

## INTRODUCCIÓN

La ética es una virtud propia y exclusiva del ser humano ya que es un juicio de valor ante actos que los mismos realizan en pos de un objetivo. El nuevo milenio en la era de la información y el conocimiento, con un mundo globalizado y altamente interrelacionado en los procesos de excelencia y calidad, requiere establecer estándares de conducta orientados a los principios, valores y normas relacionadas que guíen a los trabajadores de Biosamar IPS en su interrelación social.

El presente Manual de ética, buen gobierno, trato y comportamiento, es fruto del trabajo participativo entre las diferentes áreas y constituye el compromiso institucional, orientados al logro de los objetivos institucionales bajo una gestión de calidad, ética, humana, íntegra, transparente, eficiente y de acuerdo a la normatividad legal vigente.

En busca de fortalecer el actuar de quienes conforman esta Empresa, el presente manual se adopta como un instrumento que consolida los compromisos de la institución frente a sus grupos de interés y las políticas institucionales que rigen el qué hacer corporativo, dando continuidad a una gestión basada en valores y principios éticos, orientada a la eficiencia en el desempeño institucional, a crear un excelente ambiente laboral y que aseguren la prestación de un servicio de salud con calidad y responsabilidad social.

### 1. OBJETIVO

- Establecer las políticas, principios y valores que rigen el actuar de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS y de las personas vinculadas con ella, con el fin de que cobije a los usuarios en todos los aspectos propios de la prestación del servicio de manera igualitaria, responsable, oportuna y eficaz.
- Fomentar el compromiso institucional, la institución 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.
- Orientar las conductas personales y profesionales regidas por una gestión ética, segura y humanizada enfocada a preservar la integridad en la atención, proteger los derechos-deberes de nuestros usuarios, sus familias, nuestro equipo de trabajo y demás partes interesadas.
- Adoptar mecanismos que contribuyan a fomentar una cultura organizacional regida por los principios y valores institucionales orientados al fortalecimiento de la gestión ética institucional.

### 2. ALCANCE

El código de Ética se convierte en el pilar fundamental para ejecución de todas las actividades asistenciales y administrativas realizadas por nuestra Institución,

asegurando el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, sus familias, comunidad y las partes interesadas.

### 3. DEFINICIONES

- **Código De Ética:** También denominado código de CONDUCTA. Es el documento compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la institución. Está conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo trabajador de la institución debe observar en el ejercicio de sus funciones.
- **Código Del Buen Gobierno:** También denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.
- **Contratistas:** Personas naturales o jurídicas que presta servicios específicos o especializados a la Empresa.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Valores:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado: es una herramienta que establece el protocolo a seguir en el día a día de una actividad productiva. Su implementación permitirá optimizar los recursos disponibles, mejorar la organización, una reducción de costes y mejorar el rendimiento de la empresa. Cada disciplina de la empresa puede tener su propio sistema de gestión, de este modo nos encontramos:
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** cumple los requisitos de la norma ISO 9001, que velan por la calidad del producto.
- **Sistema de Gestión del Medioambiente:** cumple las directrices de la norma ISO 14001, consiguen el mínimo impacto en la naturaleza.
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral:** cumple los aspectos recogidos en la norma OHSAS 18001.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

BIOSAMAR IPS SAS es una empresa privada creada en febrero de 2015, es una persona jurídica de derecho civil, tiene por objeto la promoción, protección y recuperación de la salud de la persona humana, proveer y brindar servicios de salud integral, sustentado en los derechos fundamentales a la dignidad humana, la integridad personal y la vida.

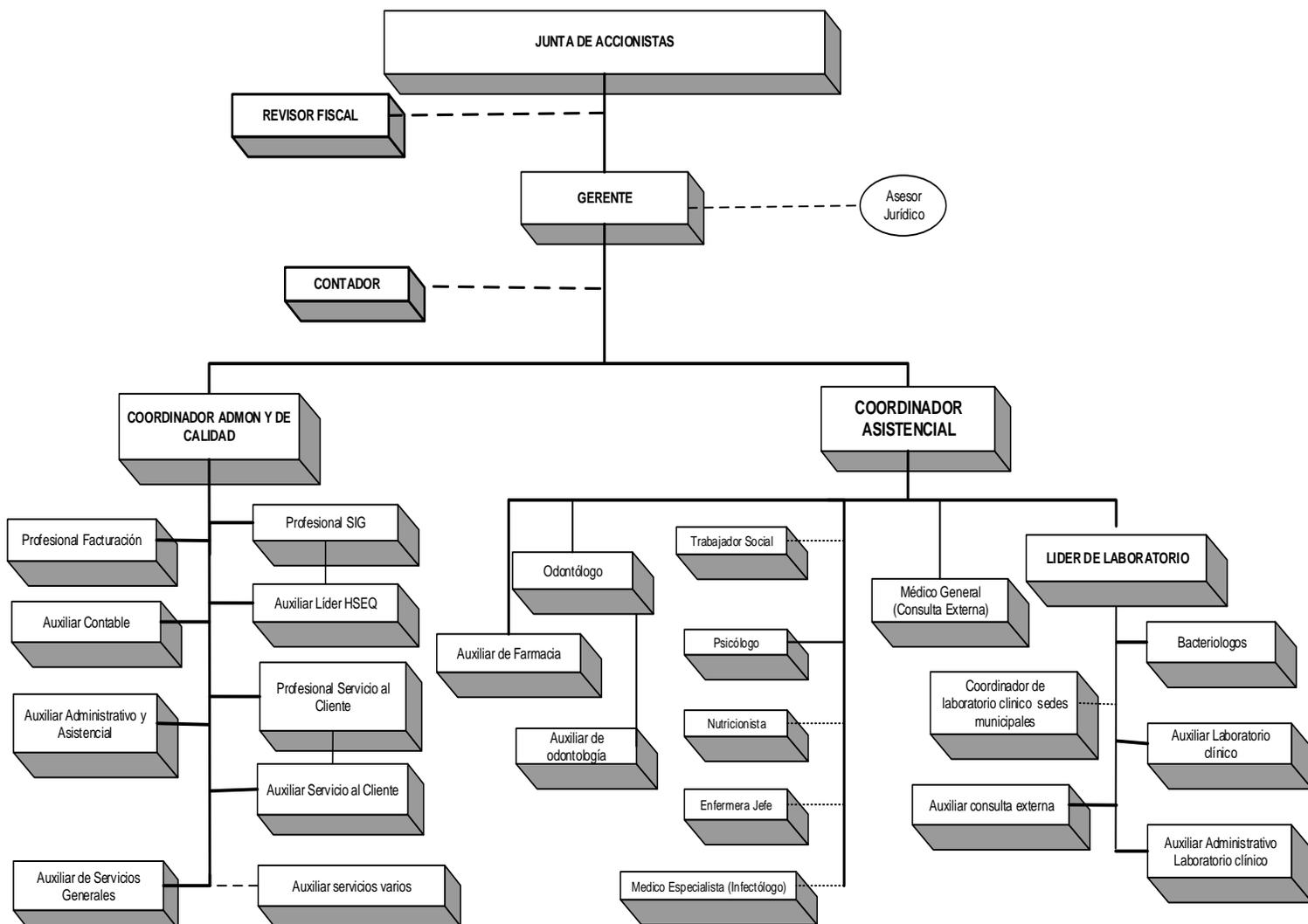
Para prestar servicios con altos estándares de calidad e integralidad, enfocados bajo el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud prestando servicios de salud de baja y mediana complejidad, en su esfuerzo y cumplimiento con la normatividad vigente implementa el Sistema de Gestión de manera Integral, comprometidos y centrados en brindar entornos seguros para nuestros usuarios y sus familias, nuestro equipo de trabajo y nuestro medio ambiente.

*Nuestro Slogan "Junto hacemos la diferencia"*

*Gracias al esfuerzo de sus directivas y a todo su equipo de trabajo BIOSAMAR IPS SAS, hoy día es reconocida por la cámara de comercio de Arauca como sinónimo de perseverancia, entrega, compromiso y dinámica empresarial que nos posiciona hoy día entre los grandes líderes de la región.*

### 4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

*El organigrama representa el nivel de autoridades dentro de la organización y en este orden de ideas esquematiza las tres áreas funcionales de la organización: Área directiva, área de apoyo logístico y área de atención al usuario.*



### 4.3 OBJETO SOCIAL

Tiene por objeto la promoción, protección y recuperación de la salud de la persona humana, proveer y brindar servicios de salud integral, sustentado en los derechos fundamentales a la dignidad humana, la integridad personal y la vida. BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS.

### 4.4 PLATAFORMA ESTRATEGICA

#### 4.4.1 MISION BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS.

Somos una IPS de baja y mediana complejidad, que mediante una atención humanizada busca asegurar y contribuir con el mejoramiento continuo en la calidad de vida de la comunidad araucana, con un enfoque social, eficiente y

efectivo, recuperando y conservando integralmente la salud y bienestar de nuestros clientes, contamos con un talento humano idóneo y constante renovación tecnológica, capacitación y formación, para un excelente desarrollo de la prestación del servicio.

