

INTRODUCCIÓN

El Código de Conducta y de Buen Gobierno, se define como el conjunto de medidas conductuales que deben desplegarse al interior de la institución y aplican para:

1. El Máximo Órgano Social.
2. Los Órganos de Administración.
3. Los Órganos de Control.
4. Los Grupos de Interés.

Este Código está a total disposición del Máximo Órgano Social, de la Alta Gerencia de la institución, a de todos sus empleados y personal vinculado, de las autoridades de control y de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el cual debe ser acatado por todo el personal interno y externo de Administradora Clínica La Colina S.A.S operador de Clínica La Colina en adelante "La Clínica" y será publicado en la página web institucional.

La ética es parte esencial de la filosofía y por ende de la cultura organizacional de La Clínica, y la cual se encuentra inmersa dentro del Direccionamiento Estratégico definido en la Institución y de todos los estamentos que lo componen.

Siendo así, La Clínica se han propuesto desarrollar y ejecutarla gestión ética, bajo el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), lo cual busca el mejoramiento continuo de las conductas de todos aquellos que integran sus grupos de interés, para que enfoquen sus esfuerzos a través de actuaciones que reflejen la ética, principalmente hacia los pacientes y sus familias, el cliente interno y todos aquellos que interfieran en el desarrollo del objeto social.

GENERALIDADES

La Clínica, consciente que los servicios que brinda es de vital importancia para la sociedad, por ser la salud para las personas una prioridad y un derecho fundamental, se esmera en dar a sus pacientes la mejor atención basada en los atributos de la calidad, como lo son la pertinencia, oportunidad, continuidad, entre otros.

Así mismo, para apoyar y preservar la recuperación y el mantenimiento de la salud de los pacientes, La Clínica trabaja permanentemente para ofrecer un servicio seguro y confiable, enfocando sus esfuerzos en el fortalecimiento de los procesos de mejoramiento y la preservación del medio ambiente, con lo cual logran, no sólo fidelizar a los pacientes sino responder a las necesidades sociales, para ser a su vez más competitivas en el mercado.

En la implementación de la Gestión Ética y de Buen Gobierno en La Clínica, es importante tener en cuenta dos escenarios: el primero es la estructura de cultura individual, que hace referencia a los valores de cada persona, a la forma de actuar en la institución y en sociedad, en resumen su actitud como individuo; el segundo, es el concepto institucional de ética, que responde a los principios de las organizaciones, es decir, como se concibe La Clínica internamente.

OBJETIVOS DEL CÓDIGO

- Propender por mantener y mejorar las relaciones entre el personal asistencial y administrativo de La Clínica, sin importar su tipo de vinculación,
- Priorizar y mantener las buenas relaciones con los pacientes y sus familias, a través de la interiorización de sus derechos.

- Desarrollar la cultura del buen ejemplo, consistente en que cada trabajador es el principal exponente de una conducta excelente, con actitud solidaria y uso racional de los recursos de la institución.
- Crear conciencia que como individuos y como personal institucional, toda decisión que se tome y cualquier acción que se ejecute puede tener efectos sobre La Clínica.
- Implementar el Código de Ética y de Buen Gobierno como herramienta de apoyo en las relaciones interpersonales y laborales, así como un lineamiento para la resolución de conflictos.
- Dar a conocer al personal institucional sus propios derechos que son a su vez los derechos de los otros, entendiendo por éstos a sus compañeros de trabajo y personal externo, y fomentar su cumplimiento, empezando por el respeto a la dignidad humana.

OBJETIVOS DE LA GESTIÓN ÉTICA

- Articular los elementos de Gestión Ética institucional derivados del Direccionamiento Estratégico, según las políticas organizacionales.
- Adelantar la divulgación y el seguimiento de la Gestión Ética institucional, que permita evaluar su adherencia por parte del personal en su actividad diaria y en el proceso de atención al paciente y sus familias.
- Promover una cultura organizacional enmarcada en las conductas éticas incluidas dentro de este Código.

I. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

La Clínica está en la búsqueda constante del beneficio de la comunidad en general y del paciente en particular, fundamentando la prestación de sus servicios en principios éticos. Se caracterizan por ser organizaciones con sentido humano, calidez en su trato y con una atención clínico-hospitalaria integral dentro del marco de altos estándares de calidad, seguridad, oportunidad, calidez y eficiencia.

Su principal función es servir al paciente para preservar su vida, restablecer las condiciones de salud con calidad y respeto, a través de la excelencia de su equipo humano y con tecnología de punta y apropiada. También, permitir que el proceso de la enfermedad culmine, para que el paciente pueda morir dignamente.

II. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

Basados en el direccionamiento estratégico vigente para el período 2018 – 2023, se resaltan a continuación los lineamientos que regirán la conducta del personal de La Clínica. Estos son:

PROPÓSITO SUPERIOR

Entregamos lo mejor para cuidar la vida de nuestros pacientes y sus familias, entendiendo que ponemos a disposición de nuestro pacientes y sus familias, una prestación de servicio de calidad, individual, segura, humanizada e integral para asegurar que su estadía en nuestras instituciones cumpla con las expectativas y la eficiencia necesaria que garantice su fidelización y su cuidado.

