



HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES

Código: OD03_GG

V4

Fecha: Septiembre 10 de 2015

Responsable: Gerencia general

CODIGO DE ETICA

Página: 1 de 33



CODIGO DE ETICA

Elaboro: HILDA REVELO

Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.

Aprobó: DORIS SARASTY R.

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 2 de 33	

CONTENIDO

INTRODUCCION

CAPITULO 1: GENERALIDADES

- 1.1 PROPOSITO
- 1.2 AMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3 ADOPCION, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN
- 1.4 ORIGEN Y NATURALEZA DEL HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES
- 1.5 CATOLICIDAD

CAPITULO2: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, MODELO DE GESTION Y MODELO DE ATENCION

- 2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO
- 2.2 MARCO AXIOLOGICO
- 2.3 MODELO DE GESTION
- 2.4 MODELO DE ATENCION

CAPITULO 3: COMPROMISO CON EL RESPETO AL PACIENTE, DERECHOS Y DEBERES

- 3.1 COMPROMISO CON EL RESPETO AL PACIENTE
- 3.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES
- 3.3 DERECHOS DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS

CAPITULO 4: TRATO, COMUNICACIÓN E INFORMACION

- 4.1 TRATO MUTUO
- 4.2 COMUNICACIONES
- 4.3 POLITICA DE SEGURIDAD INFORMATICA
- 4.4 POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



CAPITULO 5: ETICA DEL AMBIENTE

5.1 AMBIENTE HOSPITALARIO

5.2 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

CAPITULO 6: BIOETICA CLINICA

6.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

6.2 CONFLICTOS ETICOS

6.3 SEGURIDAD DEL PACIENTE

6.4 RECONOCIMIENTO Y CORRECCION DE ERRORES

CAPITULO 7: ESTRUCTURA PARA LA IMPLEMENTACION Y MANTENIMIENTO DE LAS PREMISAS ETICAS

7.1 AUTORIDAD COMO OCASIÓN DE SERVICIO

7.2 VINCULACION DE PERSONAL

7.3 CONFLICTO DE INTERESES

7.4 ESTRUCTURA PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS PREMISAS ETICAS

CAPITULO 8: INDICADORES ASOCIADOS

BIBLIOGRAFIA

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 4 de 33	

INTRODUCCION

Hablar de ética, frente a la población infantil altamente protegida por tratados internacionales, por la constitución y la ley colombianas, significa para el hospital hacer el bien comprometiéndose con la práctica de los derechos y con la contribución a la construcción de comunidad desde el servicio de atención en salud.

También, la ética tiene que ver con los valores, con la búsqueda del bien de la persona que se atiende y de sí mismo, en este sentido se considera la prestación del servicio como una vocación que está alineada con los principios y valores institucionales.

De igual forma, Como una institución católica, los niños enfermos y sus familias, que acuden al hospital en busca de ayuda, demandan un compromiso ético en el actuar de todas las personas que trabajan en el hospital, el cual se desprende del reconocimiento de la dignidad del ser humano definido en el libro del Génesis como imagen y semejanza de Dios. La respuesta a estas necesidades nos exige, entrar en la dinámica del Buen Samaritano (cf. Lc 10, 29-37), que nos da el imperativo de hacernos prójimos, especialmente con el que sufre siguiendo la práctica de Jesús que acoge a los pequeños y a los niños (cf. Mc 10, 13-16).ⁱⁱ

Por tanto, se requiere del personal, el compromiso de un comportamiento ético y actitudes sensibles ante el dolor y el sufrimiento de los niños enfermos y sus familias necesitadas, preservando el interés superior de niños niñas y adolescentes que se atiende.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Código de ética del Hospital infantil los Ángeles proporciona un marco para el desarrollo las conductas en el ámbito de las relaciones humanas entre el personal y sus pacientes y familiares y entre todo los que trabajan y participan del propósito de Abrazar, Cuidar y proteger a los niños, niñas y adolescentes que demandan su servicio.

De este modo compartimos la definición de “hospital como un organismo ético”ⁱⁱ y sobre la calidad de los servicios y las buenas prácticas clínicas, el hospital se compromete con el marco de comportamiento señalado en el código de ética, en cuanto al respeto ético hacia el paciente, el trato mutuo, solución de conflictos éticos, la investigación científica, la vinculación del personal y un ambiente que favorezca la vocación de servicio, la construcción de confianza, el trabajo en equipo, la confidencialidad, privacidad y comodidad.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 5 de 33	

CAPITULO 1: GENERALIDADES

1.1 PROPOSITO DEL CODIGO DE ETICA

El código de Ética del Hospital Infantil Los Ángeles, proporciona el marco conductual para las condiciones ambientales y organizacionales, que permiten integrar y abordar: El respeto a la dignidad de las personas que trabajan en el hospital, el paciente y su familia, la seguridad y la humanización de la prestación de servicios como un imperativo ético.

1.2 AMBITO DE APLICACIÓN

El código de ética aplica para los miembros de la junta directiva, quienes son responsables por su aplicación en el ámbito de su competencia, teniendo como fundamento los estatutos del hospital. Aplica igualmente para todos los trabajadores cualquiera sea su tipo de vinculación.

1.3 ADOPCION, VIGENCIA Y DIVULGACION

Atendiendo lo normalizado en la circular única de la Superintendencia Nacional de Salud número 047 de 2007 y el literal h del artículo 40 de la ley 1122 de 2007, Se define que una vez aprobado el código de ética se procederá a:

Realizar su divulgación de tal forma que se conozca por parte de todo el personal

El código de ética será un tema obligatorio para las inducciones y re inducciones del personal

La evaluación periódica del cumplimiento de las directrices estipuladas en el código de ética se realizará periódicamente dentro de la revisión gerencial.

1.4 ORIGEN Y NATURALEZA DEL HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES

El Hospital Infantil los Ángeles es una Fundación Católica Diocesana sin ánimo de lucro, de carácter privado, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Justicia o quien haga sus veces, mediante Resolución No. 12 del 24 de Febrero de 1953 e inscrita en el Registro Especial Nacional mediante Resolución No. 011256 del 27 de Noviembre de 1992 del Ministerio de Salud, con número de identificación tributaria No. 891200240-2

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 6 de 33	

y con Registro Especial de Prestador de Salud en Nariño (código de habilitación) No. 520010028301.