#### 4.4.2 VISION

Ser en el 2020 una institución líder en el Departamento de Arauca con reconocimiento por los altos estándares de calidad en la prestación de los servicios, complementando con Terapias no farmacológicas, farmacología vegetal y en Laboratorio Clínico especializado con el fin de brindar mayor cobertura y mejorar la calidad de vida a los pacientes y sus familias.

#### 4.4.3 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

- ✿ Brindar atención oportuna y de calidad al cliente interno y externo mediante la implementación de normas vigentes y procesos institucionales.
- ✿ Defender y respetar los derechos de los usuarios, así como destacar los deberes y el autocuidado como parte de la integralidad de los servicios de salud para mejorar la calidad de vida de nuestro usuario y su familia
- ✿ Brindar a la comunidad servicios integrales diagnóstico y tratamiento oportuno, con calidad y calidez humana a través de un equipo humano encaminado hacia el usuario.
- ✿ Involucrar de manera pertinente y necesaria a la familia como parte del tratamiento integral.
- ✿ Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos en la prestación de los servicios de salud, laborales y ambiente.
- ✿ Prevenir lesiones personales, accidentes de trabajo y enfermedades laborales en todos los niveles de la empresa.
- ✿ Mejorar continuamente el Sistema de Gestión Integral mediante el establecimiento de mecanismos estratégicos.
- ✿ Prevenir, controlar y mitigar los impactos ambientales generados de nuestra prestación del servicio.
- ✿ Capacitar permanentemente a los trabajadores para mejorar sus competencias y a sus usuarios en promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

- Fortalecer la gestión de los procesos de dirección y de apoyo de la empresa, consolidándose como una empresa rentable social y económicamente.

#### 4.4.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

BIOSAMAR IPS considera que es primordial para la prestación del servicio con los estándares de calidad.



- Servicio:** Nuestros Principales Activos son nuestros clientes internos y externos, así como nuestros proveedores por tanto nuestras respuestas deben generar valor de manera Eficaz, Eficiente y Efectiva dentro del marco de accesibilidad, oportunidad, universalidad y de mejoramiento continuo.
- Integridad:** Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace; manteniendo principios éticos y morales que generen confianza y transparencia en nuestros actos.
- Proactividad:** Capacidad de anticipar las oportunidades y tomar control de ellas de manera responsable.
- Liderazgo:** Es la capacidad de gerenciamiento propio y del entorno que permite un engranaje adecuado y exitoso con todas las áreas y procesos.
- Sinergia:** Es la unión de diferentes conocimientos y habilidades para cumplir un objetivo de manera eficiente y eficaz, esto se logra mediante la colaboración, unión de varios esfuerzos, aporte de cada individuo lo que mejor sabe hacer y la complementariedad entre ellos.
- Responsabilidad:** Es el compromiso en el cumplimiento de las obligaciones que adquirimos, lo que implica un claro conocimiento del resultado de nuestras acciones.
- Humanización:** Contribuimos de manera activa y voluntaria mediante trato digno al mejoramiento social, ambiental y Económico de nuestros usuarios y familias

#### 4.5 PRINCIPIOS ETICOS

Los principios éticos de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, son:

- Prestación de un excelente servicio con alta calidad.
- La solidaridad y disponibilidad permanente, enmarcadas dentro del buen trato y comunicación asertiva, respetuosa hacia los usuarios y entre su equipo de trabajo y partes interesadas.
- Nos enfocamos en una atención humanizada, satisfaciendo las necesidades - expectativas del usuario y con un enfoque diferencial.
- Creemos en los que hacemos y ofrecemos.
- Trabajamos con actitud positiva, capacitándonos continuamente y buscando un fin común a través del trabajo en equipo.
- Trabajamos con honestidad, ética, coherencia y sentido profesional.
- Todo nuestro recurso humano tiene el deber de la discreción y confidencialidad.
- Respetamos y cuidamos el medio ambiente.
- Buscamos, dentro de una alta competitividad, rentabilidad para nuestro negocio, un excelente servicio y la seguridad para nuestros usuarios, nuestro equipo de trabajo y partes interesadas.

#### 4.6 GRUPOS DE INTERÉS PARA LA INSTITUCION

- Cliente externo y comunidad en general: Paciente y sus familias.
- Cliente interno y sus familias.
- Otras Instituciones Administradoras del Plan de Beneficios.
- Proveedores y contratistas.
- Entes de control.
- Estado.
- Administradoras del Riesgo Laboral.

#### 4.7 NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

##### 4.7.1 En La Atención Al Usuario

- Todos los servicios de la institución están centrados en el usuario y su familia, y por ello se debe entender la individualidad, tener en cuenta el enfoque diferencial, respetar las decisiones, cultura, género y entorno social al igual que las necesidades específicas.
- El desempeño del recurso humano debe ajustarse a los principios metodológicos y éticos, respetando los derechos de la persona, bajo la más estricta reserva profesional.
- Nuestros recursos humanos deben conocer y difundir los derechos y deberes de los usuarios durante todo el proceso de prestación del servicio.
- Se deben tener como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información, el respeto por la dignidad e intimidad del

paciente, sus valores culturales, sociales y familiares entre otros, que hacen a cada usuario un ser único e irremplazable.

- En cumplimiento de lo anterior, será un compromiso permanente de la institución y de todos sus clientes internos, velar para que la cancelación de citas médicas, procedimientos diagnósticos y demás atenciones a los usuarios sean un evento excepcional. Para el efecto, se tratará por todos los medios de evitar su ocurrencia, la cual será monitoreada e intervenida como parte de los eventos de no calidad de la institución.
- Todos los seres humanos son importantes y lo mínimo que esperan es ser atendidos con amabilidad y cordialidad.
- Facilite ser escuchado y escuchar, salude y despídase cordialmente, trate al usuario y sus acompañantes por sus nombres, salga del consultorio u oficina para llamar al usuario.
- En todo contacto con el usuario, tanto presencial como telefónico, preséntese, demuestre su disposición a colaborar, diga gracias y con mucho gusto. Absténgase de hacer comentarios que puedan hacer sentir mal a un usuario o a sus acompañantes.
- Jamás haga comentarios sobre el diagnóstico o condición clínica de un usuario en frente de otras personas o en espacios que no sean actos para hacerlos. Recuerde siempre la política institucional de confidencialidad.
- Al dirigirse a otras personas, hágalo en forma clara y con un tono de voz moderado, recuerde que los pacientes necesitan reposo y descanso, el ruido ocasionado por diferentes eventos, afectan el bienestar del paciente.
- Mire a los ojos a quien le habla y permita que la otra persona termine su intervención escuchándolo con atención y garantice que su respuesta sea clara y fue comprensible.
- Cree empatía, haga preguntas cuando no entienda algo, concéntrese en lo que le están diciendo, retenga los puntos principales y no se apresure a tomar conclusiones.
- Absténgase de sostener conversaciones sobre asuntos personales o situaciones laborales en presencia de los usuarios, o de hacer chistes y bromas entre compañeros de trabajo, porque esto puede prestarse a malas interpretaciones.
- Controle sus impulsos y emociones cuando se enfrenta con un usuario conflictivo, de lo contrario esta conducta lleva al usuario a una mayor insatisfacción.
- La información del portafolio de servicios es muy importante para la orientación y ubicación del usuario en la institución por lo tanto debe conocerla en su totalidad.
- Cuando usted no tenga la respuesta a la inquietud presentada por el usuario, trate de resolverla con los compañeros de trabajo o su jefe inmediato.
- Tenga presente normas mínimas de urbanidad como son un adecuado tono de voz, no comer mientras realiza atención al público y no distraerse mientras le están hablando.

- Garantice una adecuada respuesta para el usuario aunque no se solucione la solicitud y elimine de su vocabulario frases como: yo no sé, tendrá que esperar, ustedes los usuarios se quejan demasiado, estoy solo, mi compañero está enfermo, lo siento pero yo no estoy autorizado, son las normas de la empresa, es imposible hacerlo, no tiene idea del trabajo que esto representa, ya se lo he explicado varias veces, no le han pasado a otra oficina, esto no es conmigo, no tengo tiempos; siempre diga: Buenos días señor o señora, gracias; sí, por supuesto; enseguida; ahora mismo le informo; siéntese por favor; espere un momento, bienvenido; espero haberle complacido.
- Recordemos que un sí, trae otro sí, el del cliente y esto es el que buscamos. En definitiva, un sí, trae al final la verdadera satisfacción del cliente.
- Todos debemos convertirnos en expertos en resolver situaciones difíciles de manera que logremos multiplicar la fidelidad de nuestros usuarios, esta es una tarea difícil y delicada que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con los pacientes, pero que, si la logramos, sus efectos serán mucho mejores que cualquier campaña publicitaria. Si no es posible resolverle pide ayuda a tus compañeros.
- Se prudente al hablar delante de los usuarios, si quieres hacer una observación a un compañero hazla de manera respetuosa y confidencial.
- Nunca actúe de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- No utilice mi celular o teléfono personal durante las actividades laborales, a menos que se presente una urgencia, este influye como primer distractor.
- El personal debe presentarse con nombre completo y cargo, antes de prestar el servicio.
- La información brindada al paciente y su familia debe ser en un lenguaje apropiado a las características socioculturales, emocionales y nivel educativo del paciente y su familia.
- El personal de admisiones debe verificar el tipo de seguridad del paciente e identificar sus derechos de acuerdo a lo establecido en el SGSSS y de acuerdo a ello brindar información al usuario sobre los servicios que la institución le puede garantizar, los trámites para acceder a dichos servicios, los costos y los horarios de los mismos.
- Todos los trabajadores tienen el deber de conocer la información que ha estandarizado la institución para brindar al usuario, de tal forma que sea unificada y no genere confusión en el paciente y su familia.