MEGA

La MEGA (Meta Estratégica Grande y Ambiciosa), es una meta retadora que nos propusimos para el 2023 y la cual se compone de seis (6) objetivos:

- En el transcurso de los próximos cinco años, seremos reconocidos por el mejor nivel de servicio para los pacientes y sus familias. Tendremos el NPS (Indicador de medición de lealtad del cliente), más alto del sector en Colombia.
- Ofrecer una red articulada de prestación en el país, incluyendo actividad significativa en el servicio ambulatorio.
- El desarrollo de 3 a 5 centros de especialidad de referencia reconocidos en el país y la región.
- Un modelo de generación de valor para las principales aseguradoras que permita fidelizar y rentabilizar los pacientes.
- Ser la organización más atractiva del sector para trabajar.
- Mantenerse como referente en rentabilidad en el sector.

VALORES

Para nuestra institución es de gran importancia, la manifestación de comportamientos deseables, que transmitan la fidelización del equipo humano vinculado a la institución, con nuestro modelo de gestión y propósito superior, enfocado en entregar lo mejor para cuidar la vida de nuestros pacientes y sus familias, a través de la aplicación de los siguientes valores:

- **Integridad:** Actuamos de manera transparente siempre, de acuerdo con los principios y normas de la institución. No cedemos en cuestiones de ética.
- **Empatía:** Entendemos y acogemos las necesidades de cada una de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.
- **Desempeño sobresaliente:** Hacemos lo que tenemos que hacer, bien hecho, oportunamente y excediendo las expectativas. Demostramos excelencia en todo lo que hacemos.
- **Relaciones de confianza:** Generamos confianza a través de la colaboración; compartimos conocimiento y crecemos juntos.
- **Capacidad de cambio:** Nos adaptamos de forma dinámica al cambio evolucionando constantemente. Nos enfocamos en las soluciones.

III. REGLAS DE CONDUCTA

1. Del personal

- **Enfoque en el paciente.** La prioridad es el paciente y sus familias, por tal razón la actitud del personal debe ser siempre de permanente servicio.
- **Calidez y amabilidad.** Entender y acoger las necesidades de los demás, con calidez, oportunidad y coherencia, percibiendo las necesidades de los pacientes y grupos familiares, comportándose con humanidad y reflejando las buenas maneras.
- **Respeto.** El Respeto es un imperativo; todas las personas son merecedoras de él, aún en los casos en que no se compartan valores, creencias, opiniones o ideas, se brindará el trato que la condición de salud exija, esperando a cambio el mismo respeto. Lograr que el respeto hacia sí mismo y hacia los otros, se establezca como principio inquebrantable que ayude a evitar temores infundados y permita el crecimiento personal e institucional.
- **Aprendizaje.** Los errores permiten el aprendizaje; son lecciones que advierten a los demás

sobre el riesgo de incurrir en ellos e impiden que se repitan. Compartir la experiencia, facilita el aprendizaje e impide incurrir en errores.

- **Actitud de servicio.** La actitud de servicio debe ser receptiva y positiva; se aprende escuchando con atención y sin hacer juicios.
- **Trabajo en equipo.** Sólo se alcanzan las metas y objetivos con el apoyo mutuo; todos y cada uno de los trabajadores entienden que cada área necesita su aporte, no importa que tan cercana o lejana se encuentre de su inmediato entorno.
- **Calidad.** La búsqueda de la calidad máxima es el faro que ilumina el actuar institucional, se pretende desterrar la rutina, pero se trabaja con base en protocolos y guías estructurados bajo criterios sólidos.
- **Mente abierta al cambio.** Estar dispuestos al cambio, porque todos los días hay algo que aprender, desaprender y re aprender, si se tiene la mente abierta y se aceptan las ideas, puede que sean las mismas de siempre, pero cristalizadas en mejores formas de hacer las cosas.
- **Preservar el medio ambiente.** Proteger el medio ambiente, pues todas y cada una de las personas dependen de él. Los recursos naturales son bienes más preciados que el dinero. Cuidarlos es cuidarse a sí mismo.
- **Protección de la información confidencial y los derechos de propiedad intelectual.** Basados en nuestra política de información, aseguramos el acceso, custodia, confidencialidad y confiabilidad de la información de nuestros pacientes, clientes, proveedores, trabajadores y accionistas, alineados con un tratamiento transparente y equitativo de los datos personales.
- **Tratamiento digno, equitativo y sin discriminación racial.** Basados en nuestra política de responsabilidad social, garantizamos el trato digno de todas las personas que se vinculan con la institución y a las personas que soliciten servicios a La Clínica con la misma consideración, respeto, diligencia y calidad, garantizando la igualdad y la humanización en la prestación del servicio, sin discriminación alguna, bien por razones personales, por la motivación para solicitar el servicio o por el tipo de cubrimiento económico que respalde su atención.
- **Cero tolerancia al fraude.** Todo incidente que se relacione con fraudes o temas asociados a corrupción o prácticas delictivas, serán investigados a fondo y en caso de identificarse la responsabilidad de cualquier trabajador de La Clínica, se le aplicarán las sanciones correspondientes y contempladas en el reglamento interno de trabajo. Si el fraude es detectado en transacciones con proveedores, clientes o terceros, serán reportados a los entes de control interno y externos y se incluirán en las listas restrictivas propias de la institución para evitar que nuevamente puedan relacionarse con la institución.
- **Transparencia en el reporte de información financiera.** Garantizamos la transparencia y veracidad de la información financiera, asegurando la confiabilidad y la ejecución de los controles establecidos sobre los procesos y procedimientos asistenciales, administrativos y financieros