1.5 CATOLICIDAD

Por ser una institución de origen católico, los principios de la Iglesia Católica, nos conducen al apoyo espiritual y acompañamiento que transforma el dolor y el sufrimiento en una posibilidad de crecimiento personal y de esperanza, lo que implica detenerse ante el hermano necesitado de ayuda, acogerlo con amor y estar dispuestos a mantener una relación que reconoce y respeta profundamente la dignidad de las personas como hijos de Dios.

Como una institución católica, El hospital Infantil Los Ángeles, se compromete con el servicio y defensa de la vida desde la concepción hasta la muerte natural. Evidencia en el día a día el amor a Dios y al prójimo en las acciones de solidaridad, acompañamiento en el dolor, sufrimiento y al final de la vida, procurando una prestación de servicios integrales de manera segura y humanizada con el compromiso de su talento humano para transmitir esperanza.

En este sentido se promueve una cultura organizacional en donde el personal y el paciente crecen en dignidad y humanidad con la vivencia de los principios de Amor, Verdad, libertad y justicia de la iglesia católica y los principios y valores institucionales.

De la misma forma, la naturaleza de institución católica nos exige una atención justa y sin ningún tipo de discriminación por razones de procedencia, condición económica, raza, o credo religioso. Promovemos la práctica de nuestra religión y respetamos las demás creencias que puedan profesar nuestros usuarios, sus familias y personal vinculado al hospital.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 7 de 33	

CAPITULO 2: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, MODELO DE GESTION Y MODELO DE ATENCION

2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

2.1.1 VISIÓN

En el año 2016 seremos un Hospital Universitario prestigioso en el suroccidente colombiano a través de la prestación de servicios de salud especializados, integrales, de mediana y alta complejidad, brindados con calidad, eficiencia, seguridad y humanización a la población pediátrica. Seremos reconocidos por nuestros servicios prestados con responsabilidad social, constante formación, investigación y equilibrio financiero.

Trabajaremos por la preservación del ambiente en beneficio de nuestros usuarios y de la comunidad, apoyados en un talento humano competente y comprometido con la mejora continua de nuestros procesos.

2.1.2 MISIÓN

El Hospital Infantil Los Ángeles, fundación privada sin ánimo de lucro, con responsabilidad social, brinda servicios de salud especializados de mediana y alta complejidad a niños, niñas y adolescentes del suroccidente colombiano, con un equipo humano comprometido con la calidad, eficiencia, seguridad y humanización, desde una perspectiva integral.

Para lograr el crecimiento, auto sostenibilidad y desarrollo institucional, el Hospital fortalece aspectos de docencia e investigación, en beneficio de una población infantil altamente protegida por la constitución y la ley.

2.1.3 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Generar y fortalecer proyectos de responsabilidad social
2. Generar una utilidad operacional que garantice los sostenibilidad y desarrollo institucional
3. Incrementar la participación en el mercado con servicios competitivos
4. Fortalecer el posicionamiento del HILA en el sur occidente colombiano
5. Incrementar los niveles de satisfacción del usuario y su familia
6. Mantener las buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud
7. Mantener la acreditación de la organización con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 8 de 33	

8. Alcanzar la prestación de servicios de salud de mayor complejidad hospitalaria con el fin de contribuir a mejorar las condiciones de vida infantil y adolescente
9. Consolidar al HILA como una institución de formación de talento humano y de generación de proyectos de investigación orientados a mejorar la gestión clínica
10. Lograr el desarrollo del talento humano, su motivación y adhesión a los fines organizacionales

2.2 MARCO AXIOLOGICO

El marco axiológico define principios no negociables y valores que fueron consensuados en talleres con todo el personal del hospital.

2.2.1 PRINCIPIOS

RESPECTO: El Hospital se compromete a reconocer las diferencias, valorar las cualidades, virtudes, escuchar las opiniones sin cuestionamientos y a tratar a las personas como quisieran ser tratados.

ÉTICA: La ejecución de todas las actividades que se desarrollan en el Hospital Infantil los Ángeles se realizan bajo criterios de confidencialidad y profesionalismo; se fundamentan en el cumplimiento de la normatividad vigente y de los principios Universales de búsqueda de bienestar común.

EQUIDAD: Se presta los servicios de atención en salud garantizando el respeto de los derechos y sin ninguna discriminación por condiciones de credo, raza o condiciones culturales o socioeconómicas.

HONESTIDAD: Actuar coherente con los principios y valores y acorde a los requerimientos de la población a la que se sirve.

RESPONSABILIDAD: Corresponde a un actuar Proactivo, es decir la promoción de una cultura que abandone el determinismo y asuma la capacidad de modificación del entorno para el bien individual y el de los seres humanos a los que se sirve.

2.2.2 VALORES:

TRABAJO EN EQUIPO: Creemos que la interacción, interdependencia y la conjugación de habilidades diferenciadas y complementarias. En el trabajo en equipo se preserva la responsabilidad de cada uno, se crean valores compartidos, se multiplica la

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 9 de 33	

eficiencia y la eficacia y se divide el esfuerzo para el logro de los objetivos y metas compartidos.

SOLIDARIDAD: Identificamos las necesidades del usuario y su familia y compartimos su necesidad asumiendo el compromiso de ayuda, participando en su realidad para promover su bienestar y crecimiento personal. Como trabajadores luchamos por lograr las metas propuestas con los mejores resultados, ya que así progresa la institución y por consiguiente nosotros mismos.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: El HILA responde ante la comunidad por lo que hace y cómo lo hace, cumpliendo no solo con su objeto social sino con servicios agregados que permiten mejorar las condiciones de salud de nuestros pacientes y sus familias, estableciendo servicios diferenciales.

VISIÓN INTEGRAL DEL SER HUMANO: Consideramos al paciente y su familia en las dimensiones corporal, emotiva, cognitiva, espiritual y social.

HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO: Consideramos la Humanización como un imperativo ético, somos un hospital al servicio y defensa de la vida con una espiritualidad fundada en el amor propio, el amor hacia el prójimo y la lucha por su dignidad y la defensa de su vida. La humanización del servicio, es tarea permanente de atención integral, que supera las limitaciones de la aplicación de la ciencia, el estudio y tratamiento de una patología, da sentido al cuidado del enfermo y parte de la construcción, desarrollo y promoción de la persona que atiende.