#### 4.7.2 PRESENTACIÓN PERSONAL

- Recuerde que su labor se desarrolla en una institución de salud, por lo tanto, destaque en su presentación personal la limpieza, sencillez y discreción. Siempre debemos llevar el uniforme completo y utilizar accesorios acordes con él, sin que éstos sean muy vistosos.
- Las uniformes deben ser del color establecido por la institución y de tela Antifluidos, utilice el mismo color de pantalón y camisa y los zapatos

- cómodos y cerrados, antideslizantes, en caso de frío utilizar un saco que armonice con el color con el uniforme y que no tenga estampados.
- Cuando se presente en ropa particular, se debe evitar la transparencia y diseños que no faciliten el desarrollo de sus funciones; el calzado debe ser cerrado antideslizante, completamente tapado para evitar contacto con fluidos corporales y debe permanecer limpio.
  - Las uñas de las manos se sugieren cortas, limpias y con un tono de pintura tipo francés o sin esmalte para el personal que realiza asistencia, el administrativo puede tener característica más permisiva.
  - El cabello debe estar limpio y arreglado, en lo preferible recogido en caso de ser largo.
  - El uniforme debe ser limpio, bien llevado y sin modificaciones.
  - Utilizar medias de color natural.
  - No utilizar zapato destapado durante la jornada laboral
  - Utilizar un maquillaje sobrio y discreto.
  - Para el personal que no utiliza dotación: El vestuario debe ser casual y discreto, sin transparencias ni escotes que estén acordes con el ambiente laboral.
  - Utilice zapatos cerrado preferiblemente, antideslizante y no utilizar sandalias.
  - Recuerde que los colores en la ropa son uno de los aspectos de buen gusto, la armonía en la combinación del color es importante.
  - Pantalón, camisa tanto para los caballeros administrativos, como médicos que atienden consulta y no utilizan uniforme.
  - Para el día viernes está permitido llevar ropa más casual y cómoda
  - La realización de ciertos oficios requiere de cambio de ropa según la norma establecida. Consulte en su área de trabajo.
  - Mantenga los zapatos en perfecto estado y bien lustrados.
  - Uso de las batas: El personal que utiliza bata, la debe llevar siempre limpia y planchada y utilizarla de manera exclusiva durante el proceso de atención evitando utilizarla fuera de las instalaciones de la institución.
  - No utilizar el uniforme en sitios de bares, disco tiendas, tabernas o bailes.

### 4.7.3 TONO DE VOZ

Recuerde que nuestra razón de ser son los usuarios y que la tranquilidad del entorno es fundamental para la prestación del servicio. Utilice un tono de voz acorde con estas circunstancias, no grite, ni se ría en forma ruidosa.

Por respeto a los usuarios y sus familias, evite hacer tertulias en áreas de trabajo y comentar a los usuarios en lugares que no garantizan la confidencialidad de la información.

### 4.7.4 ARMONÍA LABORAL

En las relaciones interpersonales tenga en cuenta los siguientes:

- La armonía en el trabajo depende de cada una de las personas que ejecutan las actividades. Por lo tanto, son las personas las que generan un ambiente agradable para el desempeño del trabajo.
- Mantengan siempre una comunicación asertiva.
- Conserve siempre limpio y ordenado, el espacio donde trabaja.
- Mantenga una actitud positiva, amable, respetuosa y cálida hacia todas las personas.
- Tenga siempre presentes los valores institucionales al interactuar con los demás.
- Sea atento cuando se dirijan a usted, asuma una actitud de escucha.
- Propicie un buen ambiente laboral siendo respetuoso, amable y servicial, evitando los rumores y chismes.
- Cuide la comunicación no verbal, recuerde que los gestos dicen más que las palabras.
- Sus actividades laborales deben ir en busca del bien común y la obtención de los mejores resultados, para lo cual suman sus esfuerzos, en una mutua colaboración y cooperación, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, bajo las mejores prácticas organizacionales.
- No dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso, porque debe prevalecer la igualdad de condiciones.
- Siempre decir la verdad, incluso cuando se cometa errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos, no reconocerlos ni corregirlos.
- Aprender de los errores y corregirlos.
- Cuando tenga dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de la institución.
- Atienda con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Este abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro, ser tolerante y aprender a resolver las dificultades de manera respetuosa.

#### 4.7.5 COMER Y FUMAR

Por respeto a los usuarios y sus familias, los alimentos deben consumirse por fuera del lugar de trabajo. Además, se recomienda aprovechar el espacio a mitad de cada jornada para cambiar de ambiente y hacer una pausa activa, en caso de consumo de alimentos preferiblemente alimentos saludables (frutas, verduras).

No olvide que está prohibido fumar, tomar bebidas alcohólicas, consumir sustancias psicoactivas o estimulantes en las instituciones de salud, por lo tanto, absténgase de hacerlo y vele por el cumplimiento de esta norma de manera amable y cortés.

#### **4.7.6 HORARIO DE TRABAJO**

Se establece en cada área de acuerdo con las necesidades del servicio y según el tiempo para el cual haya sido contratado. No es posible concebir la prestación de un servicio de salud sin estas características: puntualidad, cumplimiento, permanencia en el lugar de trabajo durante el turno y no ausentarse sin permiso del jefe inmediato y de acuerdo a los formatos que se les socialice. De esta forma garantizamos una atención oportuna y adecuada a las necesidades de nuestros usuarios.

#### **4.7.7. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL**

Cada persona que ingresa es valiosa para la institución y para su familia, es por ello que BIOSAMAR IPS SAS propicia ambientes laborales seguros y elementos de protección personal para el desempeño de los procesos; es su responsabilidad utilizarlos de manera adecuada.

El no uso de los elementos de protección personal podrá dar lugar a llamados de atención y su reincidencia podrá acarrear sanciones o decisiones institucionales acordes a la modalidad de vinculación.

#### **4.7.8 ELEMENTOS DE TRABAJO**

Cada uno de los trabajadores de la empresa, es responsable de la conservación y uso adecuado de todos aquellos implementos, herramientas, equipos, dispositivos médicos, útiles, muebles y demás enseres que se entregan al servicio o la cartera de cada funcionario al momento de iniciar labores; considerando que todos ellos son para uso institucional en el cumplimiento de las funciones o del propósito del cargo, en caso de pérdida o daño se debe informar de inmediato al subdirector administrativo.

En el momento del retiro de la institución por las diferentes causas que la motiven, la cartera asignada debe estar totalmente saneada para obtener la paz y salvo.

#### **4.7.9 MANEJO DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Los asuntos que impliquen discreción por estar amparados con reserva legal o bancaria, datos personales y todos los asuntos que tengan relación con el “know how” de la empresa, no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

Es tarea de todos velar por el buen nombre de BIOSAMAR IPS SAS dentro y fuera de ella. Usar los canales regulares y con ánimo constructivo para las observaciones y sugerencias, que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles

errores, fomentando un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y trabajo en equipo.

#### 4.7.10 MODO DE CONTESTAR AL TELÉFONO

Este tipo de comunicación se convierte con frecuencia en el primer momento de verdad que un usuario tiene frente a la institución. Estas son algunas pautas a tener en cuenta cuando lo utilice:

- Conteste antes que timbre tres veces.
- Sonría cuando conteste, la otra persona lo podrá sentir.
- Responda con el nombre de la institución y dependencia, salude e identifíquese, nunca conteste "¡aló!", "diga" ó "¿sí?"
- Trate a quién llame siempre de USTED, no tutee por ningún motivo.
- Sea concreto y directo.
- Al despedirse, indague si puede colaborar en algo más y recuérdale su nombre a la persona que llamó. Siempre desee un buen día.

En los teléfonos de todos los servicios y dependencias de la institución se encontrará un adhesivo diseñado con el logo, logo-símbolo y la instrucción para contestar: "Buenos días (tardes, noches).

#### ¿Cómo contestar el teléfono correctamente?



- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- Se debe pedir consentimiento para hacer esperar al cliente.
- Hay que utilizar el botón de espera (HOLD) cuando hagamos esperar a un cliente.
- No dejar al cliente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.

