

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## PRESENTACION

El presente Código de Ética y Buen Gobierno es el documento que Guía el comportamiento de los funcionarios de Clínica La Carolina S.A 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 prácticas relacionadas con los mecanismos de gobierno, normas de conducta que orienta el desempeño de los servidores y contratistas de la Clínica La Carolina S.A, 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## INTRODUCCION

El Código de Ética y Buen Gobierno constituye para Clínica La Carolina S.A 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 instructiva 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 La Carolina S.A, 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.

El presente Código de Ética se acoge a la legislación colombiana vigente sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Cualquier acto que constituya lavado de activos y/o financiación del terrorismo, será objeto de investigación e imposición de sanciones disciplinarias a que haya lugar.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

En todo caso, cuando la conducta de las personas a las que aplique este Código en esta materia pueda conllevar la ocurrencia de un delito, el hecho deberá ponerse en conocimiento de las autoridades competentes.

Por otro lado, la Clínica La Carolina adopta mediante el presente código, las siguientes normas de conducta, sin que éstas sean limitativas o excluyentes, las cuales deberán ser aplicadas por todos los funcionarios de la Clínica.

- ✓ Participar activamente en las capacitaciones, seminarios, foros o inducciones que imparta la Clínica en relación con el SARLAFT y a las cuales haya sido citado y estableciendo la mejor forma de ponerlos en práctica, de tal suerte que permitan crear y mantener una cultura institucional de prevención y control.
- ✓ Asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones relacionadas con el SARLAFT.
- ✓ Agotar todos los mecanismos a su alcance para resolver las dudas que se presenten sobre la procedencia de los activos o fondos del cliente o proveedor, sobre su actividad o cualquier otra que a juicio del funcionario no contribuya en la ejecución del negocio.
- ✓ Aplicar con el mayor rigor los procedimientos de conocimiento del cliente establecidos en Manual del SARLAFT cuando se trate de personas públicamente expuestas bien sean nacionales o extranjeras.
- ✓ Anteponer el cumplimiento de las normas en materia de administración de riesgo de LA/FT al logro de las metas comerciales.
- ✓ No divulgar información confidencial a clientes, a personal ajeno a la Clínica, o a funcionarios que no tengan derecho a recibirla, sobre procesos judiciales o administrativos.
- ✓ Dar aviso a sus superiores, cuando tenga conocimiento que un funcionario de la Clínica, realiza actividades irregulares que puedan comprometer los intereses de la misma.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- ✓ Reportar directamente al Oficial de Cumplimiento cualquier actividad inusual o sospechosa que pueda ser o llegar a constituir un evento de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

#### **OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

- Asegurar que todas las actividades de los funcionarios de la Clínica La Carolina S.A 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**

El Presente código aplica a todos los miembros de la Junta Directiva, Gerente, Coordinador Asistencial, y Coordinador administrativo y Financiero, Líderes de servicios asistenciales y Administrativos y a todos los colaboradores de la Organización.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## **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 Clínica la Carolina S.A es una Clínica Fundada hace 25 años, la cual presta los servicios de Cirugía Ambulatoria, 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 la Ciudad de Bogotá. 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. Dentro del propósito anotado de consolidarnos como una de las mejores Clínicas de cirugía ambulatoria de la capital del país, hemos delimitado como mapa de ruta del Plan estratégico 2014-2018 el fortalecimiento institucional que nos permita incidir positivamente en las prioridades de atención en salud de la capital.

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

**Dr. Rodolfo Polo**  
**Dr. Gabriel Alvarado**  
**Dr. Mauricio Rozo**  
**Dr. Luis David Domínguez**  
**Dr. Jorge Ernesto Cantini**

| <b>ELABORO</b>                    | <b>REVISO</b>   | <b>APROBO</b>    |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

### 1.3 NATURALEZA JURIDICA:

De conformidad con los estatutos, la Clínica La Carolina S.A, 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.

### 1.4 OBJETO SOCIAL

El objeto principal de la Clínica la Carolina S.A lo constituye la prestación de servicios Quirúrgicos Ambulatorios en las especialidades registradas en el certificado de habilitación de servicios que emite la Secretaría Distrital de Salud.

#### 1.4.1 SERVICIOS

**1.4.1.1 CIRUGIAS DE SEGUNDO NIVEL DE COMPLEJIDAD AMBULATORIA:** General, endoscopia, Urológica, ortopédica, ginecostetricia, cirugía plástica, otorrinolaringología, dermatología,

## 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

### 2.1 MISION

Somos una IPS Privada de cirugía ambulatoria, que presta servicios de Salas de Cirugía, enfocados en la seguridad del paciente, el servicio humanizado, la gestión de la tecnología y del riesgo, con profesionales altamente calificados, contribuyendo con la responsabilidad social y buscando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

### 2.2 VISION

Para el 2020 Clínica la Carolina busca ser reconocida como una de las mejores instituciones en cirugía ambulatoria, líder en el mercado nacional con un modelo de atención basado en estándares superiores de calidad, seguridad y competitividad, logrando rentabilidad para sus accionistas.

