

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO

Actualización 2018



LUIS MARIA OTALVARO SANCHEZ
Gerente

De la misma forma que las instituciones requieren un norte, una plataforma estratégica, con una misión, una visión, unos principios y unos valores, es indispensable avanzar en el desarrollo y la construcción de un código de ética y buen gobierno institucional que se convierta en un instrumento orientador del desempeño de la función pública y en un principio de vida para todas las personas que hacemos parte de esta institución.

Aunado a esto y siguiendo las directrices de la función pública, tomamos como referente el Código de integridad el cual es aplicable a todos los servidores de las entidades públicas, fundamentado en la construcción, aprobación e implementación de un Código-tipo de conducta único para el sector público Colombiano, la construcción de un sistema de formación e interiorización de los valores formulados en este Código y el establecimiento de un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación.

Es necesario que todas las personas que integramos esta entidad interioricemos el presente código y que se constituya en un elemento que garantice la transparencia de nuestro accionar y de la relación de servicio con la comunidad.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	3
RESEÑA HISTÓRICA	4
MISIÓN.....	6
VISIÓN.....	6
OBJETIVO GENERAL.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
POLÍTICA INTEGRAL.....	8
VALORES Y PRINCIPIOS	11
VALORES INSTITUCIONALES.....	11
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.....	12
POLITICAS ETICAS	14
POLITICAS ETICAS CON LOS DIRECTIVOS.....	14
POLITICAS ETICAS CON LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS.....	15
POLITICAS ETICAS CON LA COMUNIDAD.....	15
POLITICAS ETICAS CON CONTRATISTAS PROVEEDORES Y CONTRATANTES.....	16
POLITICAS ETICAS CON OTRAS INTITUCIONES.....	17
POLITICAS ETICAS CON EL MEDIO AMBIENTE.....	17
POLITICAS ETICAS CON LA CALIDAD.....	18
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	19
DERECHOS DE LOS PACIENTES.....	19
DEBERES DE LOS PACIENTES.....	20
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	22
DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN	24

INTRODUCCIÓN

Mediante la Resolución 118 del 18 de mayo del 2007 el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia establece y adopta su Código de ética y buen gobierno basado en valores y principios como respeto, compromiso, responsabilidad, solidaridad, transparencia, eficacia, honestidad, lealtad y humanización, que busca mantener el equilibrio actuando de manera tal que le permita permanecer y consolidarse como una institución que se desenvuelve bajo los principios y normas rectoras establecidas en la constitución y las leyes que rigen y regulan el sistema general de seguridad social en salud, por ello, la construcción de este código parte de la evaluación de la información contemplada en la legislación en materia de principios y valores éticos, para luego desarrollar un trabajo conjunto desde las bases hasta el máximo grado de las diferente áreas con cada una de las opiniones expresadas por los participantes.

Con la construcción y aplicación de este código de ética y buen gobierno el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia busca velar por la moral y las buenas prácticas frente a la prestación del servicio. Por ello, el compromiso en la adopción es de obligatorio cumplimiento y debe ser interiorizado y asumido por la comunidad hospitalaria y por todos aquellos que ingresen a prestar sus servicios por primera vez.

RESEÑA HISTÓRICA

En la ciudad Santiago de Arma de Rionegro; mediante Decreto del 20 de Septiembre de 1788 se fundó el Hospital San Juan de Dios, mediante Licencia expedida por el Virrey Ezpeleta y despachada por los miembros de la real audiencia. El Hospital en sus comienzos fue construido en donde hoy funciona el Instituto Josefina Muñoz con el nombre de Hospital de Caridad del distrito de Rionegro nombre con el cual se bautizo este centro asistencial, el cual resolvió en gran parte los problemas de salud de los rionegreros que ese momento ascendían a 10 mil habitantes.

Este centro asistencial se creó ante la necesidad de atención médica inmediata a pacientes con enfermedades agudas a quienes por su estado de salud les era difícil su traslado al Hospital de Ciudad Antioquia, ya que el recorrido que se hacía entre estas dos poblaciones se demoraba entre tres y cuatro días.