#### **4.7.11 BUEN USO DE CARTELERAS**

El uso de carteleras comunes y las ubicadas en cada servicio, debe cumplir con los lineamientos establecidos desde la oficina de la gerencia y no se permite pegar avisos en paredes, puertas o lugares diferentes a los asignados. Recuerde que una buena comunicación está basada en una información actualizada.

#### **4.8 AUTORREGULACION**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA establecerá marcos regulatorios que determinen su modo de actuar en virtud de las actividades que desarrolla y respecto de sus relaciones internas y externas.

#### **4.9 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION**

##### **4.9.1 POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN**

Directivos. Se consideran directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Ética y Buen Gobierno, los siguientes empleados:

- Representante Legal de la Empresa.
- Coordinador Asistencial.
- Coordinador Administrativo y de Calidad.

##### **4.9.2 MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

La evaluación de los Directivos se adelantará a través de un sistema responsable de auto verificación de cumplimiento de los objetivos propuestos y las estrategias implementadas.

Los Directivos de la empresa en los respectivos comités, destinaran un espacio de la reunión para evaluarse respecto a una o más de sus políticas. La mejor garantía de excelencia será la comparación que se realice en cada comité confrontado con el modelo de comportamiento.

Los Directivos llevaran a cabo una revisión anual de sus actividades con respecto a todas sus políticas de proceso de gobierno, el resultado de la misma quedará registrada en las actas correspondientes.

##### **4.9.3 COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO.**

Biosamar Unidad Médica Especializada IPS SAS y sus directivos, de conformidad con la Constitución Política y la ley, tendrán como finalidad específica la organización

para la garantía de prestación de los servicios de salud, con calidad humana y técnico científica, como lo determina la ley.

Para el cumplimiento de dichos cometidos los directivos ejercerán sus funciones administrativas bajo preceptos de integridad, gestionando de forma adecuada y cuidadosa los recursos especialmente aquellos que tengan destinación específica, rindiendo las cuentas e informes requeridos por las autoridades de vigilancia y control.

#### **4.9.4 COMPROMISO CON LA GESTION**

Los Directivos de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS y todo el recurso humano, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones hacia el cumplimiento de la misión.

Con el compromiso de orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales, cumplir con la normatividad vigente y al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera.

#### **4.9.5 POLÍTICAS RESPECTO A LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO E INTERNO**

Los Directivos de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control Externo e Interno y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Así como seguir las acciones de mejoramiento que los órganos de control recomienden en sus informes.

#### **4.9.6 POLITICAS DE PRESTACION DE SERVICIOS**

La Política de Prestación de Servicios de Salud se encuentra alineada a la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud y tiene como propósitos:

- Garantizar el acceso a los servicios de salud
- Promover el enfoque de atención preferencial centrada en los niños, niñas y sus familias, discapacitados, mujeres en estado de embarazo, adulto mayor y con enfoque diferencial se reconoce que hay poblaciones además de las anteriores con características particulares en razón género, raza, etnia, y víctimas de la violencia, ofrecemos garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios que se prestan.
- Optimizar el uso de los recursos y el tiempo.
- Prestación de servicios con enfoque de riesgo.

- Prestación de servicios con promoción, educación, prevención, diagnóstico y tratamiento.
- Impactar problemas de salud de la población objeto y mejorar su salud y calidad de vida.
- Incidir en cambios determinantes de las condiciones de vida de los usuarios de la IPS.
- Promoción de la corresponsabilidad del usuario y su familia en el proceso salud enfermedad.
- Influir y participar en las decisiones de políticas públicas del municipio y el departamento.

#### 4.9.8 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN ÉTICA

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS se compromete a encaminar sus actividades de acuerdo con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes y el presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, por lo que guiará sus actuaciones bajo los principios que se establecen a continuación:

- Garantizará que los procedimientos desarrollados al interior de institución sean claros, equitativos, viables, seguros y transparentes.
- Orientará sus actuaciones en virtud de los valores y principios éticos establecidos en este Código.
- A través del programa de capacitación establecido divulgará entre sus colaboradores las políticas contenidas en este Código, para su debido desarrollo y aplicación.
- En materia de contratación, implementará y adoptará las normas vigentes, desarrollando una política de contratación transparente.
- Se compromete a acatar las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, excluyendo el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no tenga las licencias requeridas.
- Propender por el bienestar de nuestro talento humano, potenciar su desarrollo y mejorar su calidad de vida.
- Estimular y velar por el compromiso con la ideología y la actitud propias de las personas que se desempeñan en el área de la salud, caracterizada por la vocación de servicio, sensibilidad social, actitud mental positiva, calidez y alto sentido de responsabilidad.

Con base en los valores institucionales, a partir de los cuales se desprende nuestro Decálogo de Convivencia, así:

- a) Trataremos siempre con respeto, equidad y sin discriminación a todos los usuarios, familias, compañeros y demás partes interesadas, cuidando el saludo y hablando a los demás de la misma forma que nos gusta que nos hablen. Siempre nos ponemos en el lugar del otro. Buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales a través de una comunicación asertiva.

- b) Trabajamos en equipo, buscando la participación de todos con el fin de lograr soluciones estratégicas, creativas e innovadoras.
- c) Creo en mi institución, me siento orgulloso de pertenecer a ella: me expreso de manera positiva y creativa sobre la institución, creo en ella, en nuestros servicios, promoviéndolos en la comunidad.
- d) Actuó con sensatez, en consecuencia, con nuestros deberes y derechos, acorde con nuestro roles y responsabilidades con el Sistema de Gestión Integrado.
- e) Me esfuerzo cada día: siendo responsables con nuestro trabajo porque sabemos lo que implica para nosotros para la empresa y con nuestros usuarios, no porque nos lo exijan si no que vamos más allá de las funciones si es necesario. La motivación no es solo la remuneración económica es la satisfacción del deber cumplido.
- f) Participo en los procesos de formación y capacitación aprovechando estos espacios de crecimiento personal y desarrollo de habilidades que generan impacto en nuestro desempeño.
- g) Inicio a tiempo las labores optimizando nuestro tiempo, asistimos puntualmente a las reuniones, aprovechamos al máximo la jornada con que contamos para realizar las tareas y actividades, evitaremos cualquier factor distractor y utilizaremos mejor nuestro tiempo y apagaremos el teléfono móvil y/u otros distractores al laborar.
- h) Cuido y valoro nuestros recursos: Colaboraremos en mantener limpios, organizado y en buen estado los espacios comunes de la institución, nuestra área de trabajo al igual que nuestros recursos físicos, tecnológicos y demás elementos a nuestro cargo. Avisaremos al jefe de área si observamos algún deterioro.
- i) Estoy comprometido con nuestros usuarios, con nuestro equipo de trabajo y con nuestro medio ambiente: cumplimos con nuestro Sistema de Gestión Integrado: Calidad, Seguridad, salud en el trabajo y Medio Ambiente.
- j) Asumo con responsabilidad mi autocuidado, reconociendo que somos responsables de nuestro propio bienestar y que se extiende más allá del contexto individual para incluir a todos los que son importantes para nosotros: nuestra familia, nuestra comunidad y nuestra institución.

#### **4.9.9 COMPROMISO SOCIAL CON LOS GRUPOS DE INTERES**

Dirigido a lograr una atención en salud de excelente calidad técnico-científica y humana, a través de un recurso humano idóneo y cálido y poniendo al servicio de todos nuestros usuarios, sin distinción de ningún tipo, tecnología de punta y guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

Así, los grupos con los que BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS establece vínculos de interés - compromiso son los siguientes:

- **Empresas Promotoras de Salud contratantes:** Comprometidas con la calidad en la prestación de servicios óptimos, generando redes de trabajo en pro del usuario.
- **Usuarios:** Garantizar óptima calidad de servicios.
- **Competidores:** No incurriendo en prácticas de competencia desleal.
- **Proveedores:** Generar relaciones comerciales de mutuo beneficio para las partes.
- **Comunidad Empresarial:** Valorar y retribuir equitativamente la labor de los colaboradores, reconociendo sus ideas y contribuyendo a su crecimiento.
- **Organismo de control:** Son aquellos organismos a los que la Constitución Política les confía las funciones relacionadas con el control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal.

Los objetivos para el manejo de los grupos mencionados son los siguientes:

- Reconocer y garantizar los derechos establecidos por la ley.
- Fomentar la cooperación activa de los diferentes grupos de interés para garantizar la adecuada interrelación entre si y el cumplimiento de los objetivos planteados en este Código sin ir contra de los intereses de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS ni de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Seguimiento a los mecanismos de control con los que cuenta BIOSAMAR IPS SAS UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA que le permiten obtener mejoras en su desempeño individual y con los grupos con los que se relaciona.
- Velar por el reconocimiento y materialización de los derechos legales y contractuales que asuma con los grupos de interés reconocidos.
- Garantizar mecanismos idóneos, consulta y de participación que faciliten y enriquezcan la toma de decisiones frente al servicio prestado.
- Mantendrá canales de comunicación directa que le permitan atender y evaluar las inquietudes expuestas por cada uno de ellos.