CALIDAD EN EL SERVICIO: Creemos que si somos “gente de calidad podemos prestar servicios de calidad”. Para ello tenemos que convertir la Calidad y el Mejoramiento Continuo en una forma de vida dentro de nuestra Empresa. La búsqueda permanente de este valor, permitirá que en la Institución, nuestro crecimiento personal y proyecto de vida vayan a la par con los propósitos empresariales.

LIDERAR CON EJEMPLO: Mantener comportamientos coherentes y alineados con las expectativas de quienes le observan y califican en su actuación diaria. Consecuente entre lo que se piensa. Se dice y se hace.

2.3 MODELO DE GESTION

El Hospital Infantil los Ángeles adopta para su desempeño organizacional el **MODELO DE GESTIÓN INTEGRAL PARA LA CALIDAD, LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD** el cual supone trabajar en tres ejes:

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



- Direccionamiento Estratégico
- Gerencia del Día a Día
- Proceso de Transformación cultural

2.3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:

En el Direccionamiento Estratégico se trabaja en aspectos que guardan relación con:

La lectura del entorno, para lo cual de manera sistemática, participativa y periódica se identifican con diferentes actores (Trabajadores, usuarios, proveedores y comunidad en general) los aspectos internos y externos que impactan en el desempeño de la organización.

El establecimiento de la plataforma estratégica, la cual define los propósitos corporativos relacionados con la razón de ser de la Institución, el sueño de futuro, los principios, valores y los objetivos que se pretenden alcanzar.

Los mecanismos de evaluación sistemática de la gestión, que permitan identificar las brechas en el desempeño como pilares de mejoramiento continuo.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora como elementos potenciadores del

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES		Código: OD03_GG	V4
			Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA		Responsable: Gerencia general	
			Página: 11 de 33	

mejoramiento organizacional.

2.3.2 GERENCIA DE PROCESOS:

En la gerencia de procesos del día a día se trabaja en elementos que guardan relación con:

El despliegue del direccionamiento estratégico a todos los actores y niveles de la estructura organizacional, de manera tal que cada actor tenga claro el papel que le corresponde desempeñar desde su trabajo diario para apalancar la consecución del sueño de futuro y de los objetivos corporativos.

La estandarización de procesos y responsabilidades, de manera tal que la minimización en la variación reduzca la probabilidad de error e incremente la seguridad y la calidad en los procesos de atención.

La garantía de los recursos e insumos para la ejecución pertinente, oportuna, segura y confiable de las labores misionales y de apoyo logístico.

La evaluación sistemática de los diferentes procesos que al interior de la organización guardan el esquema de Unidades Básicas de Gerencia de Procesos (UBGP), de tal manera que a través de indicadores claves de desempeño, posibiliten encontrar puntos fuertes de desempeño y las brechas susceptibles de mejoramiento.

La instauración de acciones correctivas, preventivas y de mejora a nivel funcional (Por proceso o UBGP), para que el mejoramiento operativo, contribuya al mejoramiento corporativo.

3.3.3 TRANSFORMACIÓN CULTURAL

En el proceso de transformación cultural se trabaja a partir de los principios y valores institucionales:

Identificación de valores y principios que deben regir el actuar dentro de la organización con el propósito de impactar en la comunidad a la que sirve.

Generación paulatina y sistemática de conductas que respalden los principios y valores establecidos, y desincentiven los que sean contrarios, promoviendo una verdadera cultura del servicio.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
	CODIGO DE ETICA	Fecha: Septiembre 10 de 2015	Responsable: Gerencia general
		Página: 12 de 33	

2.4 MODELO DE ATENCIÓN



El Modelo de atención del Hospital Infantil Los Ángeles, expresa la vocación de servicio hacia la población pediátrica del sur occidente colombiano, por la que fue creado en el año 1952 y que constituye su razón de ser: Prestar servicios de salud a una población altamente protegida por la constitución y ley, la cual representa el futuro de nuestra región.

Esto implica atender sus necesidades de manera integral, respondiendo con solvencia ante las necesidades de su perfil de salud, su realidad regional y cultural. Con esta perspectiva, el hospital define su misión en la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad a niños niñas y adolescentes del sur occidente colombiano, contando con un equipo humano comprometido con localidad, eficiencia, seguridad y humanización desde una perspectiva integral.

Para el hospital, la integralidad del servicio va más allá de garantizar la continuidad de la atención, centrándose en “Abrazar, cuidar y proteger a los niños”. Abraza porque es un Hospital cálido y humano en el momento de prestar el servicio, Protege porque es un abanderado en la defensa de los derechos del niño y Cuida porque la calidad y seguridad son parte importante de su Modelo de Atención.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



El primer componente del modelo de atención, se refiere a la plataforma estratégica que define la razón de ser de la institución y un propósito claro para un horizonte proyectado a 2016. Estas premisas se despliegan a partir del mapa estratégico, los objetivos generales y proyectos estratégicos, que se ejecutan en los planes operativos. La medición del enfoque se realiza a través del sistema de información para la calidad, el cual se consolida en el balanced scorecard, midiendo los resultados en las perspectivas de eficiencia técnica, eficacia clínica, financieros, seguridad, satisfacción de usuarios, calidad, eficiencia admirativa.

Otro elemento es el talento humano competente y comprometido con el que cuenta la institución para lo cual se trabaja con formación continua, incentivos, desarrollo de la cultura organizacional y apoyo al crecimiento personal. Elementos contenidos en el proceso de gestión del talento humano y el programa de humanización.

El proceso de atención y cuidado en el ciclo de atención desde el ingreso hasta el egreso, se realiza centrado en el usuario y su familia a partir de la identificación inicial de sus necesidades, riesgos y expectativas en base a las cuales se planifica, se ejecuta y se realiza seguimiento a los procesos.

La gestión clínica se apoya de manera transversal en la gestión de la calidad, la gestión de riesgos, y humanización, Ejes que permite integrar el conocimiento al mejoramiento continuo de la calidad y la seguridad, logrando una atención integral, accesible, pertinente, oportuna, segura y continua, lo cual se evidencia en la medición de adherencia a guías, protocolos y procedimientos estandarizados.

Integralidad significa para el Hospital Infantil no solamente prestar servicios con personal experto y competente en el manejo de niños y adolescentes, tener una estructura de servicios adecuada para sus necesidades y expectativas, tener unos procesos que garanticen el continuo del cuidado basados en los derechos del usuario y en los derechos del niño hospitalizado, sino adicionalmente tener la visión del niño como niño y no como adulto pequeño, no como el portador de una enfermedad sino como un ser humano integrado por sus componentes psíquico, corporal, social y procedente de un entorno cultural específico con una familia portadora de necesidades y expectativas a satisfacer.