Hacia 1963 el Gerente General de la Beneficencia de Antioquia, hizo entrega oficial del nuevo edificio, pero solo hasta el 26 de mayo se inicio el traslado al nuevo local, iniciando labores con una mesa para cirugía y una cielítica. Además de los implementos del antiguo hospital y con ocho pacientes que requerían vigilancia médica constante. El 13 de agosto de 1963 se inaugura la nueva sede del hospital, con una asistencia de cerca de 700 personas. Un año después el Hospital de Rionegro presento el más alto índice de hospitalización en Colombia, realizándose más de 2393 admisiones por año y en 1968 se convierte en la primera Regional de Salud Antioquia atendiendo a 23 municipios del Oriente Antioqueño con sus respectivos hospitales, Centros de Salud y Puestos de salud, y en la actualidad continua prestando sus servicios de salud a las diferentes Subregiones del Oriente Antioqueño, al departamento y al País.

Mediante Acuerdo N° 042 del 9 de Junio de 1940 se establece que el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, es una entidad sin ánimo de lucro, de origen público, dedicado a la prestación de servicios de salud a la comunidad.

Por medio del Acuerdo N° 062 expedido por el Concejo Municipal el 19 de septiembre de 1995, se transforma el Hospital en una Empresa Social del Estado del Orden Municipal, con categoría especial de entidad pública y calidad de entidad descentralizada del orden municipal dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y sometida el régimen jurídico previsto en el Capítulo III de la Ley 100 de 1993.

Mediante el acuerdo 142 de diciembre 8 de 2000 cambia la razón social por HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO – ANTIOQUIA, nombre con el que es reconocido a nivel local y nacional.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISIÓN

El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro es una institución prestadora de servicios de salud de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad, ofreciendo atención humanizada al usuario y su familia en el Oriente Antioqueño, con estándares de calidad y seguridad, fomentando el desarrollo institucional, el bienestar de la comunidad y su personal en armonía con el medio ambiente.

VISIÓN

Para el año 2024 El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E. Rionegro Antioquia será reconocido por su atención humanizada, con estándares de calidad, innovación y liderazgo en los servicios de salud de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad para la satisfacción del usuario y su familia, enmarcados en el Código de Ética y Buen Gobierno.

OBJETIVO GENERAL

Prestar servicios de salud de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad mediante un modelo de atención en salud, enmarcado en la calidad y la atención humanizada y segura, centrado en el ser humano y su familia para preservar y/o mejorar su condición de salud, a través del uso responsable de sus recursos, orientando sus esfuerzos hacia el mejoramiento continuo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prestar servicios de salud de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad, oportunos, seguros y humanizados, enfocados en la protección específica, detección

temprana, tratamiento y recuperación de la salud, mediante el desarrollo de programas y proyectos intramurales y extramurales.

- Desarrollar nuevos servicios que permitan una mayor accesibilidad y cobertura de la población, en busca de la satisfacción del usuario y su familia.
- ◆ Posicionar la organización, afianzando su estructura organizacional de manera segura, confiable y comprometida, mediante la sostenibilidad económica y financiera, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs), integrados al Sistema de Gestión.
- ◆ Diseñar y ejecutar un conjunto de intervenciones integrales que permitan a la institución el mejoramiento de la infraestructura en condiciones de seguridad y comodidad que brinden un ambiente de trabajo adecuado para una mejor prestación de los servicios.
- ◆ Garantizar un Talento humano competente, idóneo, satisfecho y comprometido, que refleje en su labor el crecimiento personal y profesional para el mejoramiento continuo de la institución.
- ◆ Fortalecer el Sistema Integral de Garantía de Calidad con énfasis en la seguridad del paciente, la humanización de los servicios, buscando el mejoramiento continuo de los procesos y el fortalecimiento de la imagen corporativa.
- ◆ Generar estrategias de comunicación efectiva interna y externa, que desarrollen nuevas herramientas, métodos y técnicas de difusión de la información, para potenciar el sentido

de pertenencia, la identidad corporativa y la eficiencia del equipo de trabajo de la institución.

- ◆ Rediseñar y ejecutar un plan de mercadeo que permita ofrecer un portafolio de servicios amplio y con calidad, generando valor agregado para la competitividad frente a otras entidades.
- ◆ Fortalecer los Convenios Docencia-Servicio para que contribuyan con el desarrollo integral del personal en formación, apoyando la prestación de los servicios de salud para el beneficio de la institución y los empleados.
- ◆ Fortalecer el Sistema de Información para la adecuada toma de decisiones, que permita una gestión ágil, dinámica y abierta a los retos y posibilidades del mercado de la salud.

