 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

1. OBJETIVO

1.1 OBJETIVO GENERAL

Guiar el Comportamiento de los funcionarios la Clínica del Occidente en la Gestión, Toma de Decisiones e Interrelaciones con los Grupos de Interés.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Unificar y Fortalecer la Práctica de Humanización en nuestros Clientes internos y Externos para cumplir con los más altos Estándares Morales y Profesionales.
- Fomentar la Cultura de Transparencia, Integridad y Legalidad en las Relaciones con nuestros diferentes Grupos de Interés basados en la Humanización.
- Facilitar la Resolución de Dilemas Éticos.
- Compilar las Políticas, Normas y Principios que orientan las actuaciones de los colaboradores de la Clínica del Occidente S.A con el fin de preservar la Integridad Ética.

2. ALCANCE


El Código de Conducta Ética y Buen Gobierno aplica para todos los integrantes de Junta Directiva, Directivos, Subdirectores, Jefes de Área, Coordinadores de Área Colaboradores tanto Asistenciales como Administrativos con independencia del Tipo de Contratación.

3. DEFINICIONES

3.1 ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO?

El Código de Conducta, Integridad, Ética y Buen Gobierno de la Clínica del Occidente, es una herramienta que contiene el Conjunto de Políticas Institucionales respecto a la Gestión de la Institución, Manejo y Comportamientos con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que los Colaboradores orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales. El presente documento recoge el manejo Empresarial que ha permitido el desarrollo sostenible, como una Institución Acreditada de IV nivel de complejidad con más de 40 años al Servicio de la SALUD, con un Sistema de Gestión de Calidad que se sustenta en un enfoque de Mejoramiento Continuo con Servicios Humanizados y Seguros.

Registra las Normas, Principios y Reglas que direccionan las relaciones entre las partes interesadas de la Clínica del Occidente: Pacientes y Familia, Clientes Corporativos, Comunidad, Colaboradores, Proveedores, Junta Directiva, Entes de Control entre otros; a continuación, se presentarán diferentes capítulos que hacen parte del Buen Gobierno y de Ética.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.1 IMPORTANCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ETICA Y BUEN GOBIERNO

Documentar los Compromisos Institucionales, las Pautas de Comportamiento y los Parámetros para la Solución de Conflictos promueve una Gestión Eficiente, Íntegra y Transparente durante la Prestación de Nuestros Servicios de Salud. Por esto contamos con un Código de Conducta Ética y Buen Gobierno Institucional. Todas las directrices establecidas en el Código deben ser asumidas y cumplidas por cada una de las personas que laboran en la Clínica sin importar el Nivel Jerárquico ni la forma de Vinculación Laboral. La Aplicación del Código debe estar presente en todas las Actuaciones y Decisiones Institucionales.

4.2 RESEÑA HISTORICA

La Clínica del Occidente es una Institución Privada con más 40 años de Experiencia, Líder en la Prestación de Servicios de Salud en Colombia y referente en Atención a Pacientes de Mediana y Alta Complejidad; estamos comprometidos con la Calidad, Humanización y la Seguridad del Paciente, como parte Fundamental de la Sostenibilidad Empresarial. La Institución fue reconocida como una las mejores de América Latina, luego de ubicarse en el puesto 10 en Colombia y 29 en Latinoamérica, dentro del Ranking Anual que elabora la Revista América Economía.

Como parte de la Expansión Institucional, la Clínica del Occidente, inauguró el nuevo Instituto de Oncología y Medicina Especializada del Occidente, el cual brindará Atención Integral Diagnóstica y Terapéutica a las personas que necesitan servicios de Consulta Especializada, Quimioterapia, Radioterapia, Braquiterapia, Cirugía, Laboratorio y todas las Subespecialidades Médicas. El Centro hace parte del Proyecto de Desarrollo Empresarial que la Clínica inicio hace cuatro años y que hoy se materializa con una Infraestructura robustecida para asegurar el Bienestar de los Pacientes y la Mejora de su Calidad de vida. Nuestro Modelo de Atención tiene Factores diferenciadores, que fomentan la Cultura de la Seguridad del Paciente, con un Equipo de líderes Asistenciales y Administrativos que verifican y promueven la Adherencia al Programa de Seguridad del Paciente durante el Proceso de Atención.

4.3 NATURALEZA


La Clínica del Occidente es una Sociedad Anónima con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C. legalmente constituida mediante escritura Publica No 7999 de la notaría Sexta del círculo notarial de Bogotá del mes de diciembre del año 2005 registrada en Cámara de Comercio y Vigilada por la Superintendencia de Salud.

4.4 OBJETO SOCIAL

Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud de Mediana y Alta Complejidad con Área de Influencia en el Sur Occidente de Bogotá.

4.5 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Buena Conducta, Integridad, Ética y Buen Gobierno se aplicará en todas las actuaciones de los Niveles de la Alta Dirección, Servidores de

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Administración, de Gestión y finalmente, de Contratistas Involucrados con el Desarrollo del Objetivo y funciones de la Institución.

4.6 NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

La Clínica del Occidente se rige por las Disposiciones del Estado Social de Derecho Colombiano, no obstante, desde su creación, en la realización de sus actividades, en su actuar y en la Prestación de sus Servicios, está regulado por las Normas Legales Identificadas y Aplicadas para su Gestión las cuales se encuentran incluidas en el Cronograma Institucional.

4.7 MARCO DE ACTUACIÓN ESTRATÉGICA

4.7.1 ORIENTACIÓN ESTRATEGICA

La Clínica del Occidente cuenta con un Plan Estratégico 2023 – 2027 donde contempla la seguridad del paciente como un Componente Misional y Estratégico. Esta Planeación contiene un Direccionamiento Estratégico que define Misión, Visión, Principios, Valores, Objetivos, Proyectos e Indicadores que se operativizan y monitorean en el Balanced Score Card.

4.7.1.1 Misión

Ser la Clínica líder en Servicios de Salud que generen Bienestar y Calidad de vida en nuestros pacientes y sus familias:

- Trabajando con los Mejores Estándares de Calidad y Seguridad.
- Innovando y Manteniendo un permanente Crecimiento Científico y Tecnológico.
- Promoviendo un Equipo Humano Competente y Comprometido.
- Manteniendo una Rentabilidad que garantice la Permanencia de la Institución.


4.7.1.2 Visión

En el 2027 seremos la institución referente en América Latina

- Por sus servicios humanizados y seguros.
- Centrados en la Persona.
- Con Estándares de Excelencia en Oncología, Trauma y Patologías de Alta Complejidad.

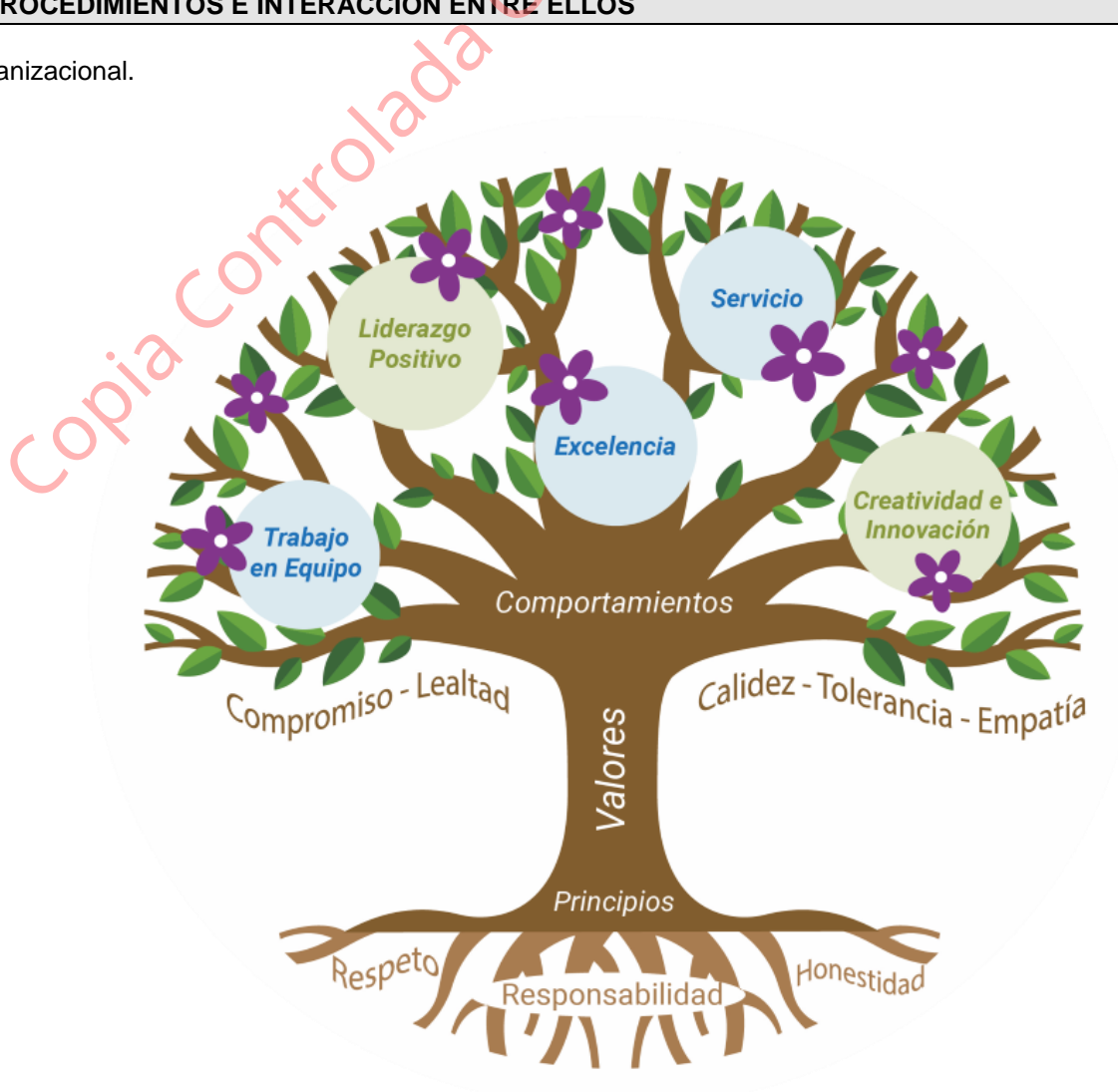
4.7.1.3 Cultura Organizacional

La Institución Estableció un árbol como símbolo de sus principios y valores, representando la conexión con su entorno, el crecimiento, la proliferación, la generación y regeneración de la Clínica del Occidente en línea con el proceso de Mejora Continua.