### 2.3 POLITICA DE CALIDAD

Clínica la Carolina mantiene el compromiso continuo de satisfacer a sus clientes, ofreciendo servicios con seguridad, oportunidad y eficiencia, gestionando el riesgo y la tecnología, apoyados en un recurso humano ético y competente capaz de brindar al usuario y su familia información suficiente y permanente, articulando los procesos en un ciclo de mejora.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 2.4 PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

El desempeño de la CLINICA LA CAROLINA S.A se regirá por los siguientes principios corporativos:

### PRINCIPIOS

**Servicio Humanizado:** Humanizar en un asunto ético que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta, en la Clínica la Carolina brindamos un servicio humanizado cuando cada uno:

1. Brinda un trato digno a su paciente, a su familia y a su compañero de trabajo.
2. Atiende las necesidades físicas, emocionales, intelectuales y sociales del paciente y su familia.
3. Cuando durante la atención del paciente garantizo condiciones de privacidad y confidencialidad.
4. Tengo en cuenta la vulnerabilidad y las preferencias de mi paciente.
5. Ofrezco atención cortés y respetuosa al paciente y su familia.
6. Desarrollo habilidades para la comunicación y el diálogo
7. Promuevo la cultura de humanización en mi servicio.
8. Cuando contribuyo con un entorno que proporcione seguridad y comodidad al paciente y su familia.

**Ética profesional:** en la Clínica la Carolina la ética profesional marca pautas de conducta para el desempeño de las funciones propias de un cargo dentro de un marco ético. En la Clínica la Carolina brindamos un servicio ético cuando cada uno:

1. Se refleja la ética a través de los de principios y valores contenidos en el decálogo de los documentos.

**Lealtad:** En la Clínica la Carolina desarrollamos en nuestro interior y tenemos conciencia de lo que hacemos y decimos cuando:

1. Defendemos lo que creemos y en quien creemos.
2. Cumplimos no solo por obligación, sino porque tenemos un compromiso con la Clínica.
3. Cuando cuidamos nuestras actitudes y pensamientos.
4. Cuando hacemos lo necesario para ayudar a la familia, al amigo o a la institución.
5. Nos esforzamos por ayudarles a otras personas a mejorar.
6. Cuando somos sinceros y generosos con nuestros compañeros, pacientes y familiares.
7. Cuando nos identificamos con la cultura organizacional.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

**Eficiencia:** en la Clínica la Carolina la eficiencia la hacemos referencia en la mejor utilización de nuestros recursos para lograr las metas propuestas cuando cada uno:

1. La eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar nuestros objetivos.
2. Tenemos la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto deseado.
3. La eficiencia nos hace referencia en la mejor utilización de los recursos previstos.
4. Se optimizará el uso de los recursos financieros humanos y técnicos

**Trabajo en Equipo:** En la Clínica se hace referencia a las estrategias procedimientos y metodologías para lograr las metas propuestas cuando cada uno:

1. Tiene los objetivos del equipo claro y aporta lo mejor de si para lograrlos.
2. Escucha con respeto las opiniones y experiencias de otras personas y construye soluciones a partir de ellas.
3. Escucha activamente aportando retroalimentación y analizando las ideas de los demás.
4. Estimula la comunicación.
5. Estimula y mantiene relaciones productivas con los demás.
6. Trabaja con los demás sin crear conflictos.
7. Intercambia información con los demás miembros del equipo de trabajo.
8. Integra a los nuevos compañeros para que se pongan al tanto de las actividades.

## VALORES

- Compromiso
- Respeto
- Responsabilidad
- Disciplina
- Confidencialidad
- Seguridad
- Paciencia
- Tolerancia
- Pertenencia
- Honestidad

**Compromiso:** En la Clínica sentimos como propios la filosofía, los objetivos, y metas de la organización y nos empeñamos en dar algo más de lo establecido, cuando cada uno:

1. Aporta sus conocimientos y experiencia para el mejoramiento de la Clínica.
2. Articula sus metas personales con las profesionales.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |



|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

3. Conoce y vive la misión, visión, objetivos y metas de la clínica.
4. Comparte y disfruta los logros de la Clínica
5. Se mantiene informado de lo relacionado con el sector, la clínica y su oficio.
6. Participa en las actividades programadas por la Clínica.
7. Promueve una imagen positiva de la Clínica.
8. Está dispuesto al cambio.

**Respeto:** En la Clínica comprendemos, aceptamos y valoramos a todas las personas cuando cada uno:

1. Acepta las diferencias entre las personas, comprende las actitudes, opiniones y creencias de los demás.
2. Le habla al usuario en un lenguaje que entienda explicándole claramente los procedimientos.
3. Cumple con los horarios acordados con usuarios y compañeros.
4. Es amable, saluda, se despide, dice por favor y gracias.
5. Es prudente al hablar con las personas y evita comentarios innecesarios
6. Maneja un vocabulario decente y en tono adecuado.
7. Escucha a las personas atentamente y sin distracciones.
8. Llama a las personas por su nombre.
9. Protege la privacidad del paciente tanto de su cuerpo como de su información personal.
10. Reconoce que las personas son valiosas y su trabajo importante.