Basados en nuestra Política de Medios encaminada a "Crear conciencia de que como individuos y como persona institucional, toda decisión que se tome y cualquier acción que se realice puede tener efectos sobre la institución", se establecen los preceptos de conducta esperados de los trabajadores vinculados a la institución:

- El Departamento de marca y comunicaciones es el único autorizado a emitir declaraciones a la comunidad, en caso de presentarse cualquier evento que involucre el nombre de La Clínica.
- Por ningún motivo los funcionarios vinculados por contrato directo o los médicos adscritos están autorizados para utilizar la imagen de La Clínica y/o aprovecharse de su acceso a la información sensible, restringida y confidencial (Historia clínica, informes de situación financiera o proyecciones de mercado, por ejemplo), para beneficio propio.
- El ingreso de medios de comunicación al interior de las instalaciones de La Clínica debe ser autorizado por la Presidencia y el Departamento de marca y comunicaciones.

Basados en nuestra política de uso de dispositivos móviles dirigida a "Desarrollar la cultura del buen ejemplo, consistente en que cada trabajador es el principal exponente de una cultura excelente, con actitud solidaria y uso racional de los recursos" se establecen lineamientos para:

- La utilización de dispositivos móviles debe ser restringido durante la atención al paciente.
- Por respeto a las personas que tenemos a nuestro alrededor, se debe dar prelación a la persona que tenemos enfrente y posponer las comunicaciones o mensajes por celular.
- La utilización del nombre de La Clínica en redes sociales propias, no se encuentra autorizado.
- Debe restringirse la utilización de los dispositivos móviles para la transmisión de información sensible o confidencial de La Clínica, en situaciones que puedan perjudicar su buen nombre o en trámites de investigaciones.
- Las sanciones aplicables a los trabajadores de La Clínica, serán el resultado de los procesos disciplinarios y se ajustarán al régimen sancionatorio establecido por el Departamento de Recursos Humanos.

Adicionalmente, también son reglas de comportamiento las siguientes:

- Acatar las leyes y reglamentos del Estado como también respetar y cumplir las normas internas de la institución y el reglamento interno de trabajo.
- Actuar con base en principios de la institución absteniéndose de tomar ventaja de la posición para obtener beneficios en interés personal.
- Ejecutar las funciones asignadas dentro del marco de las políticas institucionales.
- Usar correctamente los bienes de la institución y velar por que éstos no sean utilizados para fines ilícitos o malas prácticas médicas y/o administrativas.
- Ser cálido, cordial, amable, respetuoso con los pacientes y sus familias, así como con los demás empleados de la institución y los terceros que a ella acudan; además contribuir con el buen ambiente laboral.
- Evitar actos de agresión y/o alianzas que impidan el normal desarrollo de las actividades.
- Rechazar dádivas o presentes que generen compromiso y afecten la transparencia en el desarrollo del cargo.

- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información de la institución que esté bajo su dominio, como información de los pacientes, empleados, proveedores, inversionistas y otros.
- Informar de manera oportuna cualquier conflicto de interés profesional, personal o económico con empresas colaboradoras o competidoras u otras personas naturales.
- Brindar información veraz y oportuna.
- Atender a todas las personas que soliciten servicios a La Clínica con la misma consideración, respeto, diligencia y calidad, sin discriminación alguna, bien por razones personales, por la motivación para solicitar el servicio o por el tipo de cubrimiento económico que respalde su atención.

