponer planes y proyectos tendientes a lograr la consolidación institucional, cubrimiento, crecimiento y rentabilidad social y económica de la Empresa.

15.-Participar activamente en las labores de mercadeo, publicidad y ventas de la Empresa de acuerdo con las normas legales vigentes y con los planes aprobados para la Empresa.

16.-Apoyar el suministro y conservación de la información requerida por el Sistema de Información existente en la Empresa y velar por la adecuada utilización y funcionamiento de los equipos de computo.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

17.-Cumplir y hacer que se cumpla la Ley, los Estatutos de la Entidad, los Acuerdos de Junta Directiva, las Resoluciones de Gerencia, las órdenes superiores cuando corresponden a la naturaleza de sus funciones y los demás actos administrativos que conforman el Sistema de Control Interno aprobados para la Empresa.

18.-Las demás funciones afines a la naturaleza del cargo que le sean asignadas.

11. MEDICO ESPECIALISTA

1.- Practicar exámenes de medicina especializada, formular diagnóstico y prescribir el tratamiento que debe seguirse.

2.- Realizar intervenciones quirúrgicas y procedimientos médicos de su especialidad o participar en ellas y controlar los pacientes bajo su cuidado.

3.- Atender urgencias de su especialización.

4.- Realizar dentro de su especialidad las funciones correspondientes a medicina legal y preventiva.

5.- Velar por la consecución de recursos y el adecuado funcionamiento de los equipos de su especialidad, como por su custodia.

6.- Instruir a la comunidad sobre el cuidado que se debe tener para prevenir las enfermedades de su especialidad.

7.- Participar en la programación de actividades del área de su especialidad.


8.- Participar en la evaluación de las actividades e impacto de la prestación de los servicios de salud.

9.- Impartir instrucciones a personal técnico y auxiliar sobre procedimientos propios de su especialidad.

10.- Participar en investigaciones de tipo aplicado, tendientes a esclarecer las causas y soluciones a los problemas de salud de la población.

11.- Participar en la elaboración y actualización del manual de normas y procedimientos del área.

12. Responsabilizarse por si mismo (**AUTOCONTROL**) y ante su superior inmediato por la aplicación de las disposiciones del sistema de control interno de los procesos y actividades. De colaborar y apoyar los procesos administrativos especialmente el de facturación de acuerdo con las normas establecidas por la empresa.

	SOCIEDAD LAS LAJAS LTDA	Código: GC-MA 01
	GERENCIA GENERAL	Versión: 0
	MANUAL CODIGO ETICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha: Enero 2011
	GESTION DE CALIDAD	Página:

13.-Participar activamente en la implementación del sistema de medida de cargas de trabajo, el cual permite administrar aspectos relacionados con la producción, la productividad, la eficiencia y organización de los Talentos humanos.

14.-Participar activamente en los grupos de mejoramiento y proponer planes y proyectos tendientes a lograr la consolidación institucional, cubrimiento, crecimiento y rentabilidad social y económica de la Empresa.

15.-Participar activamente en las labores de mercadeo, publicidad y ventas de la Empresa de acuerdo con las normas legales vigentes y con los planes aprobados para la Empresa.

16.-Apoyar el suministro y conservación de la información requerida por el Sistema de Información existente en la Empresa y velar por la adecuada utilización y funcionamiento de los equipos de computo.

17.-Cumplir y hacer que se cumpla la Ley, los Estatutos de la Entidad, los Acuerdos de Junta Directiva, las Resoluciones de Gerencia, las órdenes superiores cuando corresponden a la naturaleza de sus funciones y los demás actos administrativos que conforman el Sistema de Control Interno aprobados para la Empresa.

18.-Las demás funciones afines a la naturaleza del cargo que le sean asignadas.

El Buen Gobierno de la Clínica Las Lajas se basa en la interacción del proceso con los agentes de control tanto interno como externo, por medio de la delegación de funciones al potencial humano asignado disponiendo del recurso humano contratado. Se busca la articulación de este código con los procesos de talento humano y de gestión de calidad vigentes, además del manual de funciones adoptado en la institución.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

CARLOS JULIO GUERRERO C.

Gerente

LUIS ALFREDO GUERRERO C.
Presidente Junta Directiva

LUIS HUMBERTO ORTEGA R.
Subgerente Administrativo