**Responsabilidad:** En la Clínica cumplimos con nuestras obligaciones, asumiendo consecuencias y obteniendo resultados eficaces. Nuestro comportamiento responsable incluye que cada uno:

1. Autoevalúe el desarrollo y cumplimiento de las labores diarias.
2. Cuide y optimice los recursos de la Clínica
3. Cumpla el horario de trabajo
4. Cumpla el Reglamento, normas y procedimientos de la Clínica
5. Maneje con discreción la información de los pacientes
6. Mantenga el sitio de trabajo limpio y organizado.
7. Realice las tareas que le son asignadas de manera correcta y en el momento oportuno.
8. Supere las dificultades que se presenten en el trabajo para lograr el objetivo.
9. Se preocupe por el uso de los recursos naturales

**Honestidad:** En la Clínica actuamos con base en la verdad y la justicia, cuando cada uno:

1. Cumple con el trabajo de acuerdo a las normas y compromisos.
2. Reconoce y corrige oportunamente sus errores.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

3. Es coherente con lo que piensa, dice y hace.
4. Es consciente de sus capacidades y limitaciones.
5. Es sincero y veraz en sus relaciones con los demás.
6. Toma decisiones con ética.
7. Utiliza los recursos (tiempo, insumos, equipos, etc.) solo en actividades laborales.

**Disciplina:** en la Clínica la disciplina se adquiere dotando a nuestro personal de orden y para realizar las actividades se solicitan y poder desempeñarlas lo mejor que se pueda y ser merecedores de confianza. Nuestra disciplina nos incluye:

1. Tratar de hacer todo bien, desde el principio hasta el final.
2. Planear con tiempo cada una de las actividades; así se evitarán las improvisaciones.
3. Revisar las cosas dos veces. Tenga una actitud permanente de autoevaluación de sí mismo y de todo lo que hace.
4. Es consciente de sus capacidades y limitaciones.

**Confidencialidad:** en la Clínica la Carolina la confidencialidad es, se establece como, la propiedad de la información por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado. Nuestra confidencialidad nos incluye:

1. No vulnerado la privacidad de los pacientes.
2. Se tiene un acuerdo de confidencialidad con los trabajadores de la clínica
3. Los trabajadores deben tener el respeto a la confidencialidad de la información que se les brinda los pacientes, sobre todo aquella que él considera secreta.

**Seguridad:** en la Clínica la Carolina la seguridad es un valor moral más de los trabajadores, porque la seguridad es inherente, irrenunciable e intransferible a cada uno en todo trabajo. Nuestra disciplina nos incluye:

1. La seguridad tienen como fin último mejorar la calidad de nuestra vida.
2. Los trabajadores aplican este valor día a día.

**Paciencia:** en la Clínica la Carolina la paciencia es un valor que nos hace como personas: tolerantes, comprensivos, para soportar los contratiempos que se nos presentan en trabajo diario. Nuestra paciencia nos incluye:

1. Superamos cualquier sucesos con serenidad, con el fin de reflexionar sobre lo que es importante en cada momento
2. La paciencia ha sido materia de reflexión y valoración por los trabajadores de la clínica
3. Para tomar las mejores decisiones suele comenzar por la paciencia.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

**Tolerancia:** en la Clínica la Carolina las personas son tolerantes, y puede aceptar opiniones o comportamientos diferentes a los establecidos por su entorno social o por sus principios morales. Nuestra paciencia nos incluye:

1. La tolerancia es una actitud fundamental para la el trabajo diario
2. Es también el reconocimiento de las diferencias inherentes a la naturaleza humana, a las culturas, las religiones o las maneras de ser o de actuar.

**Pertinencia:** en la Clínica la Carolina los trabajadores somos parte de un grupo, una sociedad y una institución, esto tiene su origen en la familia ya que es el primer grupo al que pertenecemos Nuestra paciencia nos incluye:

1. La pertenencia nos da seguridad y autoestima.
2. Cada uno de nosotros debemos cuidar todo lo que representa la institución porque tiene un significado importante.
3. Todos tenemos sentido de pertenencia y satisfacción para que logremos trabajar en un mejor ambiente.
4. Identificación del talento humano con las políticas y objetivos institucionales.
5. Velar por los recursos de la clínica, permitiendo desempeñar sus funciones con excelentes niveles de motivación, amabilidad, respeto y humanización en el trato con el paciente, sus familiares y todos los funcionarios tanto de la institución como los visitantes.