Por todo lo anterior el Hospital Infantil diseña y planea sus servicios agregando valor permanentemente reflejando en el Sector Salud la presencia y permanencia de los hospitales pediátricos como el máximo símbolo de la integralidad en la prestación del servicio a niños, niñas y adolescentes. El niño usuario del Hospital infantil bajo este contexto encuentra espacios lúdicos de formación en valores y construcción de ciudadanía y paz, espacios educativos donde se le respeta el derecho constitucional a la educación en situación de vulnerabilidad, el derecho al juego a través del clown

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 14 de 33	

hospitalario y a que su familia durante su estancia pueda acceder a conocer su responsabilidad en la gestión de su salud, la promoción y prevención de la misma y estilos de vida saludables, gozar de un albergue subsidiado y a permanecer junto a su hijo enfermo participando de su cuidado y tratamiento. Como institución católica el acompañamiento en el dolor, el sufrimiento y la muerte agregan valor a nuestra atención que se refleja en el cariño y reconocimiento de los usuarios y sus familiares.

CAPITULO 3: COMPROMISO CON EL RESPETO AL PACIENTE Y DERECHOS Y DEBERES

3.1 COMPROMISO CON EL RESPETO AL PACIENTE

El respeto a los pacientes parte de su dignidad, sus derechos y la consideración de su integridad corporal, psíquica, social y espiritual. Se basa también en la singularidad de cada individuo rasgos físicos, etnias, condiciones sociales etc.

En el Hospital Infantil Los Ángeles, el respeto al paciente tiene que ver con el trato humano, con la información amplia, suficiente y comprendida, con la oportunidad de la atención y el compromiso del equipo asistencial en la recuperación de la salud.

Implica el respeto por la concepción que tiene el paciente de su vida y enfermedad, así como de sus intereses y su autonomía. Respeto por la vulnerabilidad ocasionada por la pérdida de su salud que se manifiesta en sus experiencias de Angustia, miedo, dolor e impotencia.

Entonces nuestro servicio de atención en salud nos exige ocuparnos de la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes en su enfermedad, como el hospital que abraza protege y cuida a los niños.

Abraza porque el Hospital Infantil Los Ángeles, es cálido y humano en el momento de prestar el servicio. Protege porque es un abanderado en la defensa de los derechos de los niños y Cuida porque la calidad y seguridad son parte importante de su Modelo de Atención.

3.2 DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

El Hospital Infantil Los Ángeles adopta los derechos y los deberes consagrados en la ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud en Colombia. De la misma manera, se adoptan los derechos de los niños.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 15 de 33	

3.2.1 DERECHOS DE LOS PACIENTES

Sin restricciones por motivos de raza, sexo, religión, procedencia o condición económica, todo paciente que llega al Hospital Infantil Los Ángeles, buscando atención en salud, tiene derecho a:

- ✓ Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad de conformidad con la capacidad instalada y portafolio de servicios del HILA.
- ✓ Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de previo pago alguno.
- ✓ Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ✓ Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas al respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- ✓ Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- ✓ Que la historia clínica sea manejada de manera confidencial, reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita a obtener copia de la misma.
- ✓ Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- ✓ La provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos, según la capacidad instalada y portafolio de servicios del HILA
- ✓ Recibir servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 16 de 33	

- ✓ La intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito de acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- ✓ Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como recibir una respuesta por escrito.
- ✓ Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- ✓ Que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- ✓ No ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que puedan recibir tratamiento.
- ✓ Que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponden asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- ✓ Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad según la capacidad instalada y el portafolio de servicios del HILA.

3.2.2 DEBERES DE LOS PACIENTES

Son deberes del paciente, los siguientes:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 17 de 33	

- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

3.2.3 DERECHOS DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS

El hospital infantil los Ángeles adopta los contenidos en la declaración de los derechos del niño y la convención ratificada por Colombia en 1991, para las personas menores de 18 años, de la siguiente manera:

No discriminación: Todos los niños y niñas tienen todos los derechos reconocidos, no importa su procedencia, sexo, color de piel, lengua, situación económica, creencias del niño o de los padres o discapacidad.

Interés superior del Niño: Cuando se adopten decisiones que tengan que ver con los niños, niñas o adolescentes, se hará aquello que sea mejor para su desarrollo y bienestar, de acuerdo con todos los derechos, siempre escuchando su opinión y teniéndola en cuenta.

Supervivencia y desarrollo: Todos los niños y niñas tienen derecho a la vida, a crecer y desarrollarse en un ambiente de bienestar.

Nombre y nacionalidad: Derecho la nacionalidad, a recibir un nombre y a tener tu registro civil lo más pronto posible.

Identidad: Derecho a que se proteja su identidad, nombre, nacionalidad y relaciones familiares.

No ser separado de los padres: Derechos a permanecer junto a sus padres, a menos que sea absolutamente necesario para su bienestar. En el caso de que padre y madre estén separados, tiene derecho a mantener contacto con ambos fácilmente.

Opinión de los niños, niñas y adolescentes: Tiene derecho a opinar y a que esa opinión sea tenida en cuenta cuando se vaya a tomar una decisión.

Libertad de expresión: Tiene derecho a expresar libremente sus opiniones, siempre que no vayan en contra de los derechos de otras personas

Protección de la intimidad: Tiene derecho a una vida privada propia, a que se respete la vida privada de la familia y a la intimidad.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 18 de 33	

Derechos de los niños, niñas y adolescentes hospitalizados: Se debe revisar periódicamente su situación para comprobar que el tratamiento y su situación en general no se prolongue más de lo necesario.

Derecho a la educación: Tiene derecho a la educación obligatoria y gratuita.

Ley más favorable: siempre se aplicará la ley que sea más favorable para los niños, niñas y adolescentes.

CAPITULO 4: TRATO, COMUNICACIÓN E INFORMACION

4.1 TRATO MUTUO

En el hospital Infantil el trato entre el personal y hacia el enfermo y su familia parte de la igualmente de la consideración de su dignidad y se fundamenta en los principios y valores institucionales, especialmente en el principio del respeto definido como el reconocimiento de las diferencias, el valor de las cualidades, virtudes, la escucha de las opiniones sin cuestionamientos y tratar a las personas como quisieran ser tratados.