2. De La Clínica

- Acatar y velar por el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y reglamentarias, así como también respetar y cumplir las normas internas de la institución y el reglamento interno de trabajo.
- Evitar el uso abusivo del poder que se ejerce, fomentar actividades que generen conflicto de intereses, tráfico de influencias en las transacciones presentes y futuras que lleven a cabo en La Clínica y a utilizar de manera indebida información privilegiada.
- Actuar de forma respetuosa con sus empleados y no permitir atentados contra su integridad moral o física.
- Impedir que el personal discrimine o se le discrimine en razón de su raza, sexo, edad, origen, discapacidad o religión.
- Velar por la seguridad y confidencialidad de la información.
- Dar al personal las herramientas de trabajo necesarias para sus actividades, fomentando en liderazgo participativo, la promoción y reconocimiento de los talentos que surgen en el desarrollo de la gestión administrativa y asistencial.
- Cumplir con todas las normas de salud ocupacional y seguridad industrial para que todo el personal esté protegido y pueda desempeñar su labor en un ambiente seguro.
- Respetar las actividades no profesionales del trabajador, siempre y cuando no interfieran con el correcto desarrollo de sus responsabilidades en la institución.
- Cumplir a cabalidad con las obligaciones y compromisos contractuales con pacientes, clientes, funcionarios, proveedores e inversionistas.
- Cumplir con todas las obligaciones laborales definidas por ley.
- Divulgar, el conocimiento del Manual de Prevención de Delitos - Manual General y hacer el seguimiento y medición a que haya lugar.
- Aplicar las sanciones a que haya lugar, cuando se verifique previo el cumplimiento del debido

proceso, la comisión de conductas antiéticas, faltas a los reglamentos internos y efectuar las denuncias correspondientes cuando se trate de conductas delictivas.

3. De los proveedores y terceros

- Dar cumplimiento a las conductas éticas institucionales de La Clínica, enfocadas en la transparencia de las relaciones, evitando invitaciones y entrega de dádivas o presentes que creen compromiso, influencien y afecten la transparencia en la ejecución de las labores propias del cargo de los trabajadores de La Clínica.
- Guardar la confidencialidad que se debe hacia la información de La Clínica que esté bajo su dominio y asegurar la información bajo su custodia.
- Informar oportunamente cualquier conflicto de interés profesional, personal o económico con empresas aliadas estratégicas, competidoras, proveedores y cualquiera otra persona.
- Ajustarse a la política de Debida Diligencia, entregar información veraz, actualizada, de manera oportuna y transparente, con la finalidad de asegurar que se pueda hacer uso de ella para la toma de decisiones.
- Certificar que los productos ofertados y que van a ser adquiridos por La Clínica, no son objeto de contrabando y aquellos que han sido importados, cuentan con los registros de importación y salubridad vigentes en Colombia.

LINEAMIENTOS PARA EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Con el fin de tener fortalecidos los procesos y procedimientos al interior de La Clínica, se han desarrollado de manera interna los siguientes lineamientos:

- **Seguridad.** Incrementar los estándares de seguridad dentro del proceso de atención, identificando y respondiendo a las expectativas y necesidades de los pacientes y clientes, se enfoca en el fortalecimiento del sistema de gestión clínica para una atención segura del paciente y el sistema de gestión de riesgos institucional.
- **Desarrollo científico.** Impulsar el desarrollo científico de La Clínica, incorporando la tecnología, investigación e innovación, se enfoca en fortalecer el reconocimiento del liderazgo médico, científico y tecnológico.
- **Humanización en la atención.** Prestar una atención respetuosa y digna para el paciente y su familia cumpliendo con nuestros atributos de calidad. Seguridad, oportunidad, calidad, eficacia y eficiencia. Su objetivo es mantener e incrementar un alto grado de satisfacción de nuestros pacientes, asegurando el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.
- **Recursos humanos.** Contribuir al desarrollo integral y bienestar de las personas que trabajan en La Clínica, para contar con un recurso humano competente, comprometido y satisfecho.
- **Financiero.** Propender por la rentabilidad y sostenibilidad de La Clínica para cumplir con sus obligaciones, el desarrollo tecnológico y las expectativas de los socios, logrando eficiencias y optimización de los recursos.
- **Mercadeo.** Identificar el entorno, oportunidades y necesidades para el desarrollo de nuevos

productos y aumentar la participación en el mercado.

- **Información confiable.** Fortalecer el sistema de información integrado que soporte la gestión institucional y asegure el acceso, custodia, confidencialidad y confiabilidad, manteniendo la vanguardia tecnológica con la identificación e implementación de las mejores prácticas.
- **Comunicaciones.** Desarrollar y promover estrategias de comunicación, que transmitan información, fortalezcan la reputación corporativa y promuevan la identidad de marca.
- **Responsabilidad social.** Comprometer a la organización y a su personal en el respeto de los derechos humanos fundamentales, laborales, de seguridad social, medio ambiente, entre otros, así como la ejecución de sus actividades conforme a la ética y la Transparencia. Efectuar una comunicación con los distintos Grupos de Interés, asumiendo la responsabilidad de los aspectos e impactos generados por la naturaleza de la organización.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES ENFOCADAS EN LA PREVENCIÓN DE DELITOS