## 2.5 OBJETIVOS

En el marco de la Misión institucional de la CLINICA LA CAROLINA S.A, se propone como objetivos corporativos:

1. Alcanzar estándares superiores de calidad centrados en la seguridad del paciente a través del mejoramiento continuo de los procesos y la consolidación de un sistema integrado de información clínico-administrativo.
2. Fortalecer el posicionamiento de la Clínica, Optimizando los recursos para obtener mayor rentabilidad.
3. Propiciar el desarrollo integral de los colaboradores y garantizar la permanencia del personal crítico para generar ventajas competitivas.
4. Penetrar nuevos mercados desarrollando nuevos productos y servicios diferenciadores para hacer más eficiente el modelo de atención de cirugía ambulatoria.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## SEGUNDA PARTE:

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

La Clínica La Carolina S.A:

- ✚ **Gobernabilidad y Transparencia:** Promover la transparencia, valores y ética con los cuales se orienta la Clínica, bajo un enfoque
- ✚ **Responsabilidad Social:** Orientar todas las decisiones y acciones para consolidar la Clínica como institución socialmente y ambientalmente responsable.
- ✚ **De deberes y derechos:** Garantiza que la Clínica involucre en corresponsabilidad a pacientes y cirujanos durante la atención.
- ✚ **Desarrollo Integral Talento Humano:** Propender por el desarrollo y capacitación de talento humano a través del diálogo respetuoso y participativo
- ✚ **Excelencia:** Compromiso con la calidad y el mejoramiento constante y de todos los procesos de la Clínica para la seguridad del paciente.

### 2.2 EL ACTUAR DE LA CLÍNICA CON SU PERSONAL

La Clínica La Carolina S.A:

- 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.
- 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 La Carolina S.A.:

- Todo colaborador tiene derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- 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 La Carolina S.A. se debe tener en cuenta que:

- Los pacientes y médicos especialistas son el eje vital de nuestra empresa. 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 paciente, su familia y médico especialista 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 pacientes, familiares y/o médicos especialistas. 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 óptimo cumplimiento de sus funciones.
- Todo trabajador debe aportar todos sus conocimientos, habilidades y destrezas necesarios para cumplir con sus obligaciones y que el resultado sea de la más alta calidad.

#### 2.5 ASPECTO PERSONAL

En La Clínica La Carolina 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- Portar de manera adecuado el carné de identificación y llevarlo siempre que esté dentro de las instalaciones de la Clínica.

## 2.6 RELACIONES INTERPERSONALES

En La Clínica La Carolina S. A 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 Pacientes, Familiares y/o médicos especialistas).
- 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.

## 2.7 RELACION CON LOS PACIENTES

En La Clínica La Carolina S.A. Se DEBE tener en cuenta que:

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

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- 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 CONFIDENCIALIDAD

En la Clínica La Carolina S. A.:

- 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 públicas esta 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 La Carolina S.A.:

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- Algunos funcionarios utilizarán 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 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 La Carolina S.A, la persona continua obligada a mantener la confidencialidad de la información que ha visto, recibido o utilizado durante su desempeño en la Institución.

## 2.10 USO DE RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

En la Clínica La Carolina S.A:

- 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 La Carolina S.A:

- 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

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |



|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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 La Carolina S.A:

- 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.

### 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 La Carolina S.A:

- 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 garantizará 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- 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.

### TERCERA PARTE

Para fortalecer los puntos anteriores la gerencia de Clínica La Carolina S.A. 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 La Carolina S.A, 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 La Carolina 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.

#### 3.3 POLITICA DE SEGURIDAD

En la Clínica La Carolina S. A. 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 de Planes de mejoramiento y seguimiento de los procesos institucionales.

Estamos comprometidos con la seguridad del espacio físico y con la conservación en óptimas condiciones de las instalaciones físicas, de los puestos de trabajo, el clima laboral,

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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.

### 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 o 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)

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- 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 Pacientes de la Clínica la Carolina S.A 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 conflicto de no lograr el objetivo solicita apoyo del personal de portería y si el caso persiste se debe llamar a las autoridades competentes.
- 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 LA CAROLINA S.A 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 La Carolina S.A, 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 la Clínica la carolina, como prestadora de servicios de salud, estamos comprometidos con la gestión y manejo integral de los residuos hospitalarios y similares generados, para

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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.

### **EL RECURSO HUMANO DE LA CLINICA LA CAROLINA S.A 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.

### **PROTOCOLO PARA ATENDER A LOS USUARIOS DE LA CLINICA LA CAROLINA S.A.**

- El colaborador de la Clínica La Carolina debe ser amable, cortés y humano al dirigirse a los usuarios.
- Se debe estar atento para orientar a los usuarios, saludando: buenos días o buenas tardes en que puedo ayudarle.
- Al usuario hay que ponerle atención y evitar hacerle repetir lo que dijo.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- Si usted no sabe o no puede ayudar al usuario, por favor acompañelo al área respectiva o a las secretarías clínicas o a la oficina de gestión de calidad donde se atenderá en forma personalizada.

## LO INVITAMOS A HACER PARTE DE NUESTRA CULTURA DE SERVICIO

### RELACIONES CON LOS CLIENTES EXTERNOS

Los órganos de control y vigilancia externos de Clínica La Carolina son: La Secretaría Distrital de Salud y la Superintendencia Nacional de Salud.