 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Ilustración 1. Cultura Organizacional.



Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

▪ Principios

- **Respeto.** Según la definición establecida en la Ciencia del Respeto: “Respetar, pensar y actuar positivamente sobre los demás y sobre nosotros mismos (auto respeto), significa preocuparse por el impacto de nuestras acciones en los demás, ser inclusivos y aceptar a los demás por lo que son, incluso cuando son diferentes. El respeto comienza con la confianza y está vinculado a la empatía, la compasión, la integridad y la honestidad”¹
- **Responsabilidad.** La responsabilidad es un principio arraigado en la conciencia del ser humano y promueve en el individuo el cumplimiento de obligaciones, promesas y el asumir las consecuencias que las acciones o falta de ellas da a lugar.
- **Honestidad.** Es una cualidad que implica la integridad y conciencia de sí mismo, así como el respeto hacia los demás frente a las acciones personales.


▪ Valores

- **Lealtad.** La lealtad en el marco la Clínica del Occidente, implica aprender a preocuparse tanto por los colegas, la organización y los pacientes, adhiriéndose a los principios institucionales.
- **Tolerancia.** Es la capacidad de respetar y considerar las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las propias. Así mismo, es una actitud, una elección de vida, dado que en la medida que reconozco que mis ideas, pensamientos y actitudes no coinciden la mayor parte del tiempo con las de otros, soy capaz de generar relaciones respetuosas y de construir a partir de dichas diferencias, con el fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Empatía.** Es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de vista la propia perspectiva. Esta capacidad se fortalece a través de tres claves: escuchar activamente, analizar lo expresado por los otros individuos y prestar atención a la comunicación de la otra persona, lo cual lleva a comprender de una mejor manera el mensaje que se nos quiere transmitir, lo cual puede conducir a resultados positivos en la interacción con los otros.
- **Compromiso.** Implica la disposición de los individuos a través de sus comportamientos, emociones y pensamientos, con un (varios) objetivo (os), por lo cual contribuirán de manera personal y profesional al logro de dichos objetivos. Para que un individuo se sienta “comprometido con una o varias causas”, se parte de premisas como: Satisfacción, entendimiento de su rol, sentido y orgullo de pertenencia.
- **Calidez.** Los atributos más relevantes asociados al concepto de calidez son; Amabilidad, honestidad, generosidad, actitud servicial, voluntad de generar una experiencia agradable en la interacción con el otro.

▪ Comportamientos / Competencias (Competences). Los *Competencias* que se precisan a continuación son la base de la Cultura Organizacional:

- **Trabajo en Equipo.** Equipo Humano que congrega a individuos con capacidades y motivaciones diversas, sin embargo, con objetivo(s) claro(s) en común. Características de trabajo en equipo:
 - Objetivos Claros y Definidos.

¹ UNODC. <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/respect.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Respeto%3F,son%2C%20incluso%20cuando%20son%20diferentes.>


 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Sentido de Pertenencia (sentirnos parte de algo); lo cual genera una identidad común y lograr que los principios/valores y la visión sean compartidos.
 - Orientado a la Participación de todos los que Integran el Equipo.
 - Comparten y Celebran los Logros.
 - Planifican y Diseñan sus Estrategias.
 - Busca Motivarse para mantener un Ambiente Agradable de Trabajo.
 - Se Comunica Asertivamente.
 - Se Complementan a través de sus Fortalezas.
 - Generan Relaciones Coherentes, de Respeto Mutuo y Confianza Plena.
- **Liderazgo.** El *Líder* es aquel que logra que los miembros de su equipo obtengan un beneficio individual y logran que ese beneficio individual beneficie al equipo y a la organización. Características de un Líder:
 - Es Coherente y Consecuente, por lo cual es considerado un Modelo a seguir por su Equipo de Trabajo.
 - Tiene Capacidad de adaptarse al Cambio y afrontar de manera asertiva las situaciones inesperadas que se presentan.
 - Motiva e inspira a su equipo, incentiva y desarrolla las cualidades de los demás.
 - Tiene la Capacidad de ser amistoso, pero exigente.
- **Excelencia.** La excelencia, es la característica de hacer las cosas de manera óptima. Los elementos necesarios para lograr la excelencia en las metas propuestas son: la planificación de objetivos concretos y medibles en el tiempo, el gestionamiento de manera óptima y eficiente de los recursos disponibles, el respeto por los Principios y Valores institucionales, adaptándose a un entorno cambiante que cada día reta más las capacidades y fortalezas individuales y grupales.
- **Servicio (Actitud).** Conjunto de actividades, actitudes y pensamientos interrelacionados, centrados en responder a las Necesidades del Paciente, Familia y Colaborador, con base en las necesidades y expectativas identificadas.
- **Creatividad e Innovación.** Proceso Dinámico en el cual convergen actitudes y aptitudes, a través de las cuales se busca reinventar la forma de hacer las cosas, volver lo difícil en fácil, desarrollar nuevos servicios, productos, procesos, resolver problemas, realizar cambios o satisfacer necesidades específicas.

4.7.1.4 Valores

- **Compromiso:** implica la disposición de los individuos a través de sus comportamientos, emociones, pensamientos, con un (varios) objetivo (os) por lo cual contribuirán de manera personal y profesional al logro de dichos objetivos. Para que un individuo se sienta “comprometido con una o varias causas”, se parte de premisas como: satisfacción, entendimiento de su rol, sentido y orgullo de pertinencia.
- **Lealtad:** la lealtad en el marco de la Clínica del Occidente, implica aprender a preocuparse tanto por los colegas, la organización y los pacientes, adhiriéndose a los principios institucionales.
- **Calidez:** los atributos más relevantes asociados al concepto de calidez son, amabilidad, honestidad, generosidad, actitud servicial, voluntad de generar una experiencia agradable en la interacción con el otro
- **Tolerancia:** es la capacidad de respetar y considerar las opiniones o prácticas de los demás, aunque sean diferentes a las propias. Así mismo, es una actitud, una elección de vida, dado que en la medida que reconozco que mis ideas, pensamientos y actitudes no coinciden la mayor parte del tiempo con las de otros, soy capaz de generar relaciones respetuosas y de construir a partir de dichas diferencias, con el fin de lograr los objetivos

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

propuestos.

- **Empatía:** es la capacidad de poder experimentar la realidad subjetiva de otro individuo sin perder de vista la propia perspectiva. Esta capacidad se fortalece a través de tres claves: escuchar activamente, analizar lo expresado por los otros individuos y prestar atención a la comunicación de la otra persona, lo cual lleva a comprender de una mejor manera el mensaje que se nos quiere transmitir, lo cual puede conducir a resultados positivos en la interacción con otros.

4.7.1.5 Principios

- **Responsabilidad:** Administrar, con eficiencia y eficacia, el tiempo, los recursos y las acciones definidas por la institución
- **Honestidad:** actuar con transparencia, integralidad, sinceridad, verdad y justicia, en nuestro deber ser y nuestro deber hacer como seres humanos
- **Respeto:** reconocer y entender la condición humana, sus derechos y el entorno, entregando siempre un trato digno.

4.8 CONDUCTA - PAUTAS DE COMPORTAMIENTOS

Los Principios de Conducta de la Clínica del Occidente S.A., están aunados al cumplimiento de principios y reglas contenidas en el presente Código de Ética y Buen Gobierno, Reglamento Interno de Trabajo, Código Sustantivo del Trabajo y demás normas y principios que regulen el comportamiento y las relaciones de todos grupos poblacionales que integramos la comunidad integral de la Clínica del Occidente S.A.

El Objetivo Principal de Gestión Humana, frente al Talento Humano, es contar con un equipo multidisciplinario, idóneo, fomentando el desarrollo personal, profesional y el trabajo en el equipo; es deber de cada colaborador de la Clínica, ser respetuosos y sensibles con las expectativas y necesidades de quienes los rodean; Estar comprometidos con la mayor diligencia, orientados al logro de la excelencia de nuestras relaciones personales, profesionales, velando por la integridad, responsabilidad y honestidad.


4.8.1. EXPECTATIVAS

Esperamos que todos los Colaboradores de la Clínica del Occidente S.A. trabajen de manera colaborativa, respetuosa y abierta, pensando siempre en el bienestar de las personas a las que tratamos, fomentando la escucha proactiva a cada Profesional y respetamos la vida personal.

En particular, asegurar que la Jerarquía en la Organización no se transforme en el ejercicio de un Poder Lesivo para la Dignidad y la Autonomía de las Personas, se identificará las Faltas de Respeto y actuará de forma contundente ante las mismas, intentando evitar que esas faltas se produzcan. El equipo directivo del Grupo Clínica del Occidente S.A. debe tener un comportamiento ejemplar y coherente en relación con los Principios de Conducta desarrollados en este Código.

4.8.2 ENTORNO DE TRABAJO

El Equipo de Colaboradores de la Clínica del Occidente y especialmente quienes desempeñan funciones de Dirección, Manejo y Confianza: Gerentes, Directores, Coordinaciones, Jefaturas deben propiciar un Ambiente de Cooperación y de Colaboración que contribuya a la consecución de los Objetivos

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

del Grupo, dentro de un Ambiente Laboral Positivo.

El Acoso, el Abuso, la Intimidación, la Falta de Respeto y Consideración, la Intromisión a la Intimidad Personal o cualquier Tipo de Agresión Física o Verbal son totalmente inaceptables por la Clínica, no se permitirán ni tolerarán.

No se permitirá ninguna conducta que constituya Acoso Laboral, Sexual, Psicológico o de cualquier otra naturaleza entre los Colaboradores ni hacia los las personas que acudan a la Clínica; todas las conductas inapropiadas deben comunicarse y serán tratadas con la máxima diligencia, confidencialidad y respeto.