Pautas:

- ✓ Mirar a los ojos
- ✓ Prestar atención
- ✓ Actitud de escucha
- ✓ Cortesía y empatía
- ✓ Llamar a las personas por su nombre
- ✓ Expresar Afecto y solidaridad.
- ✓ Aceptar al otro en sus diferencias

4.2 COMUNICACIONES

4.2.1 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

El Hospital Infantil Los Ángeles, se compromete con una comunicación que permita fortalecer el diálogo, la colaboración y el trabajo en equipo, al igual que la identidad y un clima organizacional acorde con la premisas de la plataforma estratégica y marco axiológico, entre los trabajadores, usuarios y sus familias, comunidad, proveedores y demás grupos de interés, como herramienta del mejoramiento continuo.

Lineamientos de la Política:

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 19 de 33	

- La comunicación organizacional al interior del hospital estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia en torno al direccionamiento estratégico y a la prestación de servicios de calidad y el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los funcionarios.
- La comunicación pública se orientará a apoyar el acercamiento de la institución a la sociedad en la que está inmersa y a la población que atiende y por medio de la información brindada, a facilitar el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Compromiso de confidencialidad: El Hospital Infantil Los Ángeles se compromete a vigilar que todo el personal que maneje información privilegiada que es reserva de la entidad o el usuario, no sea publicada o conocida por terceros. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la institución para sus propios intereses.
- Compromiso con la referencia y contra referencia: Se considera como un deber ético que en la referencia o contra referencia de pacientes, se incluya la información pertinente sobre la estancia del paciente en el hospital, invitando a la cooperación mutua en el seguimiento del paciente en un ambiente de respeto por el colegaje.
- Compromiso con la circulación y divulgación de la información: La sub gerencia de Gestión de información del Hospital Infantil Los Ángeles se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para lograr un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos que harán que la información llegue a ellos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, se adoptarán y fortalecerán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

4.2.2 COMUNICACIÓN CON EL PACIENTE Y SU FAMILIA:

Esta comunicación tiene que ver con la posibilidad de darse uno mismo para aliviar la vulneración y el sufrimiento que significa la condición de enfermedad, en este sentido se procurará:

- Buscar constantemente. Una disposición acogedora evitando juicios moralizantes
- Reconocer en el paciente y sus familiares sus posibilidades para crecer, para afrontar las dificultades de acuerdo con sus valores y su capacidad de decidir autónomamente.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 20 de 33	

- Escuchar atendiendo una de las necesidades esenciales de las personas, como una forma de demostrar respeto, poner atención, silenciarse, observar el lenguaje no verbal.
- Comunicar verbalmente que hemos comprendido responder a las necesidades y motivar para afrontar de manera positiva la enfermedad.

La comunicación con el usuario y sus familiares también incluye la información que se le brinda al paciente y su familia a cerca de:

- Derechos y deberes
- Tratamiento y Procedimientos
- Ubicación de los servicios y áreas
- Posibilidades de expresar sus inconformidades y sugerencias
- Rutas de evacuación
- Protección de sus pertenencias
- Trámites administrativos y copagos
- Higiene de manos y demás barreras de seguridad
- Posibilidad de contar con acompañamiento espiritual

4.2.3 COMUNICACIÓN PARA COMITES, EQUIPOS Y GRUPOS DE TRABAJO

En el hospital esta comunicación se fundamentará en la escucha teniendo como requisitos la ética comunicativa: Capacidad y disposición al aprendizaje, argumentación y libertad para tomar una posición. Pasos: conversación, deliberación, consenso, negociación para llegar a acuerdos. Se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

- Todos pueden participar y dar sus opiniones, la participación estará libre de toda discriminación.
- Respetar la intervención de cada uno (no interrumpir)

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



CODIGO DE ETICA

- Cualquier posición puede ser introducida en el debate pero ellas deberán argumentar razones, (justificación). No sostener posiciones que no puedan ser definidas con argumentos.
- No utilizar expresiones tales como “me parece”, “Es así”. Intentar un ejercicio de argumentación: A todo preguntarse porque.
- Cada participante puede expresar sus deseos, necesidades y puntos de vista sin prejuicios
- Todos los participantes serán tolerantes con las posiciones de los demás aunque no estén de acuerdo
- Evite dispersarse en temas derivados.
- Intentar encontrar puntos de acuerdo con los demás, no confrontación.
- El grupo debe tratar de llegar a un consenso.

4.2.4 COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL

La comunicación entre las personas no solo transmite un contenido, también tiende a definir las relaciones. Por lo cual para la comunicación entre el personal se tendrán en cuenta las siguientes premisas:

Escuchar con atención: Cuando se dialogue acerca de cualquier tema se debe procurar mantenerse aquí y ahora procurando colocar toda la atención en el interlocutor

Ser impecable en el hablar: Utilizar las palabras de forma apropiada. Emplearlas para expresar el respeto, afecto y la solidaridad.

Evitar tomar opiniones de manera personal: Permitir la libertad en las opiniones, mantener el respeto con la diferencia.

No hacer suposiciones: Evitar sacar conclusiones o juzgar sin conocer objetivamente los acontecimientos.

4.2.5 MANEJO DE LA INFORMACION

La información es un recurso vital para toda organización, y el buen manejo de esta puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para todos los proyectos que se emprendan dentro de un organismo que busca el crecimiento y el éxito.

Dentro del Hospital Infantil Los Ángeles la información fluye día a día, y cada actividad genera más información que puede apoyar las distintas tareas que se llevan a cabo para

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



su buen funcionamiento, el manejo de dicha información es fundamental para los procesos de atención y la toma de decisiones, por lo tanto para el Hospital Infantil los Ángeles es de suma importancia propender por un manejo adecuado, centralizado y organizado de la información interna y externa; partiendo de mecanismos de identificación de necesidades de información en los diferentes procesos, su gestión y control; asegurando la confiabilidad, integralidad y confidencialidad a lo largo de todo el proceso de generación, custodia, transmisión y análisis de la información.

4.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

En el Hospital Infantil Los Ángeles todos los usuarios son responsables de la información automatizada que se maneja y se debe dar estricto cumplimiento a los lineamientos generales y especiales dados por la organización, por la Ley para protegerla y evitar pérdidas, accesos no autorizados, exposición y utilización indebida de la misma.