#### 6.1. RELACIONES CON PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

En la Clínica La Carolina, se velará por:

1. La equidad en las relaciones con cada uno de los proveedores.
2. El cumplimiento en las obligaciones contractuales adquiridas.
3. Garantizar canales de comunicación adecuados y efectivos.
4. Fomentar la sana competencia.

#### 6.2. RELACIÓN CON OTROS ENTES DEL SECTOR SALUD

1. Cumplirá con la normatividad vigente formulada para el sector salud.
2. Acatará los lineamientos formulados por el nivel central.
3. Proveerá oportunamente la información de carácter técnico y científico solicitada
4. Cumplirá con los compromisos adquiridos con las Empresas Promotoras de salud de conformidad con los contratos de voluntad suscritos.

#### 6.3. RELACIÓN CON LOS ENTES DE CONTROL

En la Clínica La Carolina, se:

- Atenderá de la mejor manera a todos los representantes de los entes de control que requieran realizar sus actividades pertinentes en la Institución.
- El Gerente y su Equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor
- Realizará acompañamiento a las visitas de control.
- Presentará planes de mejoramiento a las no conformidades encontradas antes de ocho días de entregado el informe, al ente de vigilancia y control.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

#### 6.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Clínica La Carolina, se orienta hacia el bienestar social de la población en todas sus actuaciones, para lo cual propende por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento de la salud y concretando las mismas en cuanto a las minorías étnicas o culturales y de género, aumentando y haciendo eficientes los proyectos de interés social, y fortaleciendo las relaciones con la administración pública.

La Empresa declara expresamente su 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 La Carolina, asume la responsabilidad por los impactos que sus actividades generan en la sociedad y el medio ambiente, mediante los siguientes postulados:

1. Promover el conocimiento y apropiación de las leyes y normas que regulan el funcionamiento de la Institución.
2. Fomentar la corresponsabilidad en la aplicación de los Deberes y Derechos civiles, laborales, comunitarios y de los usuarios.
3. Conocer y aplicar las directrices de bioseguridad, seguridad industrial y salud ocupacional.
4. Participar activamente en los espacios de capacitación, formación y análisis establecidos por la Institución para el desarrollo y articulación del Talento Humano.
5. Entregar a los usuarios, clientes internos, comunidad y partes interesadas, información adecuada y precisa.
6. Participar activamente en la prestación de servicios de salud socialmente beneficiosos que cumplan con las características de oportunidad, continuidad, pertinencia, accesibilidad, eficacia, efectividad, coordinación, competencia y seguridad esperadas.
7. Promover la participación y comunicación con los usuarios y la comunidad a través de los espacios y canales establecidos.
8. Garantizar que las actividades ejecutadas como servidores de la Empresa, son Éticas, justas y transparentes.
9. Promover el conocimiento y la aplicación de las directrices dadas para el manejo ambiental disponible.

#### 5.3. CONFLICTOS DE INTERÉS Y CONFLICTOS PERSONALES

##### 5.3.1. Compromiso frente a los Conflictos de Interés

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

La Clínica La Carolina se compromete a instaurar una política de conflictos de interés que contenga la prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos, así como los criterios que regulan las relaciones entre la Empresa y sus grupos de interés.

Los anteriores elementos constituirán el Manual de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada. Conforme a este Manual, en conjunto con el Código de Buen Gobierno y la normatividad pertinente, las relaciones entre los colaboradores, el Gerente y su Equipo Directivo, los miembros de los Comités y la ciudadanía, se rigen por criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los individuales.

### 5.3.2. Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés

La Clínica La Carolina rechaza, condena y prohíbe que el Gerente y su Equipo Directivo, los miembros de comités especiales, colaboradores y todos aquellos vinculados con la Empresa incurran en cualquiera de 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 Empresa o a sus grupos de interés;
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- c. Propiciar, manejar o participar, directa o indirectamente, en cadenas de valor, pirámides o cualquier otra modalidad de captación ilegal de dineros, dentro o fuera de la Institución.
- 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 Empresa, 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 Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

### 5.3.3. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Empresa.
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes de su área de influencia un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.
- e. Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas sobre prevención de conflictos.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |



|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

#### 5.3.4. Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés

El personal de la Clínica La Carolina se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Empresa.
- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la Clínica La Carolina o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la Empresa.
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la Empresa.
- e. Utilizar su posición en la Empresa o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- f. Entregar dádivas a otros colaboradores a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- g. Utilizar los recursos de la Empresa para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encauzarlos en provecho personal o de terceros.
- h. Gestionar o celebrar negocios con la Empresa, para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- i. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Empresa, o de personas o entidades con las que la Empresa sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- j. Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

#### 5.3.5. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Los grupos de interés de La Carolina deben revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al Comité de Buen Gobierno y al ente de control competente.

Los conflictos generados en las relaciones interpersonales serán resueltos en primera instancia mediante la aplicación de mecanismos de solución y arreglo directo, para lo cual los involucrados recurrirán al diálogo directo basado en una comunicación respetuosa y asertiva.