Para el cumplimiento de lo anterior, los colaboradores se ajustarán a las Políticas de Manejo de Acoso Laboral y Políticas Institucionales que acrediten el Comportamiento y decisiones que impliquen su Contratación, Estancia y Terminación de su Vida Laboral, Institucionalizada en Políticas de Pre pensionados y Pensionados, para lo cuales se dará conocimiento a quienes se les configure esa calidad.

4.8.3 DERECHOS DEL COLABORADOR


Son derechos del Colaborador de la Clínica del Occidente los siguientes:

- a. Ser tratado con el Respeto, Comprensión y Justicia que se propician en la Clínica del Occidente.
- b. Tener una Jornada de Trabajo razonable que se ajuste a los Lineamientos establecidos en el Código Sustantivo de Trabajo.
- c. Participar en el Proceso de Aprendizaje continuo que permita su Formación Integral y Profesional.
- d. No ser discriminados por Causa de Género, Orientación Sexual, Creencias Religiosas o Políticas.
- e. Promocionar su Integridad Física a través de una adecuada Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- f. Tener condiciones de Trabajo Dignas y Seguras que minimicen el riesgo a su Integridad Física y Emocional.
- g. Tratar con respeto su Intimidad y Dignidad como Ser Humano en todos sus Ámbitos.
- h. Recibir la Remuneración Fijada en los términos pactados dentro del Contrato Laboral.
- i. Disfrutar de la Seguridad Social en Forma y Condiciones previstas en la Ley.
- j. Participar en los Programas de Bienestar Institucional que se establezcan para los Colaboradores y sus Beneficiarios.
- k. Disfrutar de los Estímulos e Incentivos conforme a las Políticas Institucionales de la Clínica del Occidente.

4.8.4 DEBERES DEL COLABORADOR

Son Deberes del Colaborador de la Clínica del Occidente los siguientes:

- a. Comprometerse con la Misión, Visión, Principios y Valores de la Clínica del Occidente.
- b. Cumplir con las Obligaciones Concretas de su Función, Puesto de Trabajo y/o Actividades Establecidas.
- c. Cumplir con las Medidas de SEGURIDAD y Salud en el Trabajo que se adopte en la Clínica del Occidente.
- d. Asistir a las Capacitaciones Programadas para el Proceso de Aprendizaje continuo que permite su Formación Integral.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- e. Conocer y aplicar el Plan de Emergencia de la Clínica del Occidente y colaborar con los Simulacros planeados por la Institución.
- f. Cuidar todos los Elementos Suministrados para la realización de sus Funciones, así como la Infraestructura y la Tecnología en General.
- g. Proponer un Buen Ambiente y Clima Laboral que armonice las Relaciones con los Compañeros de Trabajo y los Servicios de la Institución.
- h. Custodiar y cuidar la Documentación e Información que por su Cargo o Función conserva bajo su cuidado.
- i. Tratar con Respeto, Imparcialidad Rectitud a todas las Personas que tengan Relación.
- j. Promover la Cultura de Servicio en beneficio del Paciente, la Familia y el Colaborador.,
- k. Cumplir con el Horario Establecido y realizar la marcación en el Biométrico acorde al Turno Asignado.

4.8.5 PRESCRIPCIONES DE ORDEN DE CONDUCTA

En el Grupo Clínica del Occidente estamos comprometidos con los Derechos y Deberes que tenemos por ser parte de la Comunidad, como IPS Estandarizamos Protocolos de Comportamiento:


- a. Respeto y Subordinación a los Superiores.
- b. Respeto a sus Compañeros de Trabajo.
- c. Procurar Completa Armonía con sus Superiores y Compañeros de Trabajo en las Relaciones Personales y en la Ejecución de Labores.
- d. Guardar Buena Conducta en todo Sentido y Obrar con Espíritu de Lealtad colaboración en el Orden Moral y Disciplina General de la Empresa.
- e. Hacer las Observaciones, Reclamos y Solicitudes a que haya lugar por conducto del Respectivo Superior y de Manera fundada, Comedida y Respetuosa.
- f. Utilizar la Estancia avalada por la Institución para comunicar formalmente y aplicar los Procedimientos Estándar de Gestión Humana ante las Observaciones, Reclamos, Solución de Conflictos, y/o Solicitudes a que haya lugar.
- g. Recibir y Aceptar las Órdenes, Instrucciones y Correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de Encaminar y Perfeccionar los Esfuerzos en Provecho Propio y de la Empresa en General.
- h. No se tolera el Uso o la Amenaza de Violencia ni de ninguna otra Forma de Coerción.

4.8.6 CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y FAMILIAR CON LA ACTIVIDAD LABORAL

En el Grupo Clínica del Occidente S.A. respetamos la Vida Personal y Familiar del Colectivo de Profesionales y propiciamos las Políticas de Conciliación que faciliten el mejor y mayor equilibrio con las Responsabilidades Profesionales, teniendo en cuenta la Planificación de los Servicios y las Necesidades de los y las Pacientes.

4.8.7 HONESTIDAD, COMPROMISO CERCANÍA CON LAS PERSONAS

El Equipo de Profesionales del Grupo Clínica del Occidente S.A. se caracteriza por el Compromiso, la Honestidad y el Contacto cercano con las Personas, ofreciendo Servicios de Calidad y Comportándonos con Integridad.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.8.8 INTEGRIDAD

Conforme a la Circular Externa 202117000000055 de 2021 donde se Exhorta a los Agentes que integran el Sistema General de Seguridad Social en Salud, la Clínica del Occidente en aras de Prevenir, Detectar toda Conducta Reprochable que origine algún Caso de Corrupción, Opacidad Fraude, etc. Incorpora la integridad, entendida como el grupo de Principios y Valores que permiten Orientar a la Entidad hacia un Camino Ético compartido entre el Actuar y Obrar Bien para beneficio de las Relaciones Interpersonales de los Colaboradores, se convierte en un Eje Fundamental para la Clínica del Occidente que busca prestar un Servicio de Salud de manera igualitaria, responsable, oportuna y eficaz, fomentando la Generación de Comportamiento Íntegros. Lo anterior conlleva a crear Lineamientos de Conducta que recojan todas las disposiciones correspondientes a la Gestión Ética de la Organización en el día a día.

Estos Lineamientos se instauran para Defender Valores como: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia; en aras de Garantizar la Integridad de los Colaboradores se imparten las siguientes responsabilidades:

- a. El Colaborador actuara con Fundamento en la Verdad, cumpliendo los Deberes de Transparencia y Rectitud, siempre en Virtud del Interés General.
- b. El Colaborador debe decir siempre la Verdad, incluso ante la Ejecución de Errores.
- c. En Caso de Tener Dudas al respecto a la Aplicación de los Deberes deberá buscar la Orientación en las Instancias Pertinentes.
- d. No se Tendrá Trato Preferencial a Personas Cercanas, para favorecerles en un Proceso en Igualdad de Condiciones.
- e. Se Denunciarán todas las Faltas, Delitos o Violaciones de Derechos.
- f. Los Colaboradores se Abstendrán de dar Tratos Preferenciales a Personas Cercanas.
- g. Los Colaboradores se Abstendrán de Aceptar Incentivos Personales de Personas o Grupos Interesados en un Proceso de Toma de Decisiones.
- h. Los Colaboradores se Abstendrán de Descuidar la Información del Cargo.
- i. El Colaborador Reconoce, Valora y trata de manera digna a todas las Personas, con sus Virtudes y Defectos, sin Importar su Labor, Procedencia, Títulos o Cualquier otra Condición.
- j. Se deberá atender con Amabilidad, Igualdad y Equidad a todas las personas en Cualquier Situación a través de las Palabras, los Gestos y Actitudes, sin importar su Condición Social, Económica, Religiosa, Étnica o de cualquier otro orden.
- k. Se deberá estar abierto al Diálogo y a la Comprensión a pesar de las Perspectivas y opiniones distintas.
- l. Los Colaboradores se Abstendrán de Actuar de Manera Discriminatoria, Grosera e Hiriente.
- m. Los Colaboradores se Abstendrán de Agredir, Ignorar o Maltratar a los Colaboradores, Usuarios y/o Personal Externo.
- n. El Colaborador es Consciente de la Importancia de su Cargo en la Clínica del Occidente, por lo que está en disposición permanente para Comprender y Resolver las Necesidades de las Personas con las que se relaciona en las Labores Cotidianas, buscando siempre mejorar su Bienestar.
- o. Cualquier Actividad deberá Asumir el Cargo que le haya sido Asignado con Responsabilidad.
- p. Se deberá Escuchar, Atender y Orientar a Quien Necesite Información.
- q. Los Colaboradores se Abstendrán de Trabajar con Actitud Negativa.
- r. Los Colaboradores se Abstendrán de Entregar en Forma Tardía las Actividades del Cargo.
- s. Usar Responsablemente los Recursos de la Clínica del Occidente para Cumplir con las Obligaciones Pactadas.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- t. Cumplir con los Tiempos Estipulados para el Logro de cada Obligación Laboral.
- u. Ser Proactivo Comunicando a Tiempo Propuestas para Mejorar Continuamente y Lograr Resultados Estratégicos de la Clínica del Occidente.
- v. Los Colaboradores se Abstendrán de Demostrar Desinterés en las Actuaciones y Actividades a Desarrollar.
- w. Los Colaboradores se Abstendrán de Evadir Funciones y Responsabilidades.
- x. El Colaborador Actuará con Imparcialidad, garantizando los Derechos de las Personas, con Equidad, Igualdad y Sin Discriminación.
- y. Se Deberán Tomar Decisiones Informadas y Objetivas, Basadas en Evidencias y Datos Confiables.
- z. Se Reconocerán y Protegerán los Derechos de cada Persona de Acuerdo con sus Necesidades y Condiciones.
- aa. Los Colaboradores se Abstendrán de Favorecer el Punto de Vista de Determinado Grupo de Interés, Desconociendo las Situaciones Objetivas.

4.9 LIDERAZGO

El Líder Positivo es aquel que logra que los Miembros de su Equipo obtengan un Beneficio Individual y Logran que ese Beneficio Individual Beneficie al Equipo.