#### 4.9.10 POLITICA DE CONFLICTOS DE INTERESES

Las diferencias que surjan entre BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS y los grupos de interés, se someterán a normas sobre solución de conflictos o las normas aplicables y vigentes en el momento.

Todos aquellos que pertenezcan a BIOSAMAR IPS SAS, en cualquier nivel de la organización, así como los vinculados deberán abstenerse de incurrir 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 por BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS a sus grupos de interés;

- b. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- c. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad, transparencia y buen nombre y gestión de la empresa, de los usuarios, de sus directivos, jefes de áreas, compañeros de trabajo y demás partes interesadas.
- d. No Contribuir a la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de BIOSAMAR IPS SAS.
- e. No guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- f. Contribuir a que el servicio prestado por BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, no se dé a todos los habitantes del territorio nacional con un trato equitativo, y a que no se le garanticen sus derechos;
- g. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, con las que BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;
- h. A no solucionar los conflictos de manera personal, respetuosa con los usuarios, los directivos, jefes de áreas o líderes de área, compañeros de trabajo y demás partes interesadas.

No se tolerarán incumplimientos de esta Política. En caso de producirse, estos podrán dar lugar a medidas disciplinarias y de otra índole, incluido el despido.

#### **4.9.11 POLITICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012, "Ley de protección de datos personales" de BIOSAMAR IPS SAS Unidad Médica Especializada dará un tratamiento confidencial a la información relacionada con sus usuarios.

La entrega de información de la historia clínica, datos del usuario, se mantendrán en estricta confidencialidad y no será utilizada ni divulgada para otros fines, a menos que sea para recordar al cliente campañas, resultados o situaciones específicas que requieran de su intervención por afectar su salud y a las instituciones autorizadas por el Gobierno Nacional para la inspección, vigilancia y control de las IPS.

Además, con el fin de evitar el mal uso de la información o divulgación, el comportamiento de los colaboradores, deberá ajustarse dentro de las siguientes pautas:

- a) Los colaboradores de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS mantendrán debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que esté a su cuidado, para lo cual se crea el formato de acuerdo de confidencialidad de los empleados F.GE.01.
- b) Las contraseñas o claves de acceso de los sistemas de cómputo personales deberán ser confidenciales y no divulgadas a terceros, de modo que se impida a personas no autorizadas el acceso a la información a su cargo.
- c) Los negocios que involucren información confidencial, y se realicen en las oficinas de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.
- d) Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo de la empresa, a menos que dicha visita cuente con la debida autorización por la gerencia.

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS ha establecido procedimientos que definen la forma en que se llevarán a cabo los procesos de divulgación de la información dentro de las diferentes áreas de la organización, con el fin de lograr cobertura y aplicación de los mismos en la práctica de las actividades.

Tales procedimientos establecen los parámetros de elaboración de los documentos, contenidos de la información, los responsables de su elaboración y la difusión a los destinatarios de la misma, así como los encargados de su divulgación para su implantación y cumplimiento.

BIOSAMAR IPS SAS, se compromete a adoptar mecanismos de comunicación adecuados con el fin de que los grupos de interés tengan acceso a información oportuna, veraz, actualizada y confiable, bajo políticas de producción, manejo y circulación de la información acordes a las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Dando cumplimiento a la ley 1581 de 2012, "Ley de protección de datos personales" BIOSAMAR IPS SAS dará un tratamiento confidencial a la información relacionada con sus usuarios. La entrega de información de la historia clínica, reporte de laboratorios, datos del usuario, se mantendrán en estricta confidencialidad y no será utilizada ni divulgada para otros fines, a menos que sea para recordar al cliente campañas, resultados o situaciones específicas que requieran de su intervención por afectar su salud y a las instituciones autorizadas por el Gobierno Nacional para la inspección, vigilancia y control de las IPS.

#### **4.9.12 POLITICAS SOBRE MANEJO DE BIENES**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, ha regulado los procedimientos a seguir sobre el manejo que dará a cada uno de los activos fijos que ingresen a la empresa, así:

1. Aseguramiento, estableciendo la forma para el aseguramiento de los activos fijos, con el fin de realizar un mayor control sobre los contratos y pólizas de cumplimiento de los mismos.
2. Ingreso de activos fijos, garantizar que el ingreso de todos y cada uno de los activos fijos tanto administrativos como asistenciales, cumpla con el debido proceso acorde con los principales estándares de calidad y de mejoramiento continuo, garantizando un adecuado control de dichos activos desde la compra hasta la baja dentro de la vida útil de cada uno.
3. Traslado de activos fijos. Garantizar el ordenado, sistemático y estricto control de los activos fijos en la empresa, logrando de esta manera un mayor seguimiento a las hojas de vida de cada uno de esos activos, su mantenimiento, baja y responsables.
4. Baja de activos por causa de venta, garantizando la ejecución organizada de dicha venta, así como la recepción y direccionamiento de los dineros que de ellas se deriven.

#### **4.9.13 POLITICA DE CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS acogiendo la política sobre calidad instaurada por la EPS se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para los usuarios, dentro de las directrices establecidas para tal fin por el Ministerio de la Protección Social y órganos competentes.

La Política de Calidad de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS se fundamenta en los planteamientos de la plataforma estratégica la Misión y la Visión. Es claro el compromiso de la institución con la calidad y la responsabilidad social que implica el cuidado de la salud de los usuarios.

**4.9.13.1 MECANISMOS PARA LA DEFINICION Y SEGUIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD.** Desde sus inicios, la Institución ha definido como prioritarios los estándares relacionados con la oportunidad de la atención y con la seguridad de los pacientes.

Adicionalmente y en concordancia con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, establecido mediante el Decreto 1011 de 2006, ha dado continuidad a su política de calidad mediante el desarrollo de los componentes del mencionado Sistema:

**1.Habilitación.** Garantiza y supera el cumplimiento de los criterios definidos en el Manual Único de Estándares establecido mediante el Decreto 1011 de 2006 y la Resolución 2003 de 2014, Resolución 3100 de 2019 en el cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios.

**2.Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud. BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS** ha definido los procesos teniendo en cuenta las prioridades definidas en nuestra política de calidad, ha definido los indicadores para su seguimiento, ha definido acciones de mejoramiento de acuerdo con los hallazgos y hace seguimiento al mejoramiento continuo de la calidad de dichos procesos.

**3.Sistema Único de Acreditación.** Los estándares de acreditación son parte fundamental de la planeación, definición y priorización de procesos dentro del programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud.

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS cuenta con mecanismos que garantizan el monitoreo continuo de los estándares de calidad definidos por la Institución, entre los que se encuentran, entre otros: Encuestas de satisfacción, Sistema de Solicitudes de Mejoramiento.

#### **4.9.14 POLITICA DE GESTIÓN HUMANA**

La Política de Gestión Humana tiene por objetivo contar con talento humano comprometido con la misión, visión y valores de BIOSAMAR IPS SAS, con conocimientos adecuados y acordes para el equipo de trabajo al que pertenecen y que asuman el reto de la Institución con calidad y sentido de pertenencia.

#### **4.10 RELACIONES LABORALES**

Las relaciones laborales de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS con sus colaboradores están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo y reglamento interno.

#### **4.11 PERFIL Y VALORES DE LOS COLABORADORES**

PERFIL DEL COLABORADOR. BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS está integrada por personas idóneas para el desempeño del cargo asignado, que cumplen los requisitos legales para el ejercicio de su profesión u oficio y que demuestran un adecuado nivel de experiencia y desarrollo en las competencias requeridas para brindar una atención en salud segura y eficaz. Demuestran deseo de superación, son dinámicas, comprometidas, con una alta facilidad de relacionarse con los demás, poseedoras de actitud positiva y responsable, y ante todo una concepción muy alta del servicio y respeto a los demás, tanto usuarios como compañeros de trabajo.

##### **4.11.1 VALORES DEL COLABORADOR**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS está orientada a la vocación del servicio, por ello los colaboradores incorporan a su desempeño los valores o principios Institucional para obtener la máxima satisfacción de los usuarios.

#### 4.11.2 COMPROMISOS, CALIDAD Y CUALIDADES DEL COLABORADOR

**COMPROMISOS DEL COLABORADOR FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.** Los colaboradores deben reflejar ante todos los usuarios lo que nos identifica “La prestación de un excelente servicio con alta calidad”, es por eso que adquiere una serie de compromisos que inciden directamente con este fin.