POLÍTICA INTEGRAL

El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro Antioquia está comprometido con la calidad en la prestación de servicios de salud de primero, segundo y algunos de tercer nivel de complejidad, ofreciendo atención humanizada centrada en nuestro usuario y su familia, con equidad y seguridad a través del mejoramiento continuo, la aplicación de los procesos, la normatividad vigente y el cuidado del medio ambiente de acuerdo con nuestro eslogan "Siempre por la Vida".

En nuestra institución valoramos la importancia de brindar un desarrollo integral a todo el equipo de trabajo, promoviendo la prevención y control de factores de riesgos ambientales y ocupacionales, generando un buen clima organizacional, que permita el crecimiento y satisfacción del empleado y su familia.

CODIGO DE ETICA: INTERACTUANDO JUNTOS

Este Código de ética y buen gobierno fue diseñado en un proceso de interacción con diferentes actores del Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, mediante la puesta en común de la plataforma estratégica y los derechos y deberes de los usuarios en el Comité de ética, en el cual participan representantes de los usuarios, de los empleados y las directivas.

Así mismo se revisó el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano donde se encuentran cinco valores y una lista de acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos:

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

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

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

Se escogieron los valores y principios que identifican a la comunidad hospitalaria, enfocados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la atención humanizada, centro de las directrices de la gerencia en este periodo.

VALORES Y PRINCIPIOS

Finalidad: El presente código de ética y buen gobierno tiene como objetivo ser el marco de referencia del que hacer de toda la institución. Las disposiciones contenidas en el serán implementadas teniendo en cuenta los principios, acciones y valores para dar cumplimiento a la visión y misión del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia.

Compromiso: El compromiso ético de la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia, surge de la necesidad de que cada uno de los miembros de la institución hospitalaria adopte, aplique y difunda los valores y principios de la entidad.

El comité de ética será el responsable de liderar las acciones enmarcadas en el presenta código y orientará la situaciones concretas, reales que se presenten y requieran de dicha intervención para tomar decisiones adecuadas.

Ámbito de aplicación: Los valores y principios descritos en este código de ética y buen gobierno serán asumidos y cumplidos de manera consciente y obligatoria para todas las personas que prestamos servicios en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia, sin perjuicio de la norma consagrada en la constitución, el sistema general de seguridad social en salud y demás normas que las complementan.

VALORES INSTITUCIONALES

Los valores éticos de la institución deben ser entendidos como los máximos estándares en materia de comportamiento y son la base esencial para el desarrollo de las actividades propias y de la forma de proceder en nuestra entidad.

1. **Respeto:** Reconocimiento a la dignidad humana. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia reconocemos el respeto como el comportamiento ético que se debe tener en cada una de las actuaciones frente trato con las personas, reconociendo y valorando sus derechos.
2. **Compromiso:** Capacidad de entrega. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia tenemos sentido de pertenencia con la entidad, prestando un excelente servicio en pro del mejoramiento continuo institucional, respondiendo a la confianza depositada por la comunidad.
3. **Eficiencia:** Resultados óptimos con el uso adecuado de recursos. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia prestamos servicios de salud con calidad y oportunidad, haciendo uso racional y adecuado de los recursos para el desarrollo de cada una de las actividades.
4. **Responsabilidad:** cumplimiento correcto y oportuno de los objetivos institucionales. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia cumplimos con las actividades inherentes al servicio, manejo eficiente de los recursos con capacidad de reconocer y responder por las acciones llevadas a cabo para alcanzar las metas establecidas.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

1. **Humanización:** Considerar al ser humano desde un sentido global e integral, desde su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Supone una actitud de servicio hacia afuera y hacia adentro de la organización. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros.

2. **Honestidad:** actuación con honradez y coherencia. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia actuamos de forma clara y objetiva, con primicia de la verdad, mostrando coherencia entre el pensar y el hacer, con conciencia ante sí y ante los demás.
3. **Lealtad:** Fidelidad a los principios y valores institucionales. En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia actuamos con rectitud, fidelidad, sentido de pertenencia y amor por la institución, buscando el logro de los fines y metas de la entidad.
4. **Transparencia: Actuaciones y decisiones claras y públicas.** En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia actuamos de conformidad con lo establecido en la constitución y las leyes, permitiendo que la comunidad pueda ser veedora de nuestras acciones.
5. **Solidaridad: Trabajo en equipo para el logro de propósitos y fines.** En la comunidad del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia, velamos por el trato digno al individuo y a la sociedad en condiciones optimas que permitan la recuperación de la salud.