4.9.1 CARACTERÍSTICAS DE UN LÍDER POSITIVO

- Es Coherente y Consecuente, por lo cual es considerado un Modelo a seguir por su Equipo de Trabajo.
- Tiene Capacidad de Adaptarse al Cambio y Afrontar de Manera Asertiva las Situaciones Inesperadas que se presentan.
- Motiva e Inspira a su Equipo, Incentiva y Desarrolla las cualidades de los demás.
- Tiene la Capacidad de ser Amistoso, pero Exigente.

4.9.2 EXCELENCIA


La Excelencia es la Característica de Hacer las Cosas de Manera Óptima. Los Elementos Necesarios para lograr la Excelencia en las Metas Propuestas a través de la Planificación de Objetivos Concretos y Medibles en el Tiempo, Gestionando de Manera Óptima y siendo eficientes con los Recursos Disponibles, sin desconocer Valores y Principios, Adaptándose a un Entorno Cambiante que cada día reta más las Capacidades y Fortalezas Individuales y Grupales.

4.9.3 SERVICIO (ACTITUD)

Conjunto de Actividades, Actitudes y Pensamientos Interrelacionados Centrados en Responder a las Necesidades del Paciente, Familia y Colaborador con base en las Necesidades y Expectativas Identificadas.

4.9.4 CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

Proceso Dinámico en el cual Convergen Actitudes y Aptitudes, a través del cual se busca reinventar la forma de hacer las cosas, volver lo difícil en fácil, desarrollar nuevos Servicios, Productos, Procesos Resolver Problemas, realizar Cambios o Resolver Necesidades Específicas.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.10 GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD

Nuestra Visión busca lograr la sostenibilidad de la Clínica, a través de la Gestión Responsable de las Acciones del Negocio para Progresar y crear valor a largo plazo con Nuestros Grupos de Interés. Esto se logra con la alineación de la Planeación Estratégica y la Ejecución de Actividades Orientadas a las necesidades de los Proyectos Estratégicos.

La Clínica del Occidente identifica sus Grupos de Interés con los que se Relaciona, así como sus Necesidades y Expectativas, Aspectos Claves que permiten definir Prioridades y Trabajar en la Gestión Responsable, como Marco de Acción con las Estrategias Corporativas. Identificación de los Grupos de Interés (GI).

La Identificación y Priorización de los Grupos de Interés se logró a través de la Metodología de MITCHELL, AGLE, & WOOD, (1997). Esta Metodología tiene como Parámetros de Caracterización:


- **Poder:** Hace Referencia a la Facultad de Imponer a otro su Voluntad o a la Habilidad de Generar un Impacto en la Empresa.
- **Legitimidad:** Hace Alusión a las Acciones de un Grupo que son Deseables, Adecuadas o Apropriadas dentro de un Sistema Social, de Normas, Valores y Creencias.
- **Urgencia:** Tiene que ver con la Sostenibilidad de los Grupos de Interés ante los Retrasos en la Atención de sus Exigencias y la Importancia que éste concede a estas relaciones.

Los Parámetros de Calificación se hacen a través de:

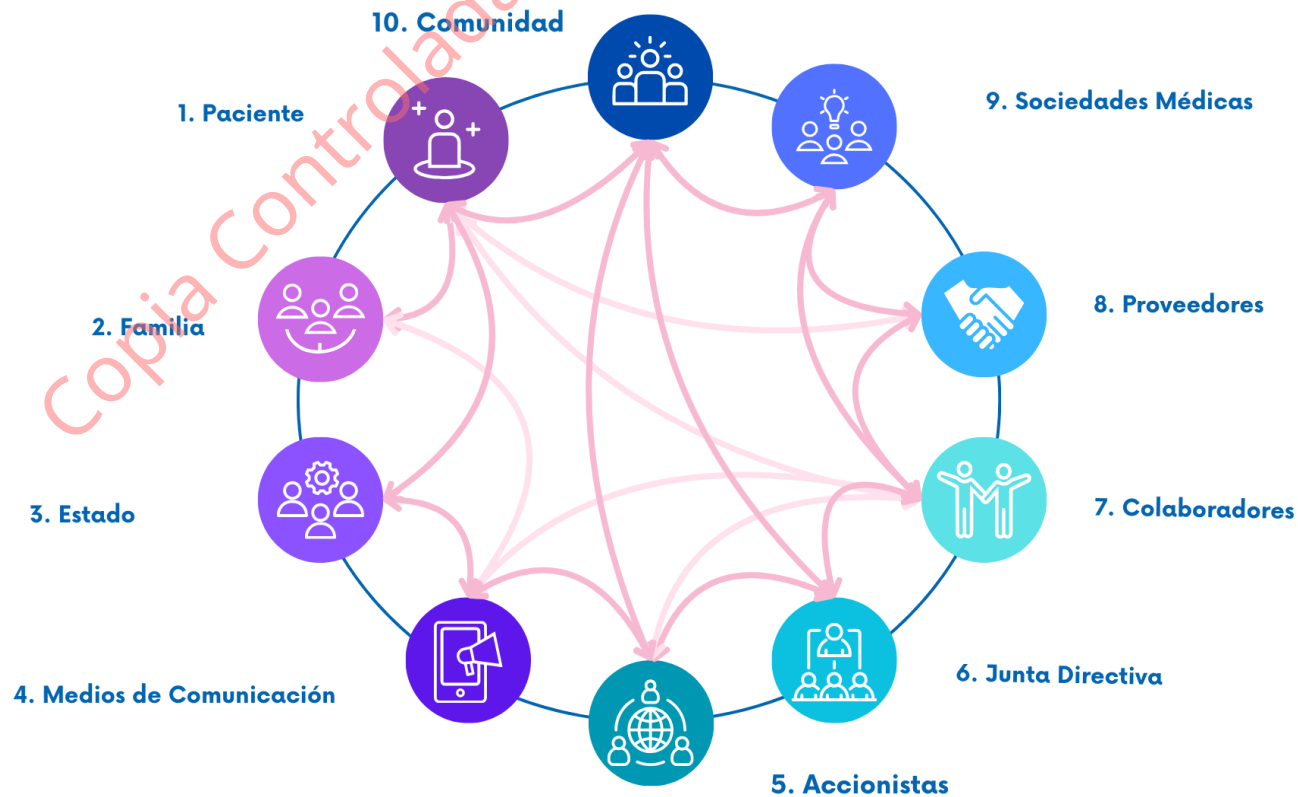
Calificación	Importancia
1	Baja ■
2	Media ■
3	Alta ■

Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

Para lograr la Visión Propuesta, es necesario Construir Relaciones Fructíferas con aquellos actores con quien la Clínica se relaciona, para ello, ha definido 10 Grupos de Interés los cuales Impacta Directa o Indirectamente con la Gestión que realiza la Clínica del Occidente.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

4.10.1 Modelo de Involucramiento con los Grupos de Interés

Para la Clínica es importante alinear las Estrategias con las Necesidades del Entorno y los Grupos Relacionados, es por esto que contamos con un Modelo de Involucramiento que nos permite Atender y Conocer las inquietudes de estos.


 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

La Gestión de los Grupos de Interés implica Reconocimiento y Credibilidad antes los mismos, Fidelización de Marca y Diferenciación. Por ello, el Relacionamiento con los Grupos es un Proceso Estratégico que tiene como Objetivo Construir Relaciones de Confianza y Mutuo Beneficio. Cada Grupo de Interés es un Reto para la Clínica y una Oportunidad Actuar Responsablemente.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS



Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

La Clínica fomenta la Construcción de Relaciones de Confianza con sus Grupos de Interés, soportados en la Transparencia de sus Acciones y en el Uso de canales que permitan comprender sus Necesidades y Expectativas para posteriormente integrarlas en la Gestión de la Institución. La Clínica desarrolla estos ejercicios cada dos años. Igualmente cuenta con unos canales en los que realiza seguimiento y actualización de las necesidades y expectativas. Para Dinamizar la Metodología de Relacionamiento con los Grupos de Interés en la Identificación de Necesidades y Expectativas se realiza:

- **Mesas de Trabajo:** son espacios con los Grupos de Interés en donde se les brinda la Oportunidad de conocer detalles de la Gestión de Sostenibilidad y expresar su percepción sobre la misma.
- **Encuesta On-Line:** diseñada para conocer de la Fuerza Laboral sus Necesidades y Expectativas.
- **Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad:** Principal Medio para Comunicar la Información acerca del Desempeño Económico,

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Ambiental, Social y Evidenciar los Acontecimientos que influyeron en la Institución, su Estrategia y sus Operaciones durante el Período de Reporte.

- **Diálogos de Relacionamento:** es el Escenario para conocer desde la Voz de los Grupos de Interés Nuestros Logros, Puntos de Mejoramiento y Acciones Comunes que agregaran valor a la relación.

Con nuestros Grupos de Interés buscamos:


- Promover Relaciones Éticas, Transparentes y Constructivas.
- Suministrar de forma oportuna Información de Interés Público.
- Fortalecer las Relaciones Basadas en la Confianza y la Legitimidad.
- Crear Oportunidades de Diálogo entre la Clínica y una o más de sus Partes Interesadas, con el Objetivo de proporcionar una Base fundamentada para las Decisiones de la Organización.
- Generar Canales de Comunicación que Proveen Información y Aseguran Espacios de Diálogo.
- Identificar Oportunidades de Alianza y Crecimiento para la Sostenibilidad de la Institución y de las Partes Interesadas.
- Contribuir al Desarrollo Sostenible y al Bienestar.
- Con la Incorporación de los Grupos de Interés al Modelo de Gestión se formularon Compromisos y Mecanismos de Relacionamento:
 - **Paciente y Familia:** El bienestar y la salud de nuestros pacientes es una prioridad para la Clínica, por eso trabaja por la calidad, la seguridad y la humanización de los servicios de salud, mediante una atención responsable y oportuna con el fin de entregar información sobre el estado de salud. Canales de comunicación pacientes y familia:
 - Sitio web
 - Redes Sociales
 - Cartelera Institucional
 - Asociación de Usuarios
 - Equipo de Atención al Usuario
 - Buzones de Sugerencias
 - Correo Electrónico
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
 - **Estado:** Respetar y Promover el Estado de Derecho, contribuir a la Construcción de un Entorno Favorable a la Prestación de los Servicios; Promoviendo la Transparencia y las Reglas Claras. Canales de Comunicación:
 - Sitio Web
 - Redes Sociales
 - Relacionamento con Entes de Control
 - Informes y Reuniones de Control (Periódico)
 - Diligenciamiento de Encuestas (Eventual)
 - Participación en Foros y Congresos (Eventual)
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
 - **Medios de Comunicación:** Contribuir a la Construcción de una Comunicación Transparente y Oportuna con el fin de Entregar Información