Tales compromisos son:

- Escuchar con cuidado e interés, establecer una relación personalizada con el paciente y su familia, basada en la amabilidad y el diálogo permanente.
- Verificar si el usuario quedó satisfecho con la solución que se le dio.
- Atención cortés, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario.
- Aplicar el valor del respeto durante la atención del paciente y su familia, acogiendo los lineamientos consagrados en este manual.
- Brindar a los usuarios y sus familias una atención humanizada, basada en el respeto sin ningún tipo de discriminación lo cual incluye: aspecto racial, edad, sexo o preferencia sexual, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política, cultural o filosófica, condición económica y propia de la salud.
- Buscar una solución adecuada para resolver las inquietudes de los usuarios, tomando medidas para que el problema no se vuelva a presentar.
- Sentido de pertenencia y orgullo de los colaboradores por pertenecer a la Institución.
- Participar en todas aquellas actividades orientadas a fortalecer su competencia
- Los líderes de proceso, deben asegurarse de que el personal que labora en el área cuente con la formación y competencia para la ejecución de las actividades delegadas.
- Es responsabilidad De la Coordinación Administrativa, asegurarse de que el proceso de selección de personal se realice teniendo en cuenta el perfil y las competencias definidas para el cargo y que se establezcan compromisos orientados a superar las debilidades detectadas en el momento de la vinculación laboral y de realizar evaluación de desempeño al personal a su cargo, con el fin de detectar oportunidades de mejoramiento para fortalecer las competencias del personal.
- Es responsabilidad de los líderes de los procesos establecer anualmente planes de formación, inducción, reinducción y entrenamiento, orientados a garantizar la competencia del personal en el desempeño de sus funciones.
- Los coordinadores de áreas deben asegurarse que todos los trabajadores apliquen la política de priorización durante la atención de los pacientes.
- Se debe brindar información al usuario sobre la política de priorización de los pacientes desde cada punto de atención.

#### 4.11.3 ES DEBER DE TODO EL PERSONAL BRINDAR AL PACIENTE UNA ATENCIÓN DE ALTA CALIDAD TÉCNICA, CIENTÍFICA Y HUMANA. PARA ELLO SE COMPROMETE A:

- Conocer y adoptar los procedimientos, guías y protocolos de atención institucionales.
- Adoptar la política de calidad de la BIOSAMAR IPS SAS y participar activamente de todas las actividades orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de los procesos.
- Adoptar la política de seguridad del paciente e implementar sus lineamientos, participando activamente de las actividades establecidas por la organización para fortalecer la seguridad del paciente.
- Identificar y reportar riesgos y eventos adversos.
- Conocer y adoptar el manual del usuario.
- Mantener las instalaciones limpias, organizadas, seguras; con adecuada iluminación y señalización.
- Mantener la dotación en buen estado, mediante un adecuado uso y un oportuno mantenimiento preventivo y correctivo.
- Es responsabilidad de las directivas, instalar dispositivos de seguridad que contribuyan a preservar la integridad física del paciente, como son:
  - Barandas camillas.
  - Pasamanos en pasillos y baños, señalizaciones.
  - Sillas plásticas y tapetes antideslizantes en baños
  - Movilizar al paciente que presente dificultades para valerse por sí mismo, en silla de ruedas o camilla.
- En lo posible no debe separar a los niños del lado de sus padres y las atenciones que se le deban realizar deben hacerse en presencia de la madre.
- El paciente menor de edad debe estar de manera permanente en compañía de un adulto (madre, familiar o persona legalmente responsable del menor).
- Es deber de todo el personal, brindar información clara y oportuna al paciente y su familia en todos los aspectos concernientes a su atención y cuidado y los aspectos administrativos que tienen que ver con su atención.
- Es deber del funcionario minimizar los posibles eventos adversos que pueda presentarse y reportar todo evento adverso que se presenta en la prestación del servicio desde que ingresa el usuario hasta que finaliza la atención y velar por la socialización el plan de mejoramiento del mismo.
- Es responsabilidad del proceso de gestión de información, garantizar el acceso por perfil autorizado según el cargo y con clave personalizada e intransferible, a los registros clínicos del paciente.
- Es responsabilidad del proceso de gestión de información, garantizar la conservación y custodia de los registros clínicos de los usuarios de Biosamar IPS SAS y realizar copias de seguridad que garanticen la conservación de la información clínica digital.
- Abstenerse de entregar la historia clínica al paciente o su familia. Tener en cuenta que el paciente tiene derecho a acceder a la información contenida en la historia clínica pero no al documento como tal, ya que éste

es un documento legal, cuyo único propietario es la institución que presta la atención de salud, solo se puede entregar copia del documento original.

- Es responsabilidad de todos los trabajadores manejar con prudencia y respeto la información del paciente, guardando el secreto profesional.
- Se debe respetar la decisión del paciente sobre quienes pueden acceder a la información sobre su diagnóstico y estado de salud.
- Evitar acceder a información de pacientes que no estén bajo su atención.
- Evitar transmitir o permitir el acceso a la información del paciente a personas ajenas a la institución.
- Evitar realizar comentarios de la situación del paciente a personas ajenas al equipo de salud que hace parte de su manejo clínico.
- Es deber de todos los trabajadores brindar la atención al paciente proporcionando la mayor intimidad posible.
- Manejar la información sobre el paciente y su historia clínica con sujeción a las normas legales y a las políticas institucionales sobre la materia.
- El personal debe respetar la señalización de restricción de ingreso y no debe ingresar a áreas con dispositivos de privacidad instalados (puertas cerradas, cortinas corridas, separadores o biombos) sin previa autorización.
- Se debe respetar el tiempo y espacio de atención, evitando interrumpir la atención del paciente.

#### 4.11.4 DEBERES DEL FUNCIONARIO CON LA INSTITUCIÓN

- Tratar con respeto e imparcialidad las personas con las que se tenga relación por razón del servicio.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas.
- Responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin quedar exento de la responsabilidad correspondiente a las acciones realizadas por sus subordinados.
- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
- Permanecer dentro de la jornada laboral, en el sitio o lugar donde debe desempeñar sus labores.
- Actuar con lealtad para con su institución y los directivos, velando porque el buen nombre de la institución, sus directivos y sus compañeros de trabajo, sea respetado tanto dentro como fuera de la misma.
- Adherirse a los reglamentos y directrices impartidas por la institución aportando desde su desempeño al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

#### 4.11.5 DERECHOS, DEBERES

Como usuario de BIOSAMAR IPS y según lo consagrado en la Constitución Política de 1991 en sus artículos 44, 48, 49 y 50, se tienen derechos que redundan en el bienestar personal, familiar y comunitario.

- A elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
- A recibir la atención contemplada dentro del Plan Obligatorio de Salud Contributivo o Subsidiado.
- A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
- A que se le dé la información contenida en su historia clínica. Está solo la leerán los involucrados en su caso, o quienes vigilan la calidad del cuidado que recibe, a menos que usted haya autorizado por escrito a alguien más.
- A la información necesaria, con una explicación clara y concisa, que le permita tomar decisiones que reflejen sus deseos sobre el tratamiento.
- A que sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
- En colaboración con su médico, a tomar decisiones que afecten el cuidado de su salud y de conocer la identidad del médico que tiene la responsabilidad primaria del cuidado de su salud y la existencia de cualquier relación profesional entre las personas que le están tratando.
- A expresar sus deseos con respecto a su atención médica.
- Usted tiene derecho a participar activamente en los espacios de participación social como son: las asociaciones de usuarios, Comité de ética , comité de farmacia y terapéutica, comité de participación comunitaria y veedurías ciudadanas.
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual tiene derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
- A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
- A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
- A 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 su enfermedad.

#### **4.11.6 DEBERES O RESPONSABILIDADES DEL USUARIO**

Como usuario de BIOSAMAR IPS, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, nuestros usuarios tienen responsabilidades o deberes que cumplir que redundan en su bienestar, el de su familia y de la comunidad.

- Procurar el cuidado integral de su salud, el de su familia y comunidad.

- Proporcionar información exacta y completa sobre su enfermedad presente, antecedentes, hospitalizaciones, medicamentos, instrucciones previas y otros asuntos relativos a su salud y cuidados. En la misma forma usted es responsable de proporcionar sus datos de identificación y los documentos que lo acrediten de forma clara y veraz como beneficiario de un plan obligatorio de salud.
- Seguir el plan de tratamiento que le recomienda el personal médico y de enfermería. Si no entiende las instrucciones o si tiene alguna inquietud manifiéstala oportunamente.
- Si rehúsa el tratamiento o si no sigue las instrucciones médicas, usted es responsable de sus propios actos y de las consecuencias médicas y administrativas de esta decisión, para lo cual tiene derecho a firmar un alta voluntaria.
- Tener consideración a otros pacientes, al personal y a la propiedad de la institución. Además, debe ver que sus familiares o visitantes la tengan también.
- Tratar con dignidad y respeto al personal de salud.
- Cancelar el valor correspondiente a los copagos y/o cuotas moderadoras según su tipo de vinculación al sistema general de seguridad social en salud, según su nivel de clasificación en el carné y según el servicio requerido.
- Hacer uso racional de los servicios de salud. Tenga en cuenta que la sobre utilización de los servicios le quita oportunidad de acceso a otros usuarios pobres y vulnerables.
- Cumplir con las citas e indicaciones sugeridas por el personal de la IPS.
- Participar en el control social de la calidad de los servicios de salud.

NOTA: El incumplimiento de los deberes o responsabilidades del usuario le acarreará las sanciones de tipo penal o administrativo a que haya lugar.