Toda persona que utilice los servicios informáticos del Hospital, deberá conocer y aceptar la política sobre su uso. El desconocimiento de la misma, no exonera de responsabilidad al usuario, ante cualquier eventualidad que involucre la seguridad de la información o de la red institucional.

Las alusiones a las labores del hospital en las redes sociales e internet se deben limitar a las comunicaciones oficiales del hospital. En ningún momento los funcionarios pueden publicar individualmente fotografías o documentos que se refieran al hospital o a las labores que dentro del hospital se realicen.

Todos los trabajos de investigación que se refieran a temas relacionados con la prestación del servicio en el HILA o que se refieran a pacientes tratados en el hospital únicamente se podrán publicar con el aval del Comité de Ética de la Investigación y según aprobación de la gerencia general.

4.4 POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

Todos los funcionarios y contratistas deben crear y mantener documentos físicos y electrónicos auténticos, fiables y utilizables, salvaguardarlos, guardar confidencialidad y dar buen uso a la información que por función de su trabajo produzca.

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 23 de 33	

PRODUCCIÓN: Crear y diseñar los documentos físicos y electrónicos de acuerdo a lo establecido en el instructivo para elaborar documentos. Utilizar plantillas con imagen corporativa y aplicar tablas de retención documental.

RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN: La recepción y distribución de documentos oficiales se realiza únicamente en la Unidad de Correspondencia y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de gestión de comunicaciones oficiales.

TRAMITE: Los funcionarios y contratistas son los responsables del trámite de las comunicaciones oficiales. Proyectar y preparar la respuesta de acuerdo al tiempo requerido. Tramitar y dar respuesta a las tutelas de acuerdo al tiempo requerido en ellas.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 24 de 33	

CAPITULO 5: ETICA DEL AMBIENTE

5.1 AMBIENTE HOSPITALARIO

El Hospital Infantil los Ángeles promueve acciones para que el ambiente físico garantice Condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores. Incluye:

- Ambiente cómodo y confortable evitando condiciones de humedad, ruido, poca o excesiva iluminación.
- Promoción de condiciones de silencio.
- Señalización adecuada, sencilla y suficiente.
- Ambiente de trabajo adecuado.
- Reducción de la contaminación visual y ambiental.
- Accesos que tienen en cuenta las limitaciones de los usuarios.
- Salas de espera confortables.

5.2 COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

El Hospital Infantil Los Ángeles se compromete a desarrollar, mantener y mejorar un sistema de gestión para prevenir y minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad.

Es deber de todos los colaboradores y personal en general respetar y aplicar las medidas necesarias para mantener equilibrio en el medio ambiente y adoptar oportunidades de mejora en el desempeño de las labores aprovechando eficientemente los recursos.

En función de esta política, el HILA contará con gestores ambientales, desarrollará con proveedores la ejecución de estrategias de sensibilización, implementará campañas para reducir, reusar y reciclar, orientadas al cliente interno y externo; hará uso eficiente de los recursos, cumplirá la normatividad vigente, gestionará el uso renovación y reposición de adecuada tecnología y equipamiento biomédico, previniendo la contaminación mediante el control de los aspectos ambientales que se puedan producir en las actividades y servicios prestados por el HILA.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 25 de 33	

CAPITULO 6: BIOETICA CLINICA

La bioética clínica en el Hospital Infantil los Ángeles se refiere al cuidado de la salud, aplicado a la luz de los valores y de los principios morales institucionales y de la Iglesia Católica.

Bajo estas premisas el hospital se compromete con los principios de Beneficencia, No maleficencia, Autonomía y Justicia, de la siguiente manera:

No maleficencia: Implica evaluar los posibles beneficios con los posibles riesgos. El médico tratante privilegiará la conducta que obtenga el mayor beneficio con el menor daño. La responsabilidad del cumplimiento de este principio le corresponde al personal de salud. En cualquier análisis de conflicto ético, prevalecerá sobre los demás.

Beneficencia: Se privilegiará el bien del paciente teniendo en cuenta el derecho superior de los niños. Se respetará la diversidad de creencias y valores. Es responsabilidad del médico su permanente actualización de conocimiento aunque el hospital se compromete con el apoyo dentro del programa de capacitación institucional.

Autonomía: Tiene en cuenta el derecho de los niños para que se tome en cuenta su opinión y para que el responsable del paciente participe en la toma de decisiones médicas, para ello se tendrá en cuenta la competencia para decidir que tiene el usuario o su responsable, la libre información, el derecho al rechazo del tratamiento,

Justicia: Tiene en cuenta el derecho de todos a una justa distribución de los beneficios por lo cual este principio se tendrá en cuenta en el acceso a los servicios y la escogencia de la tecnología.

6.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

En el hospital se reconoce la autonomía del paciente en cabeza de él o su responsable, según sea el caso, por lo cual implementa el consentimiento informado, para los distintos procedimientos y tratamientos que lo requieren. En la toma del consentimiento se tendrá en cuenta la definición de problemas considerando la opinión del paciente y su responsable, definición de objetivos de tratamiento y como efectuarlo, seguimiento y control del plan.

Así, la información que se brinde tendrá en cuenta las características de completa suficiente y comprensible. Se informará acerca del tratamiento o los procedimientos, según sea el caso, los beneficios los riesgos, las complicaciones y las alternativas posibles.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 26 de 33	

Esta comunicación entre los profesionales del equipo de salud y los usuarios y su familia se desarrollara teniendo en cuenta el total respeto por su autonomía para la toma de decisiones.

Se debe tener en cuenta que el consentimiento otorgado puede ser revocado por el usuario o su representante en cualquier momento antes del tratamiento o procedimiento.

6.2 CONFLICTOS ETICOS

Se presentan cuando hay conflictos entre los principios de la bioética, para resolverlos se constituyen los comités de ética hospitalaria y ética de la investigación.

Como Institución católica, se privilegiará el servicio y defensa de la vida desde este punto de vista.

La solución e conflictos éticos dentro del comité de ética hospitalaria se abordará a través de una metodología argumentativa identificando los valores, principios y derechos comprometidos. Las definiciones del comité son de carácter asesor. El médico responsable del paciente será quien tome la definición final.

Las definiciones del comité de ética de la investigación, son de carácter vinculante.