Estas situaciones deberán reportarse ante los superiores inmediatos, quienes a su vez podrán adelantar acciones orientadas a la solución de las diferencias, mediante intervención directa de los servidores que concurran en la diferencia, en un acuerdo de respeto y cordialidad.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

De tales actuaciones se dejará reporte escrito (acta), en que se expresen los acuerdos alcanzados y los mecanismos para superar y prevenir la ocurrencia de circunstancias similares en el futuro.

Si la diferencia no pudiere ser superada o constituye una situación que afecta la aplicación de los postulados del presente Código, deberá ser comunicada al Comité de Ética y Buen Gobierno por el interesado o por su superior o por el servidor que conozca el hecho, para que éste analice y resuelva el caso, con la participación e intervención de los servidores comprometidos.

Si se trata de diferencias con terceros o que involucren otras entidades públicas, el asunto deberá ser informado de forma inmediata al Comité de Ética y Buen Gobierno, para que éste determine las acciones a tomar.

En este caso, se recurrirá a la aplicación de métodos de arreglo directo y posteriormente, si fuere el caso, se propenderá por la solución de la diferencia mediante la intervención de un árbitro que designen las partes.

Lo previsto aquí se entiende sin perjuicio de los reportes y denuncias que deban formularse frente a actuaciones que requieran la investigación de las diferentes autoridades competentes.

Los grupos de interés deben consultar con el Comité de Buen Gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

## **5.2. POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

### **5.2.1. Compromiso con la Comunicación Pública**

La Clínica La Carolina se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicativos y el plan de comunicación de la entidad.

### **5.2.2. Compromiso con la Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la Empresa, contratistas y cuerpo administrativo; para ello la Gerencia establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

| <b>ELABORO</b>                    | <b>REVISO</b>   | <b>APROBO</b>    |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

### 5.2.3. Compromiso de Confidencialidad

La Clínica La Carolina se compromete a que los colaboradores que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la Empresa no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la Empresa para sus propios intereses.

### 5.2.4. Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información

La Clínica La Carolina se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

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

## GESTION DE CALIDAD

### PROTOCOLOS 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 la Carolina, 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 aguarde en la línea, emplee un tono amable y la frase “Por favor”. No permita que espere

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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

### 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 aguarde 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.

### 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 aguarde 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.

### LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCION AL CLIENTE

1.- EL CLIENTE POR ENCIMA DE TODO: Amarás a tu cliente (paciente) "sobre" todas las cosas.

2.- NO HAY NADA IMPOSIBLE CUANDO SE QUIERE: Creatividad, esfuerzo y ganas.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

3.- CUMPLE TODO LO QUE PROMETAS: falsas promesas clientes inestables e insatisfechos.

4.- SOLO HAY UNA FORMA DE SATISFICER 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.

### **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Son derechos de los usuarios de los servicios de salud que presta la Clínica La Carolina, los siguientes:

1. Tienen derecho a: elegir libremente al médico o profesional de la salud, así como a la institución requerida con los recursos disponibles.

2. A no ser discriminados por su condición racial, de género, de credos políticos y/o religiosos, económicos y culturales.

3. A disfrutar de una comunicación plena y clara de su médico tratante que le permita disponer de información con respecto al procedimiento al cual va a ser sometido.

4. A que sus familiares y/o representantes en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen los procedimientos dejando por escrito su decisión.

5. A recibir un trato digno y considerado respeto a sus creencias y costumbres así como a expresar su opinión acerca del procedimiento a realizar.

6. A que la información contenida en su Historia Clínica sea tratada de manera confidencial y secreta y que solo con su autorización pueda ser conocida.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

7. A que le presten durante todo el proceso de realización de su procedimiento la mejor asistencia médica disponible.
8. A revisar y recibir explicaciones acerca de los de los costos por los servicios tanto de los profesionales, como de la clínica.
9. En caso de emergencia, los servicios recibidos no estén condicionados al pago de honorarios anticipados.
10. A ser escuchado y obtener respuesta a sus quejas e inquietudes.

### DEBERES DE LOS USUARIOS

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

1. Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo personal de la clínica igual que otros pacientes y sus familias.
2. Dar información veraz sobre sus antecedentes clínicos y demás datos solicitados por el personal de la clínica.
3. Seguir indicaciones dadas por su médico tratante y el resto de los profesionales encargados de su atención, formulas médicas, recomendaciones y tratamiento.
4. Cumplir oportunamente con los horarios establecidos para citas y programación de cirugías, informando los datos de su acompañante responsable.
5. Utilizar adecuada y razonablemente las vías de comunicación, reclamos y sugerencias.
6. Velar por el cumplimiento de sus derechos como paciente y ser humano.
7. Conocer, ejercer, cumplir, con total responsabilidad de los derechos y deberes que le otorgue e impone el régimen del Sistema General de Seguridad en Salud, así como el contenido del plan adicional de salud que haya adquirido.
8. Reportar al personal de la Clínica cualquier situación que considere anómala o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente.
9. Dar un trato cuidadoso a los bienes de propiedad de la clínica, haciendo uso racional de los recursos que son para su servicio.
10. Cancelar la cuenta correspondiente a los servicios recibidos tanto de los profesionales de la salud como de la propia institución.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 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 la Carolina S.A, durante el proceso de inducción.