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

confiable sobre la Prestación de los Servicios y así promover la Transparencia de las Acciones con los siguientes Canales de Comunicación:

- Sitio Web
 - Redes Sociales
 - Relacionamiento con Medios de Comunicación
 - Boletines de Prensa
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Accionistas:** Promover un Ambiente de Confianza entre las Accionistas mediante una Comunicación Transparente y Oportuna sobre la Rentabilidad, Prácticas de Buen Gobierno e Información Relevante y Confiable para la Toma de Decisiones. Canales de Comunicación de los Accionistas:
- Comité Directivo
 - Asamblea de accionistas
 - Junta Directiva
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Junta Directiva:** Propiciar un Involucramiento para Crear Oportunidades de diálogo entre la Empresa y la Junta, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las Decisiones de la Organización. Canales de Comunicación de la Junta Directiva:
- Comité Directivo
 - Junta Directiva
 - Correo Electrónico
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Colaboradores:** Desarrollar y retener el Talento Humano en un Marco de Relaciones de Trabajo Claras, Respetuosas, Equitativas y Justas que generen un Ambiente de Confianza y el Desarrollo Integral en los Aspectos Humano, Laboral y Social. A su vez, la Promoción de Escenarios de Conversación y Participación para conectar sus Proyectos con los de la Clínica. Canales de Comunicación de los Colaboradores:
- Sitio Web
 - Redes Sociales
 - Equipo de Gestión Humana
 - Intranet
 - Periódico Institucional
 - Grupos Primarios
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Proveedores:** Lograr el Fortalecimiento y Desarrollo de los Proveedores como Socios Estratégicos en la Cadena de Abastecimiento para su Crecimiento, Trato Transparente y Equitativo, fundamentado en los Criterios de Eficiencia y Competitividad logrando relaciones de LARGO plazo. Canales de Comunicación de los Proveedores:
- Redes Sociales
 - Equipo de Logística y Suministro

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Correo Electrónico
- Programas de Educación Continuada
- Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Sociedades Médicas:** Lograr su Fortalecimiento y Desarrollo como Socios Estratégicos para lograr la Prestación de los Servicios con Calidad y Oportunidad orientados a Satisfacer sus Necesidades, las de los Usuarios y Juntos Construir Relaciones de Largo Plazo. Canales de Comunicación:
 - Sitio Web
 - Redes Sociales
 - Comité de Coordinadores
 - Equipo de la Dirección General, Dirección Científica, Calidad y Gestión Humana.
 - Intranet, Carteleras Institucionales y Correo Electrónico
 - Periódico Institucional
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)
- **Comunidad:** Contribuir al Mejoramiento de su Calidad de Vida por medio de Propuestas de Valor que respondan a sus Necesidades de Salud y Promoción de Estilos de Vida Saludable para la Construcción de un Entorno Favorable para su Desarrollo. Canales de Comunicación
 - Sitio Web
 - Redes Sociales
 - Comunicación en Medios Masivos
 - Línea de Servicio al Cliente
 - Asociación de Usuarios
 - Seminario de Responsabilidad e Innovación Social
 - Informe de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Anual)

La captura de las necesidades y expectativas son analizadas por el Comité de Responsabilidad Social y llevadas a la Matriz de temas relevantes de los Grupos de Interés. Esta información le permite a la Institución priorizar y conocer los temas relevantes para cada Grupo, su Abordaje y Relación con los Objetivos Estratégicos.


4.10.2 PORTAFOLO DE SERVICIOS:

SEDE	GRUPO SERVICIO	CONCEPTO
Clínica del Occidente S.A. Código Habilitación: 1100109666 Código Sede: 01	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Gestión Pre-Transfusional
		Imágenes Diagnosticas - No Ionizantes
		Imágenes Diagnosticas - Ionizantes
		Hemodinamia e Intervencionismo

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Copia Controlada		Diagnóstico Vascular
		Fisioterapia
		Terapia Respiratoria
		Terapia Ocupacional
		Servicio Farmacéutico
		Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
		Laboratorio Clínico
	Atención Inmediata	Urgencias
		Atención del Parto
	Consulta Externa	Medicina Interna
		Vacunación
		Urología
		Gastroenterología
		Enfermería
	Internación	Cardiología
		Hospitalización Adultos
		Cuidado Básico Neonatal
		Cuidado Intensivo Adultos
		Cuidado Intensivo Neonatal
		Cuidado Intermedio Adultos
Quirúrgicos	Cuidado Intermedio Neonatal	
	Neurocirugía	
	Cirugía Plástica Oncológica	
	Cirugía Gastrointestinal	
	Cirugía de Tórax	
	Cirugía Dermatológica	
	Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos	
Cirugía de la Mano		
Cirugía Urológica		


 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS


Instituto de Oncología y Medicina Especializada del Occidente IOMED Código Habilitación: 1100109666 Código Sede: 06	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Cirugía Vasculuar y Angiológica	
		Cirugía Plástica y Estética	
		Cirugía Pediátrica	
		Cirugía Oncológica	
		Cirugía Oftalmológica	
		Cirugía Ortopédica	
		Cirugía Maxilofacial	
		Cirugía Ginecológica	
		Cirugía General	
		Cirugía Cardiovascular	
		Cirugía de Cabeza y Cuello	
		Consulta Externa	Patología
			Fonoaudiología y/o Terapia del Lenguaje
Servicio Farmacéutico			
Radioterapia			
Quimioterapia			
Hematología			
Medicina Física y Rehabilitación			
Medicina General			
Odontología General			
Oncología Clínica			
Ortopedia y/o Traumatología			
Pediatría			
Psicología			
Urología			
Otras Consultas de Especialidad			
Cirugía de Cabeza y Cuello			
Cirugía de Mama y Tumores Tejidos Blandos			
Cirugía de Tórax			

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

		Cirugía Gastrointestinal
		Cirugía Plástica Oncológica
		Cirugía Vascular
		Coloproctología
		Ginecología Oncológica
		Neurocirugía
		Ortopedia Oncológica
		Urología Oncológica
		Hematología Oncológica
		Medicina del Trabajo y Medicina Laboral
		Radioterapia
		Cirugía Maxilofacial
		Medicina Alternativa y Complementaria - Homeopática
		Medicina Alternativa y Complementaria - Tradicional China
		Medicina Alternativa Y Complementaria - Naturopática
		Medicina Alternativa y Complementaria - Neuralterapéutica
Clínica del Occidente Resonancia Magnética Código Habilitación: 1100109666 Código Sede: 01	Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	Imágenes Diagnósticas - Ionizantes

Fuente. Registro Especial de Prestadores (REPS), 2024.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS


4.11 ESTRATEGIAS Y ENFOQUES

4.11.1 ENFOQUE ESTRATÉGICO

La Clínica del Occidente desarrollará el Enfoque Estratégico de *Diferenciación* en la Prestación del Servicio, garantizando una atención con:



Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

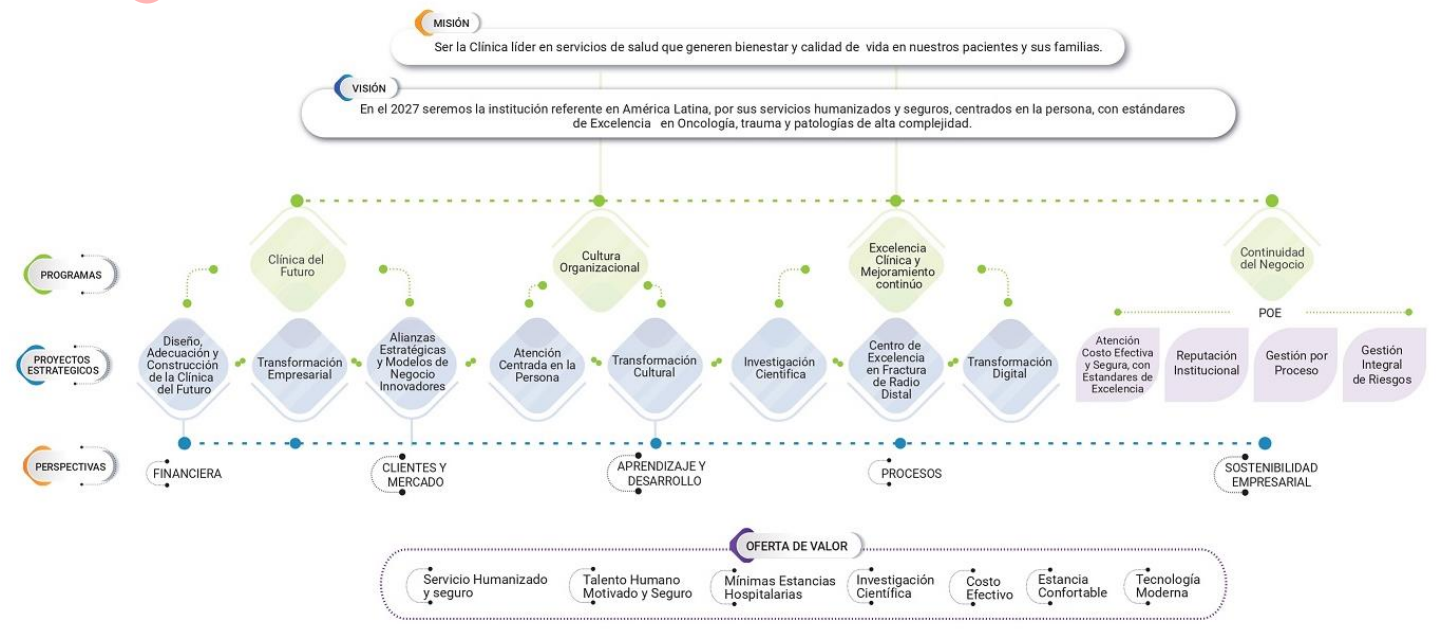
 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.11.2. DELINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

- **Gerencia:** Lidera, Ejecuta y Monitorea el Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos de la Organización.
- **Financiera:** Asegura la Suficiencia de Recursos para el Desarrollo y Rentabilidad de la Empresa.
- **Administrativa:** Asegura el Soporte para el Desarrollo de la Operación con Optimización de recursos.
- **Médica:** Atención Personalizada, Pertinente y Segura.
- **Enfermería:** Atención Personalizada, Cálida y Segura.
- **Gestión Humana:** Facilitador de la Selección, Formación y Desarrollo del Talento Humano y del Fortalecimiento de la Cultura Organizacional.
- **Mercadeo:** Comunica, Posiciona y Fideliza a la Clínica.
- **Calidad:** Gestiona el Mejoramiento Continuo y la Satisfacción del Cliente con Excelencia.
- **Experiencia del Paciente:** Identifica y Promueve la Satisfacción de las Necesidades del Paciente y la Familia, Generando Valor y Diferenciación.