POLÍTICAS ETICAS

El Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, Antioquia las define como los lineamientos que se deben aplicar dentro de la institución para que su accionar sea de forma adecuada, correcta y conforme a los objetivos trazados.

Por esta razón y por su gran importancia la institución establece las siguientes políticas éticas:

POLITICAS ETICAS CON LOS DIRECTIVOS

Reconociendo la responsabilidad de cada una de las personas que hacen parte del cuerpo directivo de la empresa, es importante que se enmarque el código de ética dentro de un contexto de políticas directivas en donde se vele por la aplicación de los valores éticos en la prestación de los servicios de salud, propendiendo por el desarrollo social y económico de la empresa.

- Las acciones y actuaciones deben estar encaminadas a la transparencia, sin que con ellos se desconozcan los demás valores éticos, en el diario que hacer de cada una de las actividades.
- Propender porque cada una de las acciones encaminadas al cumplimiento de la misión estén de la mano con el código de ética y buen gobierno.
- Establecer y mantener buenos canales de comunicación que permitan la interacción de manera abierta, oportuna y eficaz entre todas las instancias de la empresa, permitiendo el acceso a la información en todos los ámbitos.
- Velar para que se cumpla con las acciones del plan de desarrollo, llevando a la luz la aplicación del código de ética y buen gobierno.
- Garantizar un ambiente laboral adecuado donde cada servidor logre su desarrollo integral enmarcado en los buenos principios y valores institucionales.

- Garantizar procesos de selección de los funcionarios públicos teniendo en cuenta los requerimientos legales, su perfil, su función, el procedimiento del área, necesarios para la institución.
- Garantizar el derecho a la igualdad, donde las capacidades y conocimientos sean valorados al momento de un ascenso o promoción

POLITICAS ETICAS CON LOS FUNCIONARIOS PUBLICOS

Las políticas éticas de la comunidad hospitalaria contemplan las acciones a las que nos comprometemos como empresa, dando prioridad a las necesidades de los usuarios.

- Garantizar las medidas necesarias para desarrollar el conocimiento en beneficio de los usuarios de la institución.
- Velar por el cumplimiento de nuestras actividades, procurando el crecimiento institucional, respetando las políticas y valores éticos.
- Mantener un buen clima organizacional, fomentado las relaciones internas y externas apropiadas para el adecuado funcionamiento de la institución.
- Garantizar el buen desempeño de quienes prestan sus servicios en la institución

POLITICAS ETICAS CON LA COMUNIDAD

Siendo nuestra misión brindar servicios de salud de segundo y tercer nivel de atención a los usuarios del sistema de seguridad social, con estándares de calidad y oportunidad, promoviendo el desarrollo institucional y el bienestar de la comunidad y enmarcada dentro de un contexto biosicosocial del individuo, tenemos que identificar a la comunidad como el objetivo de nuestra función pública. Por lo tanto, se hace necesario definir unas políticas éticas para interactuar con ella.

- Nuestra institución se compromete a cumplir su misión frente a la comunidad.
- Se implementan acciones de participación social que permitan evaluar la calidad de los servicios.
- Nos comprometemos desde la institución al reconocimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios.

POLITICAS ETICAS CON CONTRATISTAS PROVEEDORES Y CONTRATANTES

Partiendo del principio oral y de buena fe, es importante tener claridad frente a las políticas de contratación proponiendo por la transparencia, la equidad y racionalidad en su desarrollo y aplicación de cada uno de los elementos que integran la adquisición de los bienes y servicios necesarios para el desarrollo misional. Por esto, el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA define dentro del contexto legal un conjunto de políticas éticas encaminadas a ser aplicadas a contratistas, proveedores Y contratantes.

- Establecer mecanismos de contratación claros que velen por las buenas actuaciones al momento de una relación de compra entre el proveedor y el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA para que se logre un comportamiento ético en la adquisición de bienes y servicios
- El comité de compras garantizara la aplicación del código de ética y buen gobierno al momento de tomar decisiones en la compra de bienes y servicios
- Mantener buenas prácticas entre proveedores, contratistas, contratantes y el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA, permitiendo el desarrollo organizacional dentro de la moral aplicada a buenos principios de contratación, establecidos en la normatividad.