1. **Política Anti soborno - Anticorrupción.** Permite a todo el personal de La Clínica, reconocer los conflictos, evitar las conductas prohibidas cuando las mismas sean evidentes y buscar asesoramiento inmediato cuando éstas no sean tan claras.
2. **Política de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia con clientes y proveedores.** Asegura el mantenimiento de prácticas de gobierno corporativo transparentes y equitativas que deben llevarse a nivel empresarial, respetando las reglas de libre mercado y de libre competencia, rechazando cualquier práctica irregular para obtener ventajas empresariales y sanciones por los entes de control.
3. **Política de Debida Diligencia.** Corresponde al conocimiento y verificación de la información personal, comercial y/o financiera de los socios, trabajadores, proveedores o terceros, con los cuales se relaciona una entidad en cumplimiento de vínculos laborales o comerciales.
4. **Política de Donaciones y auspicios.** Formaliza las pautas y fija el criterio asociado a la recepción de donaciones y auspicios, en dinero o en especie. Aplica para cortesías, y la restricción a la participación en la dación o recepción de contribuciones a campañas políticas, a nombre de La Clínica, con el fin de evitar cualquier conflicto de interés.
5. **Política de Regalos e invitaciones.** Formalizar las pautas y fijar los criterios asociados a la recepción de regalos, invitaciones y patrocinios de terceros, para eventos tales como congresos, eventos propios en pro de la educación médica, hacia trabajadores de La Clínica.
6. **Política de Tratamiento de Datos Personales.** Regula la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, brindando herramientas que garanticen la autenticidad, confidencialidad e integridad de la información en cumplimiento de la normatividad vigente y emitida por los entes de control internos y externos.
7. **Política de Relación con Funcionarios Públicos.** Regula las condiciones del trato y la manera en que se debe abordar, la relación con funcionarios públicos, y especialmente con aquellos definidos como Personas Expuestas Políticamente, con el fin de mitigar las situaciones que pudieran levantar sospechas de eventuales actos de fraude o corrupción, aplica para trámites de Lobby, cabildeo y visitas realizadas desde y hacia La Clínica por este tipo de funcionarios.

IV. HERRAMIENTAS INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA CONTRA EL FRAUDE Y LA CORRUPCIÓN.

- **Debida diligencia.** Corresponde al proceso de conocimiento y verificación de la información personal, comercial y/o financiera de los socios, trabajadores, proveedores o terceros, con los cuales se relaciona una entidad en cumplimiento de vínculos laborales o comerciales. El no cumplimiento del proceso de debida diligencia o conocimiento al cliente, puede acarrear riesgos y sanciones, por incumplimiento en las políticas internas establecidas principalmente en el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- **Declaración de intereses.** Esta declaración aplica para todo el personal de La Clínica, en la cual se debe informar algún vínculo directo o indirecto en:
 - a) Sociedades en que el declarante, su cónyuge e hijos menores participan directamente con 5% o más de propiedad.
 - b) Sociedades en que el declarante, su cónyuge e hijos menores participan indirectamente con 5% o más de propiedad de compañías, o a través de personas jurídicas donde el declarante, cónyuge o hijos menores ocupe el cargo de gerente general.
- **Declaración de conflictos de intereses.** Este documento está dirigido a todo el personal y a los médicos y demás profesionales de la salud que ejercen en La Clínica, sin importar el cargo o la posición en la que se encuentren; así mismo a personas externas, cuando quiera que la alta dirección considere que deben adherirse a él en razón de sus relaciones comerciales. Los conflictos se pueden presentar entre el personal, o entre éste y los médicos y demás profesionales de la salud, o entre uno de los anteriores y el paciente o su familiar o con un tercero como un proveedor o cliente. Frente a esta clase de conflictos se debe tener la suficiente objetividad y buena fe para tomar una decisión de acuerdo con sus valores y principios, sin permitir que la institución sea involucrada en asuntos ajenos a ella o la comunidad de usuarios perjudicada. Cuando se presente un posible caso de conflicto de interés, debe ser expuesto ante la instancia pertinente, con el fin de verificar su existencia y tomar las medidas a que haya lugar.

Dichos conflictos se pueden dar cuando:

 - a. Se dé prelación a un familiar en cuanto a beneficios dentro de la institución, ya sea en relación con el trabajo o con los servicios que brinda ésta, sin previa autorización para tal efecto.
 - b. Se difunda información confidencial, a otras entidades dedicadas a la misma o similar actividad sin autorización.
 - c. Se entreguen o reciban presentes o dádivas a otros trabajadores o a terceros como proveedores, clientes, etc., con el fin de obtener algún beneficio personal y en contra de los intereses de La Clínica.
 - d. Si alguno de los destinatarios del presente código se llegare a enterar de algún caso como los anteriores o similar, o alguna situación que pueda generar un conflicto de interés, deberá comunicarlo a su jefe inmediato, para continuar con el trámite pertinente, si a ello hubiere lugar.
- **Declaración de vínculos con personas expuestas pública y políticamente.** Su objetivo es

dar a conocer las relaciones que tienen los trabajadores de La Clínica, con personas que ocupan cargos públicos importantes y o que sean reconocidas a nivel público que puedan exponer a La Clínica a la comisión de fraudes, delitos y riesgos reputacionales o legales.