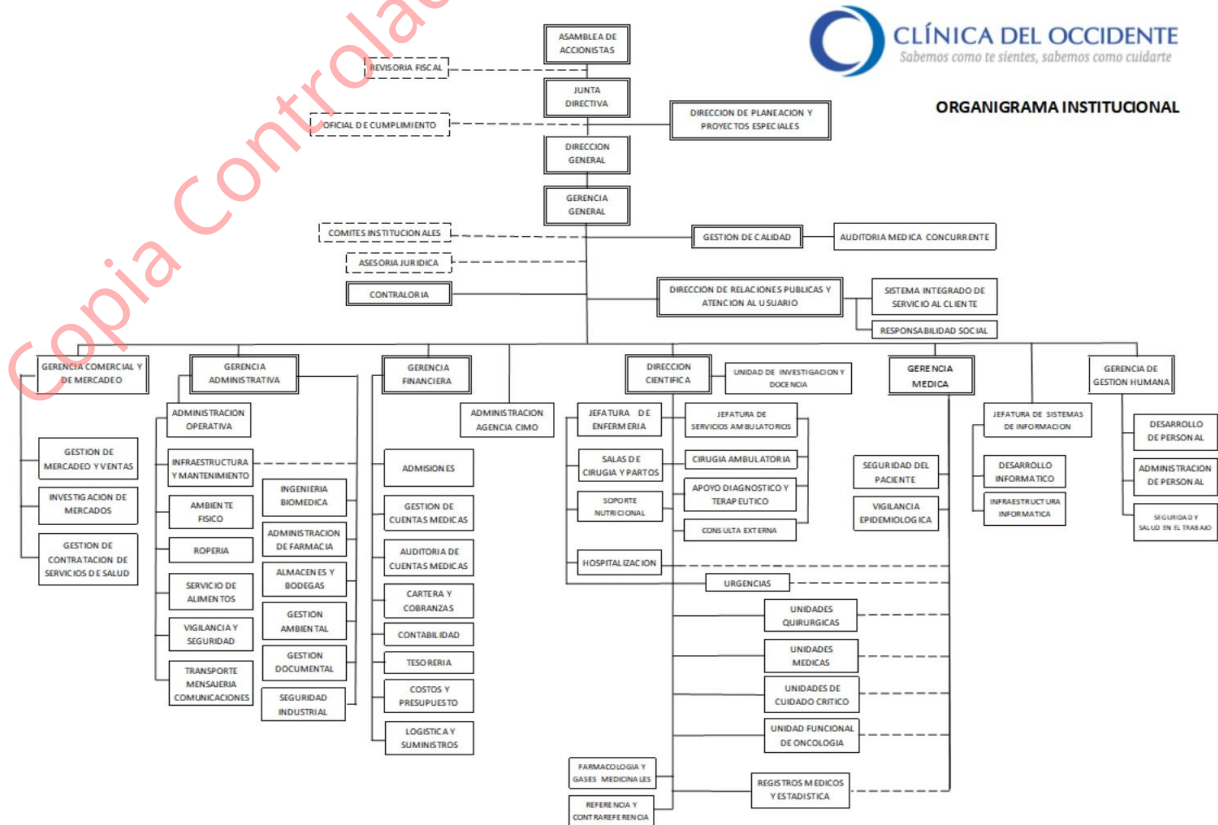
4.11.3 MAPA ESTRATÉGICO



Fuente. Clínica del Occidente, 2023.

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS


4.12 LA ENTIDAD Y SU GOBIERNO



Fuente. Clínica del Occidente, 2022.

4.12.1 FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL

Corresponde a la Asamblea de Accionistas:

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- a. Acordar la Fusión de la Sociedad, su Transformación, su Escisión, o la Enajenación o el Arrendamiento de la Empresa Social, la Dilución Anticipada y la Prórroga y cualquier ampliación modificación del Contrato Social.
- b. Examinar, Aprobar o Improbar los Balances de Fin de Ejercicio y las Cuentas que deben rendir los Administradores Anualmente o cuando lo exija la Asamblea.
- c. Considerar los Informes de la Junta Directiva y del Gerente sobre la Situación Económica y Financiera de la Compañía y sobre el Estado de los Negocios Sociales y el Informe del Revisor Fiscal.
- d. Disponer de las Utilidades que resulten conforme al Balance General aprobado por ella con sujeción a las Disposiciones Legales y las Normas de los estatutos en Ejercicio de esta Atribución podrá crear o incrementar reservas, especiales determinar su Destinación Específica y variar esta fija el Monto del Dividendo, así como la Forma y el Plazo que se Pagara dentro del Término de Ley.
- e. Elegir y Remover libremente los Directores, al Revisor Fiscal y sus Respectivos Suplentes y fijar la Forma o Cuantía de su Retribución.
- f. Designar en Caso de Disolución de la Sociedad Uno o Varios Liquidadores y un Suplente por cada uno de ellos, Removerlos, Fijar su Retribución e Impartirle las Órdenes e Instrucciones que Demande la Liquidación y Aprobar sus Cuentas.
- g. Ordenar las Acciones Legales que correspondan contra los Administradores, Funcionarios Directivos o el Revisor Fiscal.
- h. Dispones la Colocación de Acciones en Reserva y Determinar las Bases de la Reglamentación que para tal efecto debe expedir la Junta Directiva.
- i. Autorizar la Adquisición de Acciones Propias, con Sujeción a los Requisitos por la Ley.
- j. Adoptar en General todas las Medidas que Reclamen el Cumplimiento de los Estatutos o el Interés de la Sociedad.
- k. Y las demás que señale la Ley o los Estatutos.

4.12.2 FUNCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA

En la Junta Directiva, es Delegado del mandato para Administrar la Sociedad y por consiguiente, tendrá atribuciones para Ordenar que se Ejecute o Celebre cualquier Acto o Contrato comprendido dentro del Objeto Social y para adoptar las determinaciones necesarias en cumplimiento de los fines de la sociedad y de manera especial, tendrá las siguientes funciones:

- a. Reglamentar la Colocación de Acciones en Reserva, de acuerdo con los Requisitos Legales y las Normas de estos Estatutos y fijar el valor de los Aportes en Especie cuando la Sociedad reciba bienes diferentes de dinero para el Pago de la Suscripción de Acciones, excepto cuando se trata de Acciones de Industria.
- b. Convocar a la Asamblea de Accionistas a las Reuniones Extraordinarias siempre que lo exijan las necesidades imprevistas Urgentes de la Sociedad, o cuando lo solicite un Número de Accionistas Representantes de la Quinta Parte o más de la Sociedad.
- c. Crear los Empleos que juzgue necesarios para la Buena Marcha de la Empresa, señalar sus Funciones, fijar sus retribuciones o la forma de su retribución, nombrar y remover libremente los empleados de la sociedad excepto aquellos cuyo nombramiento o remoción corresponda a la Asamblea de Accionistas y delegar, en forma transitoria, alguna o algunas de estas facultades.
- d. Nombrar y remover libremente al Gerente y a su suplente y fijar su remuneración.
- e. Considerar y analizar los Balances de Prueba, lo mismo que aprobar previamente el Balance General de fin de ejercicio, el Informe de la Administración y el Proyecto sobre Distribución de Utilidades o Cancelación de Pérdidas que debe presentar a la Asamblea General en sus Reuniones Ordinarias.
- f. Disponer el Establecimiento o la Clausura de Sucursales o Agencias, dentro o fuera del Domicilio Social.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General


4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- g. Fijar las Políticas de la Sociedad en los Diferentes Órdenes de su Actividad, especialmente en Materia Financiera, Económica y Laboral; Aprobar Planes de Inversión y dictar Normas para la Organización y el Funcionamiento de las Dependencias de la Sociedad.
- h. Determinar la Aplicación que deba darse a las Utilidades que, con el Carácter de Reserva de Inversión, hayan sido aprobadas por la Asamblea de Accionistas para el Aprovechamiento de Incentivos establecidos por las Leyes Fiscales.
- i. Autorizar por Vía General, Liberalidades, Beneficios o Prestaciones de Carácter Extralegal a favor del personal de la Sociedad.
- j. Decidir en Caso de Mora de algún accionista para el pago de Instalamentos pendientes sobre Acciones que hubiere suscrito, el Arbitrio de Indemnización que deba emplearse por el Gerente, entre los varios Autorizados por la Ley.
- k. Conceder Autorizaciones al Gerente y a los Miembros de la Junta Directiva en los casos y por los Requisitos Exigidos por la Ley, para Enajenar o Adquirir Acciones de la Compañía.
- l. Autorizar al Gerente para que solicite dado el caso, que se admita a la Compañía a la Celebración de Concordato Preventivo, sometido a la Ley de la Intervención Económica o cualquier Mecanismo Legal que permita llegar a Acuerdos con sus Acreedores.
- m. Autorizar la Constitución de las Sociedades Filiales o Subsidiadas para el Desarrollo de las Actividades o Negocios Comprendidos dentro del Objeto Social, conforme al artículo Cuarto (4) de estos estatutos y Autorizar los Aportes en Dinero, en Bienes o Servicios, proponer la Liquidación de tales Sociedades y disponer la enajenación de las Cuotas Sociales, Derechos o Acciones en ellas.
- n. Servir de Órgano Consultivo y Asesor del Gerente y ejercer las demás funciones que adscriban en los presentes Estatutos o en las Leyes.
- o. La Junta Directiva podrá delegar en el Gerente cuando lo juzgue oportuno, para los casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones enumeradas en el artículo precedente, siempre que por su naturaleza sean delegables y no este prohibida la delegación Gerencia.
- p. La Administración Inmediata de la Compañía, su Representación Legal y la Gestión de los Negocios Sociales estarán a cargo de un Gerente, designado por la Junta Directiva para periodos de (1) un año, reelegible indefinidamente y removible libremente por ella en cualquier tiempo. Todos los empleados de la Compañía con excepción de los designados por la Asamblea de Accionistas y de los dependientes del Revisor Fiscal, si los hubiere, estarán sometidos al Gerente en el desempeño de sus cargos.
- q. Suplentes: En los casos de la falta temporal del Gerente y en las absolutas. El Gerente queda investido de poderes especiales para Transigir, Arbitrar y Comprometer los Negocios Sociales, Promover o Coadyuvar Acciones Judiciales, Administrativas o Contencioso Administrativas en que la Compañía tenga interés de interponer todos los Recursos que sean procedentes conforme a la Ley, Desistir de las Acciones o Recursos que Interponga, Novar Obligaciones y Créditos, dar o recibir Bienes en Pago, Constituir Apoderados Judiciales, delegarles Facultades Revocar Mandatos y Sustituciones.