POLITICAS ETICAS CON OTRAS INTITUCIONES

Con el fin de lograr óptimos resultados, el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA, mantiene y fortalece el trabajo interinstitucional e intersectorial.

- El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA dará a conocer a otras instituciones su código de ética y buen gobierno.
- Las relaciones con otras entidades se rigen por los principios éticos y las políticas de este código.
- Se establecen canales de comunicación y retroalimentación interinstitucional e intersectorial de los procesos y acciones que se llevan a cabo, con el fin de evitar la duplicidad de actividades y así garantizar la optimización de sus recursos.
- Unir esfuerzos hacia la integración con otras instituciones buscando el fortalecimiento común que garantice la eficiencia y eficacia en la solución de necesidades para un mejor desarrollo comunitario.

POLITICAS ETICAS CON EL MEDIO AMBIENTE

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO ANTIOQUIA proporciona las pautas necesarias de acuerdo con el marco legislativo aplicable en el sector, con el fin de asegurar el cuidado y protección del medio ambiente, cumpliendo con los requisitos definidos en su sistema de gestión ambiental.

- Establecer compromisos con la implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo de un sistema de administración ambiental.
- Pensar siempre con sentido humano y ecológico; a través de la adopción de acciones encaminadas a la promoción, prevención y manejo de los impactos ambientales que la

prestación de servicios de salud pueda generar.

- Cumplir con la legislación, las regulaciones ambientales y sanitarias pertinentes y las propias de la institución.
- Buscar que nuestro recurso humano sea factor fundamental en la transformación de la cultura ambiental.
- Buscar sensibilización e involucrar a nuestros usuarios y a la comunidad en general.

POLITICAS ETICAS CON LA CALIDAD

EL HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO ANTIOQUIA, busca el fortalecimiento en la prestación de servicios bajo los más altos estándares de calidad que le permitan ser una institución modelo en el contexto nacional e internacional.

- Un compromiso orientado a recuperar y mantener la salud a través de la prestación de servicios integrales y oportunos.
- Enmarcar nuestros servicios en la calidez humana, la equidad, el mejoramiento continuo y el cumplimiento de la normatividad vigente legal.
- Implementar nuevos servicios que satisfagan la demanda.
- Generar un clima organizacional satisfactorio que permita el crecimiento de nuestros empleados.
- Establecer el compromiso y disfrute en la labor que se desarrolle.
- Conservar el liderazgo en salud, la solidez y el crecimiento económico

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS PACIENTES

Los pacientes del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen, edad, lengua, religión, preferencias sexuales, condición social, creencias y costumbres, posición económica, opinión política o religiosa, tienen derecho A:

1. TOMAR DE MANERA LIBRE LAS DECISIONES DE:

- ✓ Definir a quien recibe como visitante durante su hospitalización.
- ✓ Tener un médico, o especialista quien sea el tratante responsable de su atención.
- ✓ Aceptar o rechazar el tratamiento de su enfermedad, luego de recibir asesoría, en caso de no poder tomar la decisión, su familia o su representante podrá hacerlo; se respetaran los deseos del paciente, en caso de enfermedad irreversible
- ✓ Solicitar una segunda opinión con profesionales de la misma Institución.
- ✓ Participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.

2. OBTENER INFORMACIÓN Y PRESENTAR INQUIETUDES

- ✓ Disfrutar él y su familia de una comunicación plena, clara, oportuna y adecuada con el personal de la salud sobre su enfermedad, tratamiento y pronóstico, teniendo en cuenta las condiciones socio culturales.
- ✓ Conocer el nombre y cargo del personal que lo atiende, los servicios que presta la Institución y explicación acerca de los costos por los servicios obtenidos.
- ✓ Solicitar información sobre el funcionamiento y normas Institucionales.
- ✓ Presentar sugerencias y reclamaciones sobre la atención recibida en el hospital.

3. RECIBIR

- ✓ Un trato amable y respetuoso
- ✓ Atención profesional acorde a su enfermedad y con el recurso disponible de la Institución.
- ✓ Un manejo adecuado según su condición clínica y su dolor físico.
- ✓ Atención de manera oportuna, o explicación en caso de retraso en la atención.