6.3 SEGURIDAD DEL PACIENTE

En su política de seguridad del paciente El Hospital Infantil Los Ángeles, se compromete a garantizar a sus usuarios, familias, visitantes y clientes internos, la seguridad, vigilancia, custodia, protección y cuidado durante su estancia en la institución; a trabajar de manera permanente e interinstitucional en la búsqueda activa de incidentes y/o peligros, a minimizar el riesgo de eventos adversos mediante la implementación de un modelo sistemático que garantice la atención segura y que incluya la gestión de un cultura de seguridad liderada por la alta gerencia a través de la implementación del programa “Hospital Seguro”.

6.4 RECONOCIMIENTO Y CORRECCION DE ERRORES

Dentro de esta política de seguridad, el hospital se compromete a reconocer los errores y a corregirlos teniendo en cuenta los beneficios que se pueden obtener con la prevención de su reiteración creando ambientes de sinceridad y confianza.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 27 de 33	

CAPITULO 7: ESTRUCTURA PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS PREMISAS ETICAS

7.1 AUTORIDAD COMO OCASIÓN DE SERVICIO

En el Hospital Infantil Los Ángeles, la autoridad, se considera como un modo de crear orden y eficiencia, como una ocasión de servicio a los demás.

La autoridad se ejerce teniendo en cuenta el valor institucional que indica liderar con el ejemplo manteniendo comportamientos coherentes y alineados con las expectativas de la institución y siendo consecuente entre lo que se piensa, se dice y se hace.

7.2 VINCULACIÓN DEL PERSONAL

El HILA, a través del procedimiento de selección, busca evaluar la competencia, habilidad e idoneidad de los candidatos, con un resultado de integralidad en lo aptitudinal y actitudinal.

Teniendo en cuenta el Direccionamiento Estratégico del HILA, se prestará especial atención en el momento de la selección, a la congruencia entre las cualidades de un candidato y los principios y valores de la Institución, los que le serán comunicados claramente desde el inicio de este proceso.

Las personas que no estén dispuestas a adherirse a los Principios y Valores del HILA no podrán formar parte de la Institución.

La decisión de contratar o no a un candidato es exclusiva de la Gerencia General del HILA, de acuerdo al procedimiento de selección aprobado en el hospital.

La integración de nuevos colaboradores en el HILA es tan importante como la selección de los candidatos. Se cuenta para ello con los procedimientos de inducción general y específica, donde el trabajador tiene la oportunidad de conocer más a fondo el marco axiológico del hospital así como su código de ética y las relaciones que desarrollará en el marco de sus funciones y responsabilidades.

En la selección del personal se identificará:

- La capacidad del candidato para cuidar a otro en condiciones de vulnerabilidad.
- Los niveles de tensión, agresividad, tolerancia a la frustración y manejo de situaciones de presión.
- Factores de adherencia a normas y la autoridad, así como adaptabilidad.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 28 de 33	

- Motivación para el trabajo: necesidades de logro, poder, reconocimiento y afiliación.

7.3 CONFLICTO DE INTERESES

En el Hospital Infantil Los Ángeles las decisiones que tomen los miembros de la Junta Directiva, la Gerencia General, Gerentes, Subgerentes y Coordinadores y demás trabajadores, deberán estar orientadas a la rentabilidad social y la prestación de un óptimo servicio y no al favorecimiento de familiares o personas allegadas al personal.

La Gerencia General del Hospital Infantil Los Ángeles o su delegado, será la responsable de identificar las acciones que puedan generar conflictos de interés en las diferentes actuaciones de Gerentes, Subgerentes y Coordinadores y demás trabajadores, en caso de que llegare a presentarse esta situación su solución se dará dando cumplimiento a las normas que rigen el hospital.

En el evento de presentarse conflicto de interés en las decisiones que se tomen a través de la Junta Directiva las mismas deberán tratarse y ponerse a consideración, para establecer la existencia o no de impedimentos de algunos de los miembros en la toma de decisiones.

Compromiso frente al Conflicto de Intereses: Garantizar el principio de equidad en todas las actuaciones del Hospital frente a las partes interesadas.

Compromiso frente a la Contratación: Cumplir con todas las disposiciones estatutarias, legales, morales y éticas que orienten las sanas costumbres, la equidad y la transparencia en los procesos contractuales de la Institución.

7.4 ESTRUCTURA PARA LA IMPLEMENTACION DE LAS PREMISAS ETICAS

Los organismos que son responsables de la promoción e implementación del Código de ética son en su orden Jerárquico: Patrono, Junta Directiva, Gerencia General, Subgerencias de Gestión Cliente, Gestión de la Información, Ambiente físico, Talento Humano y Coordinación de Responsabilidad Social.

También intervienen los comités de Ética Hospitalaria, Ética de la Investigación, Convivencia, Buen Trato y Humanización.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 29 de 33	

Apoyan la implementación los programas de Humanización y Seguridad Hospitalaria y Responsabilidad Social.

7.4.1 PATRONO.

El patronato de la FUNDACIÓN HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES, es el órgano de gobierno superior. El Patronato es ejercido a perpetuidad por el señor Obispo de la Diócesis de Pasto.

7.4.2 JUNTA DIRECTIVA.

La Junta Directiva es el máximo órgano colegiado de gobierno y dirección de la Fundación Hospital Infantil Los Ángeles. Está compuesta por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes. Conformada por El Patrono o su representante, quien la presidirá y cuatro miembros más.

7.4.3 GERENTE GENERAL.

El Gerente General del hospital ejercerá la representación legal de la misma, dirige el hospital encaminando articulando los procesos y encaminando las acciones en torna a la misión, visión y objetivos institucionales.

7.4.4 COMITÉ DE ETICA ASISTENCIAL U HOSPITALARIA

Tiene como función la de debatir, reflexionar y asesorar sobre los conflictos éticos que emanan de la asistencia de la salud y la de establecer normas o protocolos asistenciales en conflictos frecuentes en una institución bajo la propuesta de políticas institucionales. Se ocupa de igual modo de desarrollar la tarea de educación en Bioética en el ámbito hospitalario.

A través del comité de ética hospitalaria se desarrolla actividades consultivas y educativas en los aspectos de promoción de derechos y comunicación de los responsables del cuidado a través del consentimiento informado, la evaluación de los derechos vulnerados, El análisis de los indicadores de quejas de los usuarios en cuanto a la vulneración de derechos, las acciones que fortalezcan en el equipo humano la vivencia de los mismos y el análisis de casos que frente a la bioética requieren asesoramiento para la toma de decisiones de los profesionales responsables, frente a las posibilidades de cuidados paliativos, acompañamiento al final de la vida, la limitación del esfuerzo terapéutico, etc.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 30 de 33	

El comité de ética del hospital infantil los ángeles se orienta a cumplir las funciones educativa, consultiva y normativa.