De esta forma, se involucra específicamente a los trabajadores y contratistas en el conocimiento de los entes reguladores; con el fin que conozcan los parámetros mediante los cuales deben regirse y los límites que deben tener desde su profesión y cargo que desempeñan en la IPS. Es así como es relevante involucrar a los trabajadores y usuarios para que conozcan acerca de sus competencias y en qué casos acudir a determinado ente regulador y de control.

## 4.12 POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### 4.12.1 PROPIEDAD INTELECTUAL

PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS ha adoptado controles que aseguran el cumplimiento de las normas sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual:

- a) BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS respeta la protección que en otros países se ha reconocido a los distintos elementos de propiedad intelectual para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas cuando ello resulte adecuado.
- b) Cláusulas contractuales: Se han incluido cláusulas de protección de la propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial) en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la Institución, en los que se define claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros.
- c) Promoción: Se educa, entrena y motiva a los empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.
- d) Contrabando: BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS promueve la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias.
- e) Valoración de la propiedad intelectual: BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS considera sus creaciones como activo valioso de su patrimonio, aplicando de conformidad con las normas contables respectivas.

#### **4.12.2 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Para tal fin, establece mecanismos de educación y promoción, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

Así mismo, la Institución mantiene y promueve la política de minimización del uso de papel, optando preferiblemente por la comunicación por vía electrónica, uso de medio magnético para soporte y el uso de otras características tecnológicas, con lo cual contribuimos a la protección y cuidado de los recursos forestales.

#### **4.12.3 COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD.**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, en la medida de sus posibilidades y sin poner en riesgo su capital ni su viabilidad financiera, participa y apoya en programas relacionados con el objeto social que desarrolla y que impulsen el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde está ubicada.

#### 4.12.4 RELACION CON LOS PROVEEDORES Y PRESTADORES

RÉGIMEN APLICABLE. BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS como IPS del sector privado, se encuentra sometida al régimen del derecho privado; desarrollando una política de contratación transparente con disciplina financiera, fundamental para el uso eficiente de los recursos, destinados a lograr el mayor impacto en las condiciones de salud de los usuarios.

Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

#### 4.12.5 COMPROMISOS SOBRE COMPETENCIA

Los colaboradores y directivos de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS observaran en sus relaciones comerciales, las siguientes conductas:

- Respeto de los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS.
- La competitividad para los servicios y productos de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS se regirá bajo normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia.
- No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de la Institución.
- El reto de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS será el de mantener y consolidar su liderazgo frente al ambiente de competencia en el sector en el cual desarrolla sus actividades.

#### 4.13 POLÍTICA DE LA TOLERANCIA Y LA NO AGRESIÓN

Las directivas y los trabajadores en general asumen como compromiso institucional y personal una actitud conciliadora y dispuesta al dialogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los principios institucionales, considerando y respetando las diferencias y las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo, utilizando los canales de comunicación asertiva, establecidos para ello. Por ningún motivo el personal que labora en Biosamar IPS SAS, deberá verse involucrado en conflictos con usuarios o acompañantes y para dar cumplimiento a la política se adoptan los siguientes lineamientos:

- Las agresiones verbales de usuarios molestos no se deben tomar como personales, se debe conservar la calma y tener en cuenta que es una expresión de desagrado o desesperación.
- Se debe demostrar cortesía y empatía hacia el otro utilizando frases como: Sé muy bien lo que siente, es claro para mí lo que dice.

- Se debe Indagar sobre el problema y hacer preguntas claves que permitan esclarecer la situación, tomando nota de aspectos relevantes que servirán para la solución del conflicto y no suponga nada que el otro no haya dicho.
- Utilice la técnica del espejo, para verificar la información; repita con sus palabras lo que el otro acaba de decir, resumiendo, pero no tergiversando.
- Cuando tenga todo muy claro, trate de generar ambientes de conciliación frente a la situación, si no es posible permita que intervenga otro funcionario de mayor jerarquía.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores de la IPS utilizar buenos modales y no agredir ni física ni verbalmente a los usuarios y/o compañeros.
- Recibir las sugerencias u observaciones que se le hagan de la mejor manera, en caso de no estar de acuerdo dialogar para mantener una comunicación asertiva, si está enfadado mejor no dialogue por el momento, pero si posteriormente cuando se sienta en condiciones de mantener un adecuado comportamiento.
- Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo al servicio Coordinación Administrativa, quienes se encargarán de controlar al agresor. En caso que no se logre calmarlo, se deberá notificar a las autoridades municipales correspondientes (Policía Nacional a través de la Secretaría de Gobierno).
- Si la agresión es entre usuarios o visitantes, el personal del servicio realizara la mediación para la solución del conflicto, de no lograr el objetivo debe solicitar el apoyo del personal de vigilancia o autoridades competentes (policía, comisaría de familia, ICBF, personería, etc.)
- En caso de agresiones y abusos a mujeres, niños y ancianos: una vez recibido el paciente, el médico debe notificarlo inmediatamente a los organismos correspondientes.
- Si el conflicto es entre compañeros de trabajo, el personal del servicio media para calmar la situación y reporta el evento al jefe inmediato y/o la oficina de gestión humana, para análisis de la situación y toma de correctivos.
- En el caso improbable de tener conocimiento de un maltrato, agresión o abuso de un cliente interno hacia un usuario o acompañante, acompañe a la persona hacia la oficina de atención al usuario y ponga la situación en conocimiento del responsable del área. Informe, así mismo, a la oficina de personal para que se adopten los correctivos del caso.

#### **4.14 POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN DE USUARIOS**

La gerencia y el personal en general se comprometen a priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta en primera instancia la condición de salud del paciente y como segundo criterio de calificación su condición de vulnerabilidad.

Para dar cumplimiento a la política, la institución adopta los siguientes lineamientos:

*Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en la Biosamar IPS SAS para la priorización de la atención de los pacientes, son en su orden:*

- Atención de infantes menores de 5 años,
  - Atención de mujeres gestantes.
  - Atención de adultos mayores de 60 años.
  - Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.
  - Usuarios con dificultad de acceso geográfico.
  - Víctimas de violencia.
- 
- La combinación de dos criterios o más se convierten en criterios de peso para la priorización de la atención.
  - Es responsabilidad de cada funcionario valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.
  - En todos los procesos de atención se tienen en cuenta los criterios de priorización adoptados por la IPS.
  - La priorización para asignación de agendas que están cerradas, se realiza teniendo en cuenta en su orden, la complejidad de la patología del paciente, el tiempo de evolución de la patología y el lugar de residencia del paciente.
  - La priorización para brindar atención se realiza teniendo en cuenta la dificultad de acceso geográfico y las condiciones económicas del paciente y/o su familia.

#### **4.15 POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD**

Basamos nuestra atención, en el respeto a la dignidad humana y al secreto profesional y reconocemos que la privacidad y la protección de la información personal de todos nuestros usuarios y de la empresa es importante, por eso nos comprometemos a garantizar su reserva y custodia, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger su información del acceso, revelación y uso no autorizado.

Para garantizar el cumplimiento de la política se adoptan los siguientes lineamientos:

- Por ningún motivo el personal asistencial, administrativo, contratista, de apoyo, voluntariado o en entrenamiento, podrán divulgar información del usuario o institucional, sin previa autorización.
- La información sobre la atención del paciente solo podrá ser brindada por el médico o profesional tratante solo se suministrará a las personas que el paciente autorice.
- Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial para sus propios intereses.

- Garantizamos la reserva y custodia de la información, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger la información del acceso, revelación y uso no autorizado.
- La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, que contiene el registro cronológico de las condiciones de salud del usuario y su contenido solo será conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la Ley.
- El acceso a la información y el conocimiento de la permanencia del usuario en la institución, no puede ser divulgada sin su consentimiento a no ser que sea solicitada por las autoridades judiciales y personas determinadas por Ley.
- La IPS dispone de espacios independientes para la atención de los usuarios, de tal forma que estos puedan comunicar libremente su situación social, económica o de salud, durante el proceso de atención.
- La información que el usuario brinda al personal de la salud es totalmente confidencial y él está depositando toda su confianza en quien lo escucha, por lo cual todo el personal está obligado para con el paciente y la IPS a salvaguardar el secreto profesional
- Los pasillos no son lugares adecuado para hablar o discutir sobre el tratamiento o diagnóstico de uno de nuestros usuarios.
- No se debe preguntar en público al paciente, sobre su diagnóstico o motivo de consulta
- El incumplimiento de los compromisos de confidencialidad será motivo de sanción disciplinaria, de acuerdo a la normativa aplicable

**Respecto a la desnudez de los pacientes, la organización y su equipo de trabajo se compromete a:**

- Disponer de espacios que garanticen la intimidad del paciente durante el cambio de ropa.
- Nuestros usuarios serán examinados con la puerta cerrada, garantizando privacidad mientras es atendido por el profesional de la salud.
- Dotar a los pacientes que lo requieran de batas y ropa quirúrgica limpia y de uso personal.
- Manejo tolerante y respetuoso frente a los conceptos que maneja el usuario con respecto a la desnudez.
- Disponer de biombos o cortinas que permitan separar los espacios de atención.
- La información que se brinda a la familia, correspondiente a la evolución del paciente se hace por fuera de la habitación.