- **Matrices de riesgo.** Como herramientas de gestión, permiten identificar las desviaciones al cumplimiento de los objetivos institucionales y de proceso, estableciendo las mediciones y evaluaciones necesarias.
- **Auditorías internas y externas.** Mecanismos de seguimiento y control, que permite detectar si la gestión empresarial, se está desarrollando de manera correcta, promoviendo mejoras para el desarrollo de La Clínica.

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. Asamblea General de Accionistas.

B. Junta directiva

C. Comités administrativos

- Administrativo de gestión ambiental GAGAS
- Emergencias y Desastres
- Copasst
- Compras
- Presidencia
- Comités Interinstitucionales
- Convivencia laboral

D. Comités asistenciales

- Mortalidad
- Seguridad del Paciente
- Salud Pública
- Política antibiótica
- Vigilancia Epidemiológica
- Historias Clínicas
- Comité de Trasplantes
- Docencia – Servicio
- Comité de Ética Hospitalaria
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité de Ética de Investigación
- Comité de Transfusión Sanguínea
- Comité Médico
- Comité Asesor en Asuntos Médico Legales
- Comité de Mortalidad Materno Perinatal
- Comité de Morbilidad Materno Extrema
- Comité de Lactancia Materna
- Comité de Gestión de Procesos
- Comité de Tecnovigilancia
- Comité científico (interdisciplinarios para el derecho a morir dignamente para adultos, niños y adolescentes)

- E. **Grupos primarios** Son reuniones sistemáticas y periódicas realizadas por líderes de proceso y subproceso con equipo de trabajo, con el propósito de divulgar lineamientos, directrices y resultados institucionales, promoviendo la participación activa de todos los trabajadores de la institución.

MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO

1. Libro de actas de Asamblea de Accionistas y Juntas Directivas.

Registro de la celebración y decisiones adoptadas por las asambleas de accionistas y junta directiva; las actas se imprimen, se firman y se insertan en el libro de actas correspondiente.

2. **Sistema de gestión de calidad.**

Desarrollado como herramienta para el funcionamiento del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y actuar), generando seguimiento a las actividades requeridas para lograr nuestro propósito superior y cuya medición se genera a través de los indicadores establecidos para tal fin en La Clínica.

3. **Sistema de gestión de riesgos.**

Sistema mediante el cual se identifica y se gestiona la mitigación de los riesgos inherentes a la ejecución del direccionamiento estratégico, a través de tres enfoques que proporcionan el cubrimiento integral y participativo de las directivas de la institución y se orientan a la identificación de los riesgos que afectan al paciente y su familia, el recursos humano y la institución, como ejes de la atención.

4. **Reglamento de comités institucionales.**

Define las directrices para el funcionamiento de los comités en cada una de las fases de planeación, implementación, seguimiento y evaluación, teniendo en cuenta que son fuente para la mejora continua.

5. **Modelo de prevención de delitos / Manual general.**

En desarrollo de las políticas anticorrupción y antifraude encaminadas a reducir la posibilidad de que La Clínica sea víctima de actividades ilegales o antiéticas, cometidas por sus accionistas, directores, trabajadores, proveedores y demás personas que alguna manera interactúen con ella y puedan comprometer su actuar, se establece el modelo de prevención de delitos, con el fin de asegurar el adecuado comportamiento ético y el mejoramiento continuo en la operatividad diaria, articulando las políticas institucionales, con las políticas de prevención de delitos. Dentro de este se encuentran a su vez aspectos como el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), políticas internas para debida diligencia, entre otros.

6. **Informes de sostenibilidad.**

Se elaboran con el fin de divulgar los avances, logros y contribuciones de La Clínica, en la eficiencia en la prestación del servicio y el compromiso con la comunidad.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES

La Clínica acoge los derechos del paciente establecidos en nuestra normatividad a través de la Resolución Nro. 13437 de 1991, ellos son:

1. Elegir libremente al médico o profesional de la salud, así como a la institución de salud que le prestará la atención requerida con los recursos disponibles.
2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, acorde con sus condiciones, que le permita disponer de información suficiente respecto a la enfermedad que padece, su pronóstico, alternativas de tratamiento propuesto, y los riesgos que estos conllevan. También tiene derecho a que usted, sus familiares y representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando constancia ojalá por escrito de su decisión.
3. Recibir un trato digno y considerado, respetando sus creencias y costumbres, así como a expresar su opinión personal acerca de su enfermedad.
4. Que la información contenida en su historia clínica sea tratada de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización pueda ser conocida; excepto en los casos determinados por la Ley.
5. Que le presten durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando sus deseos con relación a los tratamientos propuestos.
6. Recibir la atención de urgencias sin condición alguna, así mismo tiene derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios, tanto de los profesionales de la salud como de La Clínica.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual, moral o religioso, de acuerdo con sus convicciones.
8. Que le respeten la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado. Así mismo a ser enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgo previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Que se respete su voluntad de rehusar la donación de sus órganos para que éstos sean trasplantados a otro enfermo, habiendo cumplido previamente con los requisitos de Ley.
10. Morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.