4.12.3 GERENTE GENERAL

Son Funciones del Gerente General las siguientes:

- a. Representar a la Institución ante la Junta Directiva, Terceros y Entes de Control y Autoridades de Orden Administrativo y Jurisdiccional
- b. Autorizar a través de su firma, todos los Documentos Públicos o Privados necesarios para el desarrollo del conjunto de actividades sociales o de interés de la Institución.
- c. Presentar a la Asamblea General los Informes y Balance Resultante del Ejercicio sobre la situación de la Clínica, así como los resultados de las operaciones.
- d. Ejercer Vigilancia, Control y Seguimiento de las Medidas que conlleven a la Conservación de los Bienes Sociales y Cumplimiento de las

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Responsabilidades Administrativas que permitan el Desarrollo de las Actividades de la Institución.

- e. Convocar a la Asamblea General a las Reuniones Extraordinarias cuando lo juzgue necesario de acuerdo con lo establecido en los Estatutos, la Junta Directiva o el Revisor Fiscal, para mantenerla informada del curso de todas las actividades de la Clínica.
- f. Definir, Implementar y hacer Seguimiento al Plan Estratégico en relación con Proyecciones, Programas y Planes de Atención en Salud que logren competitividad en el sector a través de la Mejora Continua de los Servicios.
- g. Controlar la Utilización Eficiente de los Recursos Financieros, Técnicos, Científicos de la Institución establecer y hacer seguimiento al cumplimiento de los Planes de Acción y a las Metas Aprobadas por la Junta Directiva.
- h. Presentar Anualmente a la Junta Directiva para Aprobación los Programas y Planes para el Desarrollo de la Institución y el Presupuesto Prospectivo.
- i. Impartir la Información Pertinente para la Adopción y Adaptación de las Normas Técnicas y Modelos Orientados a Mejorar la Calidad y Eficiencia en la Prestación de los Servicios de Salud.
- j. Aprobar y Controlar el Cumplimiento de la Validez Científica y Técnica de los Procedimientos utilizados en los Diagnósticos y Tratamientos incluidos en el Plan de Atención dentro del Marco Legal y de Seguridad Social en Salud, garantizando la Eficiencia Social, Económica y la Competitividad Sostenible de la Institución.
- k. Participar y Proponer los Lineamientos para establecer un Sistema de Acreditación Hospitalaria, de Auditoria en Salud y Control Interno, que Garantice la Calidad en la Prestación Integral de los Servicios.

4.12.3.1 Inhabilidades e Incompatibilidades del Gerente General


No podrá ser Gerente General quien:

- Haya sido Sancionado con la Pena Privativa de la Libertad o estar Investigado por Delitos de Lavado de Activos.
- Haber sido Sancionado Disciplinariamente en Cargos Directivos.
- Haber demandado a la Clínica.
- Tener Conflicto de Interés.

4.12.4 COMITÉ DE GERENCIA

El Comité de Gerencia estará conformado por:

- Gerente General.
- Director de Calidad.
- Director Científico.
- Directora de Relaciones Públicas.
- Directora de Proyectos Especiales.
- Gerente Financiero.
- Gerente Comercial.
- Gerente de Gestión Humana

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Gerente Administrativo
- Directora de Enfermería.
- Líder de Sistemas de Información
- Líder de Gestión de la Tecnología
- Coordinadora de Servicios Ambulatorios
- Asesor Jurídico

4.12.4.1 Funciones del Comité de Gerencia

Son Funciones del Comité de Gerencia las siguientes:

- Direccional la Organización hacia el cumplimiento del Plan Estratégico.
- Identificación y Priorización de Necesidades para la Satisfacción del Cliente y la Orientación del Plan Estratégico.
- Mantener el Sistema de Gestión de Calidad como el Gestor del Mejoramiento Continuo.
- Asignar Recursos Necesarios para el Desarrollo del Objeto Social.
- Seguimiento, Control y Cumplimiento del Presupuesto de la Organización.
- Garantizar el Cumplimiento del Código de Conducta, Integridad, Ética y Buen Gobierno.

4.12.4.2 Inhabilidades e Incompatibilidades del Comité de Gerencia

No podrá ser miembro del Comité de Gerencia quien tenga las inhabilidades definidas por el Director General.

4.12.4.3 Resolución de Conflictos de intereses del Comité de Gerencia


El Conflicto de Intereses que se presenta entre los miembros del Comité será resuelto en Junta Directiva.

4.12.4.4 Prohibiciones del Comité de Gerencia

- Difundir la Información Propia del Comité.
- Utilizar Información del Comité para Beneficio Personal o de alguno de los Miembros.
- Ocultar Información de Interés para la Clínica.
- Incumplir con los Procedimientos o Normas INSTITUCIONALES.

4.13 TIPOS DE CONTROLES

Los Mecanismos de Control de la Clínica son:

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Revisoría Fiscal
- Controlaría
- Auditoría Médica
- Comités Institucionales
- Comités Reglamentarios


Nota: La Organización cuenta con documentos controlados con los perfiles, competencias y funciones de todo el personal de la Organización.

4.14.1 FUNCIONES DEL REVISOR FISCAL

El Revisor Fiscal y sus suplentes serán designados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de (1) año, simultaneo al de la Junta Directiva, pero pueden ser removidos en cualquier tiempo por la Asamblea y reelegidos indefinidamente. El Suplente reemplazara al Principal en todos los casos de falta Absoluta o Temporal. El Revisor Fiscal y su Suplente deberán ser Contadores Públicos, estarán sujetos a las Inhabilidades, Prohibiciones, Incompatibilidades y Responsabilidades que establezcan las Leyes.

Son Funciones del Revisor Fiscal:

- Cerciorarse que las Operaciones que se celebran por cuenta de la Sociedad se ajustan a las prescripciones de los Estatutos, a las decisiones de la Asamblea General y la Junta Directiva.
- Dar Oportuna Cuenta, por escrito a la Asamblea de Accionistas, a la Junta Directiva o al Gerente según los casos, de las irregularidades que ocurran en el Funcionamiento de la Sociedad y en el Desarrollo de sus Negocios.
- Colaborar con las Entidades GUBERNAMENTALES que ejerce la inspección de la Compañía y rendirles los informes a los que haya lugar.
- Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la Sociedad y las catas de las Reuniones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y porque se conserven debidamente la Correspondencia de la Sociedad y los Componentes de las cuentas, impartiendo las Instrucciones para tales fines.
- Inspeccionar asiduamente los Bienes de la Sociedad y procurar que se tomen oportunamente las Medidas de Conservación o Seguridad de los mismos y de los que ella tenga en Custodia o a cualquier otro título.
- Impartir las Instrucciones, practicar las Inspecciones y solicitar los Informes que sean necesarios para establecer un Control Permanente sobre los Valores Sociales.
- Autorizar con su Firma cualquier Balance que se haga, con su Dictamen o Informe Correspondiente.
- Convocar a la Asamblea de Accionistas a Reuniones Extraordinarias cuando lo juzgue necesario, cuando lo exijan las Necesidades Imprevistas o Urgentes de la Sociedad, o cuando lo solicite un Número de Accionistas Representantes de la cuarta parte del Capital Suscrito de la Sociedad.
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las Leyes o los Estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea de Accionistas.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.14.2 FUNCIONES DE CONTROL INTERNO

Son Funciones de Control Interno las siguientes:

- Vigilar y Controlar los Activos de la Organización con Seguimiento y Cumplimiento del Proceso de Auditoria Establecidos.
- Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las Acciones de Auditoría.
- Verificar y Controlar los Procesos relacionados con el Manejo de Recursos, Bienes y los Sistemas de Información de la Clínica del Occidente y recomendar los correctivos que sean necesarios.
- Suministrar Información a los Directivos en el Proceso de Toma de Decisiones, a fin que se obtengan los Resultados Esperados.
- Fomentar en toda la Organización la formación de una Cultura de Control que contribuya al Mejoramiento Continuo en el cumplimiento de la Misión Institucional.
- Todas las demás funciones que él o las Directivas de la Clínica del Occidente vean necesarias de acuerdo al Objetivo del Cargo.

4.14.3 FUNCIONES DE AUDITORIA MÉDICA

Son Funciones de Auditoria Médica las siguientes:


- Evaluar, Vigilar y Controlar la Calidad de Atención de los Pacientes y su Familia.
- Evaluar, Vigilar y Controlar la Integralidad en la Atención de los Pacientes.
- Formular Recomendaciones para Mejorar y Mantener la Calidad en la Prestación de Servicios de Salud.
- Evaluar, Vigilar y Controlar la Aplicación de los Protocolos o Guías de Manejo Médico.
- Evaluar, Vigilar y Controlar la Racionalidad Técnica Científica: Pertinencia en Apoyos Diagnósticos, Estancias Inactivas, Oportunidad.
- Contribuir con la Viabilidad Financiera de la Empresa.