El presente código deberá se publicado 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.

El jefe de CALIDAD a través de los siguientes indicadores debe medir la divulgación y adherencia del presente código de ética, los cuales serán reportados a la coordinación asistencial 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 Agosto de 2014

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

#### 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

**ALEJANDRA ORDOÑEZ G.**

**Gerente**

**JORGE E. CANTINI ARDILA**

**Presidente Junta Directiva**

#### CODIGO DE BUEN GOBIERNO

#### PRIMERA PARTE

#### 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El Código de Buen Gobierno de la CLINICA LA CAROLINA S.A., 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 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 LA CAROLINA S.A. 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |



|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 1.1 MISION

Somos una IPS Privada de cirugía ambulatoria, que presta servicios de Salas de Cirugía, enfocados en la seguridad del paciente, el servicio humanizado, la gestión de la tecnología y del riesgo, con profesionales altamente calificados, contribuyendo con la responsabilidad social y buscando la satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

## 2.2 VISION

Para el 2020 Clínica la Carolina busca ser reconocida como una de las mejores instituciones en cirugía ambulatoria, líder en el mercado nacional con un modelo de atención basado en estándares superiores de calidad, seguridad y competitividad, logrando rentabilidad para sus accionistas.

## 1.3 POLITICA DE CALIDAD

Clínica la Carolina mantiene el compromiso continuo de satisfacer a sus clientes, ofreciendo servicios con seguridad, oportunidad y eficiencia, gestionando el riesgo y la tecnología, apoyados en un recurso humano ético y competente capaz de brindar al usuario y su familia información suficiente y permanente, articulando los procesos en un ciclo de mejora.

## 2. POLITICAS PARA INCLUIR EL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

Clínica LA CAROLINA S.A. tiene la responsabilidad en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno y para tal efecto ha 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

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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.

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. INTERACCION DE LOS AGENTES DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS

Los órganos de control internos de la Clínica están compuestos por los diferentes comités asistenciales (Infecciones, Historias Clínicas, Ética, Farmacia, ) 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 cumplimiento 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 auditorías de las EAPB, y la Secretaria Distrital 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

#### 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 el área de calidad se encarga de organizar, coordinar, controlar, dirigir y capacitar el talento humano de las 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 LA CAROLINA S.A. 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

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

especialidades de Cirugía Plástica, ginecología, cirugía ortopedia, urología, otorrinolaringología, Dermatología, cirugía maxilofacial

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.

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 Medicinas prepagadas, aseguradoras, Administradoras de Riesgos Laborales, planes Complementarios y EPS, alianzas estratégicas con otras IPS, 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

## 7. CONTRATACION DE LOS SERVICIOS

Clínica LA CAROLINA S.A. 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 8. ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

Clínica La Carolina S.A en busca de la excelencia tiene un sistemas 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.

## 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.

## 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:

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

a) El diligenciamiento de la encuesta de calidad de servicios por parte del usuario (encuestas de satisfacción).

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 cada 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 y/o profesionales con las que se tiene convenio. En este caso se reciben 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 el Líder 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 al líder de área de los hallazgos encontrados que requieran de acciones correctivas o preventivas.

h) Mensualmente cada líder 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 en donde se analiza el cumplimiento de la Clínica 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 10.2 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Clínica LA CAROLINA S.A. orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad en los servicios de atención médico asistencial de mediana 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 LA CAROLINA S.A. atiende las quejas y reclamos, mediante el procedimiento establecido el por el cual los pacientes puede presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración y/o prestación del Servicio 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 LA CAROLINA S.A. 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 LA CAROLINA S.A. 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.

### 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

- 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 y/o Convivencia, 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 LA CAROLINA S.A. , 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 Jun a 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.

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:

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |



|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

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 LA CAROLINA S.A., establecerá los procedimientos de Auditoria 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
- 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.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

#### 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.
- 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

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 15. SISTEMA DE EVALUCION DE LA GESTION ATRAVES DE INDICADORES

La Clínica LA CAROLINA S.A. 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 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.

### 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:

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## **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) Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos,
- 2) Considerar los informes de los administradores y del gerente. sobre el estado de los negocios sociales y del informe del revisor fiscal.
- 3) examinar y aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores.
- 4) Disponer de las utilidades conforme a los estatutos o a las leyes.
- 5) constituir las reservas ocasionales.
- 6) fijar el monto del dividendo así como la forma y el plazo en que se pagaran.
- 7) nombrar y remover a los miembros de la junta directiva y al respectivo fiscal con sus respectivos suplentes y fijarles sus asignaciones.
- 8) nombrar al liquidador de la sociedad.
- 9) ordenar las acciones que correspondan contra los administradores, funcionarios directivos y el revisor fiscal.
- 10) aprobar el reglamento de acciones privilegiadas y disponer que determinada emisión de bonos o acciones sean colocadas sin sujeción al derecho de preferencia.
- 11) decretar la emisión de bonos y títulos representativos de obligaciones.
- 12) decretar la enajenación total de los haberes de la sociedad.
- 13) delegar aquellas funciones cuya delegación no este prohibida en la ley.
- 14) adoptar las medidas que reclame el cumplimiento de los estatutos y el interés común de los asociados.
- 15) las demás que le señalen las leyes, estos estatutos y las que no correspondan a otro órgano.