La Clínica implementará estrategias de divulgación de los derechos para pacientes pediátricos, así como para aquellos en condiciones de discapacidad, entre otros, con el fin de intentar lograr un mayor entendimiento de su parte y contribuir a una comunicación e información incluyente y accesible.

Así mismo, además de los derechos anteriores, podrán definirse derechos adicionales para pacientes sujetos de especial protección.

SABER ELEGIR LA ATENCIÓN

La frase anterior ha sido adoptada por La Clínica para facilitar el aprendizaje de los Derechos y se explica así:

SABER	ELEGIR	ATENCIÓN
Enfermedad	Médico	Mejor
Costos	Donación de Órganos	Confidencial
	Apoyo Espiritual	Digna
	Morir dignamente	
	Investigaciones	

DEBERES DEL PACIENTE Y SU FAMILIA.

Pero al tiempo que se respetan los derechos del paciente, también se espera que éstos y sus familias cumplan con sus deberes; no hay derechos sin su contrapartida los deberes u obligaciones, por tal razón la institución ha consagrado los siguientes:

1. Ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de La Clínica, al 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. Seguir las indicaciones médicas y de los demás integrantes del equipo de salud, en los casos en los cuales haya aceptado el tratamiento.
3. Cuidar su salud y la de su comunidad.
4. No discriminar a persona alguna en razón de su raza, sexo, condición o culto religioso.
5. Cumplir y hacer cumplir la Constitución, las leyes y demás normas; así como las Políticas y normas internas de La Clínica.
6. Conocer, ejercer y cumplir con total responsabilidad, los derechos y deberes que le otorga e impone el régimen de seguridad social en salud, así como el contenido del plan adicional de salud que haya adquirido destacando, por su importancia frente a la comunidad el deber de hacer uso racional de los servicios de salud.
7. Reportar al personal de La Clínica cualquier situación que considere anómala o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente.
8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos de información a pacientes de La Clínica.
9. Dar un trato cuidadoso a los bienes de propiedad de La Clínica; que están para su servicio.
10. Pagar la cuenta correspondiente a los servicios recibidos, tanto de los profesionales de la salud como los de La Clínica.

En el mismo sentido, es decir para facilitar el aprendizaje de los Deberes, La Clínica eligió la palabra CUIDAR, la cual en forma de acróstico significa:

C	uidar su salud y los bienes de la institución
U	sar racionalmente los servicios de salud
I	nformación veráz sobre sus antecedentes clínicos
D	igno, trato digno
A	tender la cuenta
R	espetar las normas y leyes

CANALES DE COMUNICACIÓN

En la institución se pueden comunicar sugerencias de mejoramiento o quejas ante los jefes inmediatos y ellos a su vez las atenderán si son pertinentes o les darán solución, si fuere posible; en caso que el asunto revista gravedad, se iniciará el trámite indicado en el reglamento interno de trabajo.

Lo deseable, es que todos aquellos conflictos que no revistan gravedad sean dirimidos en el interior de cada proceso o subproceso, para lo cual deben intentarse fórmulas de conciliación, que sólo son posibles si los hechos susceptibles de conflicto se expresan con claridad y veracidad y las partes están dispuestas a ventilar sus diferencias con sinceridad y nobleza de espíritu.

Las sugerencias o quejas se deben encauzar a través de los canales de comunicación establecidos por la Institución evitando los rumores o desautorizaciones que afecten el ambiente de trabajo.

Procedimiento

Una vez analizado el conflicto y si éste no ha sido superado se seguirá el procedimiento institucional establecido.

Lo importante

Lo importante en casos de conflictos que terminan en consecuencias sancionatorias, no son éstas por ellas mismas, es la capacidad de aprendizaje que se derive de ellos; por tal razón se realizarán actividades que promuevan el cumplimiento del presente código y la puesta en marcha de programas de sensibilización al personal, a través de reflexiones y evaluación del cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno, con el fin de construir entre todos, un modelo de conducta comunicativa que sean útil en la institución, nuestra sociedad y vida personal.

GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL

“Es un conjunto de reglas y esfuerzos internos que la dirección de una empresa utiliza para llevar a cabo una serie de acciones inspiradas en los valores corporativos de la organización, con los que pretenden cumplir los objetivos éticos planificados. Estas acciones van encaminadas a consolidar un comportamiento ético común a todas las personas que forman parte de la organización”.

Las acciones que se diseñen para implantar un sistema de gestión ética dependerá de las características de la organización y del camino que ya tenga recorrido. Es importante, comunicar internamente los objetivos éticos que se quieren conseguir, definir qué acciones éticas se llevarán a cabo, qué recursos serán necesarios para hacerlo y qué procesos permitirán realizar la verificación del sistema implantado.