**4.16 POLÍTICA DE BUEN TRATO Y COMUNICACIÓN ASERTIVA CON EL USUARIO Y/O PACIENTE.**

Es compromiso de todos los trabajadores que laboran en BIOSAMAR IPS SAS, la construcción de relaciones interpersonales basadas en una comunicación efectiva y asertiva y el trato cordial y respetuoso. La información suministrada a los usuarios y las partes interesadas de la empresa, se realiza en cumplimiento de los lineamientos previamente establecidos desde cada proceso de atención y se hace de forma clara, veraz y oportuna.

Para llevar a cabo esta política el personal de la IPS, tiene en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todos los trabajadores tienen el deber de asegurar una adecuada presentación personal como medida de respeto a los usuarios.
- Salir del consultorio u oficina y personalmente llamar al usuario por su nombre y apellido, utilizando un tono moderado de la voz.
- Antes de iniciar la atención, los trabajadores se deben presentar con nombre y cargo ante el usuario y darle a conocer su labor frente a su atención.
- Saludar y despedirse cordialmente de los usuarios y compañeros de trabajo.
- Tener una adecuada actitud frente al paciente y a sus compañeros de trabajo (postura, ademanes, gestos y mirada).
- Demostrar amabilidad y cortesía durante la atención.
- Tener actitud de escucha y permitir al usuario expresar sus necesidades e inquietudes frente a la atención.
- Brindar información clara y completa.
- Verificar que el paciente y/o su familia tengan claridad sobre el mensaje comunicado.
- Despedirse del paciente por su nombre.
- Tratar al otro por su nombre (este es importante en toda relación) utilizando el nombre de pila y anteponer el tratamiento cuando sea necesario.
- Ceder el paso cada vez que sea necesario.
- Convertir el acto de sonreír en un hecho cotidiano.
- Decir "gracias", "con mucho gusto", "a sus órdenes" proyectando una positiva imagen de la institución.
- Mantener ordenado y agradable su sitio de trabajo.
- No fumar o comer en el puesto de trabajo.
- No hablar por celular durante la atención del usuario y durante sus actividades laborales.

## **12.17 POLÍTICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

BIOSAMAR IPS se compromete a implementar todas las acciones necesarias para garantizar la seguridad de la información física y electrónica, interna o externa de manera que sea información recuperable, accesible y oportuna.

Para dar cumplimiento a esta política la IPS adopta los siguientes lineamientos:

- Los trabajadores, contratistas, y pasantes de la IPS son responsables de la información que manejan y deberán cumplir los requisitos legales y los establecidos por la Institución, para evitar pérdidas, accesos no autorizados y exposición o utilización indebida de la información organizacional.
  - Adopción de la Ley general de archivos y elaboración e implementación de tablas de retención documental.
  - Los trabajadores, contratistas y pasantes, antes de vincularse laboralmente con la institución o iniciar actividades docente asistenciales, deberán recibir inducción frente a las normas de seguridad informática y no podrán suministrar o disponer de información institucional o del paciente, sin previa autorización de su jefe inmediato.
  - Todos los trabajadores deben contar con correo institucional y es su responsabilidad, revisarlo diariamente dentro de su jornada de trabajo.
  - Como regla general, la información de políticas, normas y procedimientos institucionales se deben revelar únicamente a trabajadores y entes externos que lo requieran de acuerdo con su competencia y actividades a desarrollar según el caso respectivo.
  - Los usuarios son responsables de proteger sus contraseñas para poder ingresar a la red, en caso de infringir deberá someterse a lo dispuesto en la ley 1341 de 2009.
  - Los computadores de la IPS, no podrán ser utilizados para visualizar almacenar material no permitido y/o obsceno.
  - Ningún empleado o contratista de la IPS, o a quien le ha sido asignado un computador, podrá instalar software o hardware que no haya sido aprobado o adquirido por la institución.
  - Los lineamientos establecidos por la empresa para acceder a la información son los siguientes:
  - Información de los procesos administrativos: Solo puede acceder a ella el personal directivo, de control y los trabajadores y personal en entrenamiento del área administrativa que la utilice como parte de la operación de sus procesos, siempre respetando la confidencialidad de la información.
  - Información asistencial: Solo puede acceder a ella el Gerente, Coordinación Asistencial, el personal de control, trabajadores del archivo clínico y los trabajadores y personal en entrenamiento del área asistencial que hacen parte de la operación del proceso y que en el desempeño de su labor requieren acceder a la información confidencial del paciente. Toda la información asistencial se maneja bajo el concepto de secreto profesional.
- Adopción de un Manual de seguridad informática, el cual establece los lineamientos reglamentarios en los siguientes aspectos:
- Control de hardware
  - Control de acceso físico y lógico
  - Seguridad del dato
  - Control de la Web
  - Control de utilización de recursos de la red
  - Planes de emergencia, contingencia y recuperación

- Control del software
- Control de las condiciones físicas requeridas para la seguridad de los sistemas informáticos
- Control de discos magnéticos y discos duros
- Buenas prácticas en el uso de equipos Informáticos
- Disposición final de los equipos informáticos
- Adopción de normatividad de archivo clínico, para el control de los siguientes aspectos:
  - ✓ Acceso a la historia clínica física y electrónica
  - ✓ Acceso al archivo clínico
  - ✓ Seguridad y custodia de los registros clínicos
  - ✓ Conservación de la historia clínica
  - ✓ Normas para el traslado de registros clínicos
  - ✓ Normas para el almacenamiento de registros clínicos
  - ✓ Normas para el diligenciamiento de los registros clínicos
  - ✓ Orden de la historia clínica
  - ✓ Registros que hacen parte de la historia clínica
  - ✓ Normas para solicitud de copia de la historia clínica
  - ✓ Normas para la apertura de la historia clínica
  - ✓ Búsqueda de la historia clínica.

#### **4.18 SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA EMPRESARIAL**

##### **4.18.1 DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS desarrollara indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, tales como:

- Indicadores de Calidad que permita medir anualmente los resultados en este aspecto.
- Índice de satisfacción de los usuarios, buscando medir la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS en relación con la prestación de sus servicios.
- Medición del clima laboral
- Reconocimiento de los deberes de los usuarios
- Reconocimiento de los derechos de los usuarios.

#### **4.19 CUMPLIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

##### **4.19.1 CUMPLIMIENTO**

Las políticas establecidas en el presente Código serán de obligatorio cumplimiento para los trabajadores de BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS, su divulgación estará a cargo de la Gerencia de la IPS.

BIOSAMAR UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA IPS SAS adoptará los mecanismos necesarios para dar conocer a la comunidad en general la existencia y contenido

de este Código, publicándolos en las carteleras de las salas de esperas, el código podrá ser consultado en las instalaciones de la IPS.

Todos los colaboradores son responsables de seguir los principios y las normas establecidos en este documento.

Las disposiciones de este Código entrarán en vigencia a partir del día de su creación y publicación 05/05/2015.

## 5. REGISTROS

- F.GE.02 Acuerdo De Confidencialidad De La Información

## 6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- A.GE.01 Plataforma Estratégica
- A.GE.05 Política de Calidad
- A.GE.06 Política de Seguridad del Paciente
- A.GE.07 Política de Seguridad, Salud en el trabajo y Ambiente.
- A.GE.08 Política de prevención de consumo de alcohol, tabaco, drogas, sustancias psicoactivas.
- A.GE.09 Política de gestión tecnológica y no reuso
- A.GE.10 Humanización del servicio
- A.GE.11 Política de convivencia laboral y preventiva de acoso laboral
- A.GE.12 Objetivos del SGI.

## ANA CECILIA AVENDAÑO TATIS

### Representante legal

Dirección: Carrera 15 numero 15 – 28

Ciudad: Arauca

departamento: Arauca

| CONTROL DE CAMBIOS |                     |                                    |                          |                                     |
|--------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Versión #          | Fecha de Aprobación | Descripción del cambio             | Elaboró                  | Revisó y aprobó                     |
| 1                  | 05.05.2015          | Emisión inicial                    | Gerencia                 | Gerente                             |
| 2                  | 08.12.2018          | Revisión, actualización, cambio de | Coordinación Asistencial | Coordinación Administrativa/Gerente |

|   |            |   |                                     |                                     |
|---|------------|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
|   |            | encabezado según P. GE.01.  |                                     |                                     |
| 3 | 02.01.2020 | Revisión, actualización, cambio de encabezado según P. GE.01 Organización de la numeración. | Coordinación Asistencial/Líder HSEQ | Coordinación Administrativa/Gerente |
| 4 | 04.05.2020 | Revisión, actualización de organigrama.   | Coordinación Administrativa/SIG     | Coordinación Asistencial/ Gerente   |