7.4.5 COMITÉ DE ETICA DE LA INVESTIGACIÓN

Este comité tiene como finalidad velar por los derechos, seguridad y bienestar de los pacientes que participan de investigaciones, así como por la calidad científica de la investigación en salud.

La función de CEI es la rigurosa aplicación de declaraciones, principios y derechos o legislaciones en la evaluación de investigaciones que incluirán grupos de individuos o poblaciones, mientras el comité de ética hospitalaria problematiza una situación dada, (particular) identifica los valores, principios y derechos comprometidos para llevar a cabo una deliberación, aplicando una serie de pasos al análisis del problema moral en la práctica clínica concreta.

El Comité de Ética de la investigación siempre debe consultarse y debe respetarse su decisión, que es de carácter vinculante.

7.4.6 POLITICA DE HUMANIZACION Y COMITÉ DE HUMANIZACIÓN

POLITICA DE HUMANIZACION

Como una institución confesional católica al servicio y defensa de la vida, el Hospital Infantil los Ángeles se compromete a brindar atención integral y humanizada, a partir de la vivencia de principios y valores compartidos, desarrollo de su talento humano y ambientes que favorezcan la comodidad y privacidad durante el proceso de atención, haciendo posible el respeto por la dignidad de las personas, la atención cálida y el acompañamiento en el dolor y sufrimiento del paciente y su familia.

COMITÉ DE HUMANIZACION

Este comité tiene como finalidad procurar la implementación de la política de humanización y liderar el programa de humanización.

Fortalece el modelo de atención desde la promoción de los principios y valores institucionales y la adherencia a los derechos de los pacientes y niños hospitalizados. Promueve el desarrollo del talento humano de acuerdo con su proyecto de vida y la plataforma estratégica institucional.

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
	CODIGO DE ETICA	Fecha: Septiembre 10 de 2015	Responsable: Gerencia general
		Página: 31 de 33	

7.4.7 COMITÉ DE BUEN TRATO

Apoya la implementación del programa de salud mental del hospital. Trabaja en pro del buen trato a los niños que demandan los servicios, emprendiendo acciones intra e interinstitucionalmente. Coordina acciones de remisión de casos para atención secundaria a las entidades competentes.

7.4.8 COMITÉ DE CONVIVENCIA

Se conforma el comité de convivencia conforme a lo prescrito en la ley con el objetivo de prevenir cualquier tipo de acoso laboral. Con su labor contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que pueden afectar la salud en los lugares de trabajo.

7.4.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Responsabilidad Social Empresarial del Hospital Infantil los Ángeles, se deriva desde la definición y establecimiento de una plataforma estratégica que busca responder a las necesidades de la comunidad con servicios de alta calidad y para ello trabaja de manera articulada con diferentes procesos del día a día a través de los cuales se da respuesta a dichos requerimientos. Se encuentra desde la cúspide del mapa estratégico.

El Hila asume la responsabilidad respecto del impacto de sus decisiones y actuaciones en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de sus grupos de interés; dando cumplimiento a la legislación aplicable y siendo consistente con normas internacionales de comportamiento.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Nos comprometemos con la calidad de nuestros servicios, la seguridad de nuestros usuarios, la promoción del comportamiento ético, el cumplimiento de las normas, la responsabilidad hacia la comunidad y el respeto al medio ambiente, por ellos propendemos por todas aquellas acciones que promueven el cumplimiento de nuestra política de responsabilidad social.

Para la implementación de la política de responsabilidad social se implementa en el hospital el programa de responsabilidad social con el objetivo de Fortalecer la Responsabilidad Social en el Hospital infantil Los Ángeles, articulando las acciones con sus grupos de interés, con el fin de generar procesos de mejoramiento continuo

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------



HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
	Fecha: Septiembre 10 de 2015	
CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
	Página: 32 de 33	

CAPITULO 8: INDICADORES ASOCIADOS

El control del sistema de gestión ética del Hospital se realizará a través de indicadores cuyos resultados se analizarán en los comités respectivos, para desplegar las directrices de mejoramiento y/o presentar las recomendaciones a la gerencia para la toma de decisiones según sea el caso, de la siguiente manera:

INDICADORES	RESPONSABLE PARA GENERAR DIRECTRICES
Clima organizacional	Gerencia General
Vulneración de derechos	Comité de ética hospitalaria
Procedimiento de quejas y reclamos	Comité de ética, comité de buen trato y comité de humanización, según corresponda
Los correspondientes de los comités de ética y ética de la investigación	Comité de ética hospitalaria y comité de ética de la investigación
Adherencia al consentimiento informado	Comité de ética hospitalaria
Gestión de incidentes y eventos adversos	Comité de seguridad

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------

	HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES	Código: OD03_GG	V4
		Fecha: Septiembre 10 de 2015	
	CODIGO DE ETICA	Responsable: Gerencia general	
		Página: 33 de 33	

BIBLIOGRAFIA

EL RESPETO PARA LA VIDA UN CAMINO PARA LA PAZ. Memorias Cuarto Congreso Internacional de la Fundación Vaticana

ENCÍCLICA DEUS CARITAS EST. Papa Benedicto XVI LA SALUD. J. García y F.J. Alarcos. Editorial Verbo Divino. España 2010

DOCUMENTO CONCLUSIVO DE APARECIDA. CELAM

INTRODUCCION AL COUNSELLING. José Carlos Bermejo. Editorial Sal Terrare. España 2010

DIEZ PALABRAS CLAVE EN HUMANIZAR

HABERMANS Y LA TERORIA DE LA ACCION COMUNICATIVA. Luis Garrido Bergara. (En línea). (Fecha de consulta: 15 de agosto de 2015). Disponible en: www.razonypalabra.org.mx/N/N75/ultimas/38_Garrido_M75.pdf

ⁱ como dice el Documento Conclusivo de Aparecida (134. 135)

ⁱⁱ Gonzalo Herranz. *El hospital como organismo ético.* Disponible en: Persona y bioética.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/614/1787

Elaboro: HILDA REVELO	Reviso: CARLINA DOMIGUEZ T.	Aprobó: DORIS SARASTY R.
-----------------------	-----------------------------	--------------------------