4. CUIDADO

- ✓ A que se le proporcionen los medios adecuados y disponibles para evitar daño

5. DIGNIDAD

- ✓ Respeto a su intimidad en la atención.
- ✓ A mantener la confidencialidad sobre su enfermedad y el contenido de la historia clínica, la cual sólo podrá ser revelada en caso que el paciente lo solicite o en los casos que establezca la ley.

DEBERES DE LOS PACIENTES

Los pacientes del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, tienen el deber de:

- ✓ Brindar un trato digno y respetuoso al personal de la Institución y a la comunidad hospitalaria en general.
- ✓ Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados con la documentación requerida.
- ✓ Cumplir adecuadamente las instrucciones dadas para exámenes y procedimientos.
- ✓ Canalizar por el conducto regular (oficina de atención al usuario, buzones de sugerencia) sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias.

- ✓ Hacer buen uso de los bienes y servicios de la Institución.
- ✓ Cuidar de sus pertenencias durante su estancia hospitalaria.
- ✓ Pagar las obligaciones por los servicios generados de la atención en salud.
- ✓ Procurar que en compañía de sus familias, sean parte activa del tratamiento.

Consentimiento Informado: Es el documento que firma el paciente ejerciendo su derecho a ser reconocido como persona libre y dueña de tomar sus decisiones. El paciente debe estar en condiciones de comunicar su decisión una vez haya sido informado adecuadamente de sus opciones, beneficios y riesgos.

En caso de menores de edad o persona que no está en capacidad para tomar decisiones, este documento debe ser firmado por un familiar, testigo o a quien defina la Ley.

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado ciudadano(a):

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; es por ello que conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, en el plan anticorrupción y atención al ciudadano expide y hace visible la carta de trato digno al usuario, donde especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

El HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS ESE RIONEGRO, a través de sus funcionarios se compromete con todos los usuarios a:

1. Brindar un trato digno a las personas con quienes interactuemos.
2. Escuchar y opinar sin gritar, ni maltratar a nadie.
3. Proteger la integridad y la dignidad de los usuarios.
4. Promover la sana convivencia al interior de la organización, de la familia y de la comunidad.
5. Ser responsables de lo que hacemos y expresamos.
6. Cuidar mi presentación personal, recordar que soy la imagen de la institución.
7. Emplear un lenguaje claro, conciso, sencillo, cortés y sin tecnicismos.
8. Saludar "Buen día", "Buena tarde", "Buena noche"
9. Identificarnos con nombre y cargo, clara y reiteradamente durante toda la interacción con los usuarios.

10. Llamar al usuario por su nombre, anteponiendo Señor, Señora, Señorita, Joven.
11. Utilizar un tono de voz y lenguaje corporal adecuados.
12. Mantener el mayor contacto virtual posible, sin incomodar al usuario.
13. Evitar el uso de dispositivos electrónicos cuando se esté interactuando con el usuario.
14. Ofrecer a cada usuario el tiempo adecuado aunque ya sea hora de salir.
15. Actuar en forma proactiva, más que reactiva.
16. Dar las gracias por utilizar mi servicio.
17. Despedirme e invitarlo a regresar si tiene la necesidad de ello, "estamos para servirle siempre".

DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Con el fin de difundir y socializar el Código de Ética y Buen Gobierno el Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, Antioquia, realizara las siguientes actividades:

Inducción y reinducción: En las jornadas de inducción y reinducción se socializará con todo el personal los valores y principios éticos, de igual forma se enviara vía correo electrónico a todos los empleados el Código de Ética y buen gobierno, independientemente del tipo de contratación.

Cinema salud: Dentro del cronograma de bienestar laboral, actividad cinema salud, se proyectara como apertura de la programación anual, una película que refleje los valores y principios institucionales, dando así a la socialización del código de ética y buen gobierno.

Héroes con valores: Cada mes se entregara al personal y a la comunidad en general una leyenda con el valor a resaltar en el periodo, el cual estará identificado con un superhéroe, con la invitación a adoptar cada calor.

Redes sociales y página Web: Mensualmente el valor que se esté trabajando en la institución se publicara en la página Web y de facebook, con el objetivo de que la comunidad en general participe de estas actividades.