| <b>ELABORO</b>                    | <b>REVISO</b>   | <b>APROBO</b>    |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|  |  |                 |             |
|--|--|-----------------|-------------|
|  <p><b>Clínica La Carolina</b><br/>Cirugía ambulatoria,<br/>experiencia, innovación y seguridad</p> | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN<br/>GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|  |  | Versión:        | 2           |
|  |  | Tipo:           | Manual      |
|  |  | Implementación: | 31/05/2017  |

### 3. JUNTA DIRECTIVA – JUNTA DE SOCIOS

Está constituida por Tres (3) miembros principales.

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

Reuniones La Junta directiva se reunirá todos los segundos jueves de cada mes 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) Nombrar y remover libremente al gerente su suplente y fijarles sus asignaciones.
- 2) cooperar con el Gerente en la administración y dirección de los negocios sociales.
- 3) Autorizar al Gerente para delegar aquellas funciones que de acuerdo a los estatutos y a la ley fueran delegables.
- 4) Designar al secretario de la Junta directiva y fijar su asignación.
- 5) Asesorar al Gerente en relación con acciones judiciales, que deben iniciarse o proseguirse.
- 6).Convocar a la Asamblea General de Accionistas a sesiones extraordinarias, siempre que lo crea conveniente y cuando lo solicite un número de accionistas que represente la cuarta parte de las acciones suscritas.
- 7) Presentar a la Asamblea General de Accionistas las cuentas, Balances, inventarios e informes y proponer la distribución de utilidades.
- 8) Dar el voto consultivo cuando la asamblea lo pida o cuando lo determinen los estatutos sociales.
- 9) Decidir sobre las excusas o licencias de los empleados nombrados por la Asamblea General y llamar a los Suplentes respectivos.
- 10) Examinar cuando lo tenga a bien, directamente o por medio de una comisión los libros, cuentas, documentos y cajas de la sociedad.
- 11) establecer sucursales o agencias fuera o dentro del país.
- 12) Reglamentar la colocación de acciones ordinarias que la sociedad tenga en reserva.
- 13) Cuidar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y las que se dicten para el buen funcionamiento de la empresa.

### 4. PRESIDENTE

La junta directiva tendrá un presidente elegido en su seno, por sus miembros, así mismo tendrá un secretario que podrá ser uno de los miembros de junta directiva u otra persona reuniones.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

**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 su suplente.

**GERENTE:**

Elección: será designado por la junta directiva y tendrá un suplente quien lo reemplazara en las faltas absolutas o temporales

**FUNCIONES:**

El gerente ejercerá las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes:

- 1) Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, ante terceros y ante toda clase de autoridades judiciales y administrativas.
- 2) Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea general de accionistas y de la junta directiva.
- 3) Realizar, celebrar o autorizar los actos o contratos que tiendan a llanar los fines de la sociedad, con las limitaciones previstas en estos estatutos.
- 4) Presentar conjuntamente con la junta directiva, si fuere el caso los documentos de que trata el artículo 46, numeral 7 de los estatutos.
- 5) Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponda a la asamblea general de accionistas ni a la junta directiva.
- 6) Constituir los apoderados judiciales o extrajudiciales, que obrando a sus ordenes juzgue necesarios y delegarles las atribuciones que considere pertinentes, siempre que sean de su cargo, y las limitaciones de sus propias atribuciones.
- 7) Convocar a la junta directiva y a la asamblea general de accionistas.
- 8) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa.
- 9) Velar por que todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la junta directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre este particular.
- 10) Ejercer las demás funciones que le delegue la asamblea general de accionistas y la junta directiva.

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |

|   |  |                 |             |
|---|--|-----------------|-------------|
|  | <b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b> | Código:         | DEG – M - 2 |
|   |  | Versión:        | 2           |
|   |  | Tipo:           | Manual      |
|   |  | Implementación: | 31/05/2017  |

## 5. REVISOR FISCAL

Nombramiento El revisor fiscal será elegido por la asamblea general de accionistas para un periodo igual al de la junta directiva, pero podrá ser reelegido indefinidamente o removido libremente antes del vencimiento del mismo. El revisor fiscal tendrá un suplente que lo reemplazara en sus faltas absolutas o temporales.

El Buen Gobierno de la Clínica LA CAROLINA S.A. 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

**ALEJANDRA ORDOÑEZ GUTIERREZ**

**Gerente**

**JORGE ERNESTO CANTINI ARDILA.**

**Presidente Junta Directiva**

| ELABORO                           | REVISO          | APROBO           |
|-----------------------------------|-----------------|------------------|
| Dra. Alejandra Ordoñez<br>Gerente | Jefe de Calidad | Gerencia General |