La Clínica cuenta con elementos que valoran comportamientos y conductas fundamentados en la ética, los cuales están representados en un Modelo de Gestión Ética, así:



1. El Direccionamiento Estratégico que establece políticas, pilares e iniciativas estratégicas.
2. El Código de Ética y Buen Gobierno que promueve el cumplimiento de reglas de conducta, principios y valores que deben ser acatados por todo el personal de La Clínica, como el cumplimiento de Derechos y Deberes del Paciente.
3. Comités de Ética Institucional (hospitalaria y de investigación) y Comité de Convivencia Laboral.
4. Responsabilidad Social que incluye aspectos como la transparencia y reputación institucional y el trabajo ejecutado con grupos de interés.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

A través del área de Recursos Humanos se tramitará la resolución de diferencias o afectación del clima organizacional; en casos de presuntos acosos laborales, será el comité de convivencia laboral el que gestione la solicitud.

LÍNEA ÉTICA DE DENUNCIAS

Con la firme idea de cumplir con nuestros valores corporativos, dentro de los cuales se encuentra la "Integridad", La Clínica ha creado la línea ética de denuncias para que trabajadores, clientes, proveedores, accionistas y en general todos los agentes que interfieren en el desarrollo del negocio, reporten eventos de posible fraude o corrupción, conductas indebidas, ilegales, consultas o dilemas éticos que vayan en detrimento de La Clínica. Este canal de comunicación será anónimo y estrictamente confidencial, y todos, sin importar rangos ni jerarquías, podrán efectuar denuncias o alertar sobre irregularidades que se consideren fuera del curso normal del negocio.

La siguiente lista pretende guiar a los usuarios de la línea ética de denuncias, pero esta no limita cualquier acción o hecho que se pueda considerar fraudulenta, corrupta, deshonesto o que vaya en contravía de los intereses de La Clínica y que deban ser informadas. Entre ellas se encuentran: a) malversación de activos; b) fraude contable; c) lavado de dinero; d) corrupción; e) infracción a la propiedad intelectual.

Los canales para realizar cualquier tipo de denuncia son:

- Línea telefónica en Bogotá desde el exterior y para todo el país (+057-1) 5300470 Ext 4040
- Empleados de La Clínica: A través de la intranet en el link ubicado en la parte inferior de la

página principal “Línea ética de denuncias”.

- Clientes, proveedores y externos: a través de la página web: www.clinicalacolina.com, a través del link “Línea Ética de denuncias” ubicado en la parte inferior de éstas páginas web.
- Enviando un correo electrónico a la dirección electrónica etica@clinicadelcountry.com y/o denuncias20393@banmedica.cl.
- También se puede enviar una comunicación escrita dirigida al Contralor General, con copia al área jurídica, en sobre cerrado e indicando que se trata de un documento confidencial.

Al resultar de la mayor importancia, el monitoreo del cumplimiento del presente Código, se abrirá, previa solicitud del Contralor General, un espacio en el Comité de Presidencia para analizar casos de posibles faltas graves del Código de Ética y Buen Gobierno y definir el manejo del mismo, salvo que sean de aquellas que afecten la Ética Médica o de Enfermería, las cuales tendrán como entorno de discusión el Comité de Ética Hospitalaria.

SANCIONES

Legales

La Ley 23 de 1981 establece las sanciones para el personal médico que haya cometido violaciones a las normas de Ética Médica, a la cual se remite La Clínica.

La Ley 911 establece las sanciones para el personal de enfermería que haya cometido violaciones a las normas de Ética, a la cual se remite La Clínica.

Normativas

En cuanto a las sanciones al personal, el reglamento interno de trabajo en el Capítulo XVII señala las “escalas de faltas y sanciones disciplinarias” a aplicar ante el desacato de las obligaciones definidas en el mismo reglamento.

FIN DE LA VINCULACIÓN

Al terminar la relación que ha unido a alguna persona y La Clínica, que la ha llevado a adoptar las normas del presente Código, ésta deberá abstenerse de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación. Así mismo, todo el personal que ha desarrollado trabajos para La Clínica entiende que estos son propiedad de aquellas, sin perjuicio de los eventos en los cuales la alta dirección o la ley consideren que se trata de propiedad intelectual del empleado.

V. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La revisión y actualización del Código de Ética y Buen Gobierno se efectúa de acuerdo con los cambios o modificaciones en los siguientes aspectos:

- Formulación o ajuste del Direccionamiento Estratégico Institucional
- Ajuste a los derechos y deberes de los pacientes
- Cambios en la normatividad
- Cambios en la estructura interna de la organización.

La divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno se hace en la inducción institucional, mediante entrega del documento en físico y publicación del mismo en la intranet y en el aplicativo Almera. De igual forma, La Clínica define diferentes estrategias de socialización, re inducción, capacitación

sensibilización y adherencia al mismo

VI. APROBACIÓN.

La Junta Directiva de Administradora Clínica La Colina S.A.S. . En su sesión del día 28 de febrero de 2019, como consta en el Acta Nro. 42, aprobó el Código de Ética y Buen Gobierno y ordenó su publicación

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

NICOLÁS MACAYA MAJUR
Representante Legal

COPIA NO CONTROLADA