4.15 POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Se considera que existe un Conflicto de Interés cuando por una Situación de Control, Influencia Directa o Indirecta entre Entidades, Personas Naturales o jurídicas, se realicen Operaciones, Transacciones, Decisiones, Traslado de Recursos, Situaciones de Ventaja, Mejoramiento en la Posición de Mercado, competencia desleal o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibre el Buen Funcionamiento Financiero, Comercial o de Materialización del Riesgo al interior del Sector. Estos desequilibrios tienen su fundamento en un Interés Privado que motiva a actuar en Contravía de sus Obligaciones y puede generar un Beneficio Personal, Comercial o Económico para la parte que incurre en estas conductas.

4.15.1 PROHIBICIONES

- Incumplir Disposiciones Internas o Evadir Procedimientos.
- Utilizar Indebidamente Información Privilegiada y Confidencial en contra de los Intereses de la Administración.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Participar, Directa o Indirectamente, en Interés Personal o de Terceros, en Actividades que Impliquen Conflicto de Intereses.
- 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, o de Personas o Entidades con las que sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de Compromiso No Autorizado.
- En lo no estipulado aquí, se dará Aplicación a lo Establecidos en los Artículos 16, 17 y 18 de la Ley 1474/2011.

4.15.2 ESTÁNDARES DE MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL BUEN GOBIERNO


Clínica del Occidente con el fin de Realizar u Seguimiento Continuo a la Gestión de la Entidad, posee Principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión que se reportan formalmente. Para tal efecto, la Entidad implementa una Cultura Organizacional que fomenta los Principios antes señalados, orientados hacia el Control, procurando el Acceso al Aseguramiento en Salud de manera Oportuna, Eficaz y con Calidad para la Preservación, el Mejoramiento y la Promoción de la Salud. Como fundamento de la Evaluación de la Gestión de los diferentes Entes de la Organización se realizan las siguientes funciones:

- Determinar formalmente por parte de la Alta Gerencia, los Principios Básicos que rigen la Entidad, los cuales deben constar en el Sistema de Gestión de Calidad que se divulgue a toda la Organización y a sus Grupos de Interés.
- Establecer unos Valores Institucionales y Principios Éticos de Conducta (incluidos explícitamente en el Código de ética y de Buen Gobierno), los cuales deben ser expresamente adoptados por todos los funcionarios de la Institución.
- Adoptar los Procedimientos que propicien que los Empleados en todos los Niveles de la Organización cuenten con los Conocimientos, Habilidades y Conductas Necesarios para el Desempeño de sus Funciones. Así como una definición clara de los Niveles de Autoridad y Responsabilidad, precisando el Alcance y Límite de los mismos. Nuestra Estructura Organizacional esta armonizada con el tamaño y naturaleza de las actividades de la Entidad.
- La Organización cuenta con Objetivos Coherentes y Realistas, alineados con la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos de la Entidad y del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), los cuales son evaluados de forma periódica por la Junta Directiva, para que, a partir de esta definición, se formule la Estrategia y se determinen los correspondientes Objetivos Operativos, de Reporte y de Cumplimiento para la Organización.

4.16 COMITÉS INSTITUCIONALES

La Clínica del Occidente cumple con los Comités Normativos e Institucionales los cuales promueven el Mejoramiento de la Seguridad, cada uno de estos comités tiene un plan de trabajo anual con un cronograma de realización, integrantes, funciones e indicadores específicos para el cumplimiento de los objetivos establecidos y evidencias con las actas que demuestran el seguimiento a la gestión y el mejoramiento continuo que apoyan la seguridad. Los Comités a Nivel Institucional son creados en el aplicativo del Sistema de Gestión Integrado – ALMERA, en el Módulo de Mecanismos de Integración. Para su creación se debe contar con el aval de la Dirección de Calidad y dar cumplimiento a una norma o necesidad institucional, diligenciando el formato “MCC-FOR-008: Acta de Constitución o Reconstitución de Comités”, con el cual la Dirección brinda legalidad al funcionamiento del Comité, dicha ficha debe contar con las modificaciones necesarias de manera que se garantice la vigencia de la misma.

Los Comités se conforman con Equipos Interfuncionales siguiendo la Normatividad, donde deben estar representados los principales responsables del


 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

buen funcionamiento de los procesos y acciones objeto de análisis permanente del comité en cuestión. Otras personas pueden ser invitadas para reuniones específicas, para analizar problemas que afectan ocasionalmente el funcionamiento correcto de esos procesos.


A Continuación, se reseñan los Comités establecidos en la Clínica del Occidente:

No	NOMBRE COMITÉ	NORMATIVIDAD	CARGO DEL PRESIDENTE
1	Comité de Gerencia	Lineamiento Institucional.	Gerente General
2	Comité de Vigilancia Epidemiológica (COVE)	Decreto 3518 de 2006 "Parágrafo 1°.	Coordinadora de Epidemiología
3	Comité de Trasplantes	Decreto 2493 de 2004 "Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud donde se realicen trasplantes están obligadas a constituir un Comité Institucional de Trasplantes".	Jefe de Gestión Clínica
4	Comité de Tumores	Resolución 1477 de 2016. Resolución 1419 de 2013 "Por la cual se establecen los parámetros y condiciones para la organización y gestión integral de las Redes de Prestación de Servicios Oncológicos y de las Unidades Funcionales para la atención integral del cáncer, los lineamientos para su monitoreo y evaluación y se dictan otras disposiciones".	Director Científico
5	Comité de Historias Clínicas	Resolución 1995 de 1999 "Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica".	Auditor Médico Concurrente
6	Comité de Ética en Investigación	Resolución 8430 de 1993 "Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud".	Director Científico
7	Comité de Investigación	Decreto 1841 de 2013 se establece en sus líneas transversales de fortalecimiento a la autoridad sanitaria, la investigación en salud y la gestión del conocimiento.	Director Científico
8	Comité de Hemo Vigilancia y Gestión Pre Transfusional	Decreto 1571 de 1993 "Artículo 51. Las entidades médicas o asistenciales de carácter público donde se transfundan mensualmente cien (100) o más unidades de sangre total o de sus componentes, regularmente, están obligadas a constituir un Comité de Transfusión Sanguínea para el control y evaluación de los procedimientos correspondientes".	Coordinadora Laboratorio Clínico
9	Comité de Humanización	Resolución 123 de 2013 del Ministerio de la protección Social "Manual de acreditación ambulatoria y hospitalaria"	Gerente de Talento Humano
10	Comité de Prevención, Vigilancia y Control de Infecciones Asociadas a la	Decreto 3518 de 2006 "Parágrafo 1°. Para efectos de la aplicación del presente decreto, actuarán como Comités de Vigilancia en Salud Pública: Los Comités de Vigilancia Epidemiológica, Cove; Los Comités de Infecciones Intrahospitalarias; Los Comités de	Enfermera de Epidemiología – Prevención y Control

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS


	Atención en Salud (IAAS)	Estadísticas Vitales". Resolución 2471 de 2022 del Ministerio de salud y protección social Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos para los Programas de Prevención, Vigilancia y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud IAAS y de Optimización del Uso de Antimicrobianos — PROA y se dictan disposiciones para su implementación.	de Infecciones
11	Comité PROA	Decreto 3518 de 2006 "Parágrafo 1°. Para efectos de la aplicación del presente decreto, actuarán como Comités de Vigilancia en Salud Pública: Los Comités de Vigilancia Epidemiológica, Cove; Los Comités de Infecciones Intrahospitalarias; Los Comités de Estadísticas Vitales". Resolución 2471 de 2022 del Ministerio de salud y protección social Por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos para los Programas de Prevención, Vigilancia y Control de las Infecciones Asociadas a la Atención en Salud IAAS y de Optimización del Uso de Antimicrobianos — PROA y se dictan disposiciones para su implementación.	Coordinadora de Epidemiología
12	Comité de Ética Hospitalaria	Resolución 13437 de 1991 "Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes."	Asesor Jurídico
13	Comité de Farmacia y Terapéutica	Decreto 2200 de 2005 "Artículo 22. Comité de Farmacia y Terapéutica. Todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud deberán colocar en funcionamiento el Comité de Farmacia y terapéutica, entendiéndose como tal, el grupo de carácter permanente al servicio de la Institución Prestadora de Servicios de Salud que brinda asesoría en el ámbito de sus funciones".	Químico Farmacéutico
14	Comité de Responsabilidad Social	Resolución 123 de 2013 del Ministerio de la protección Social "Manual de acreditación ambulatoria y hospitalaria".	Directora de Relaciones Públicas
15	Comité de Coordinadores Médicos	Resolución 3100 de 2019 Ministerio de Salud y Protección social en procesos prioritarios "existencia obligatoria y de socialización de los principales procesos asistenciales que condicionan directamente la prestación con el menor riesgo posible en los servicios de salud".	Director Científico
16	Comité Técnico Científico	Resolución 5061 de 1997 del Ministerio de salud "Por la cual se reglamentan los Comités Técnico Científicos dentro de la Entidades Promotoras de Salud, Administradoras del Régimen Subsidiado e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, y se dictan otras disposiciones".	Director Científico
17	Comité de Calidad	Decreto 786 de 2016 Ministerio de Protección Social por el cual se establece el Sistema de Garantía de la Calidad en Salud.	Director de Calidad

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

18	Comité de Seguridad del Paciente	Resolución 3100 de 2019 Ministerio de Salud y Protección social "Estándar de Procesos Prioritarios".	Líder de Seguridad del Paciente
19	Comité de Tecnovigilancia	Resolución 123 de 2013 del Ministerio de la protección Social "Manual de Acreditación Ambulatoria y Hospitalaria".	Ingeniera Biomédica
20	Comité de Reactivovigilancia	Resolución 3100 de 2019 Ministerio de Salud y Protección Social.	Bacterióloga
21	Comité de Mortalidad y Estadísticas Vitales	Decreto 3518 de 2006 "Parágrafo 1°. Resolución 0408 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social.	Jefe de Gestión Clínica
22	Comité Hospitalario de Emergencias	Resolución 926 de 2017: "Por la cual se Reglamenta el Desarrollo y Operación del Sistema de Emergencias Médicas".	Coordinador de Urgencias
23	Comité de Compras	Lineamiento Institucional.	Director General
24	Comité (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria) GAGAS	Decreto 2676 de 2000, Decreto 1669 de 2002: "Por el cual se reglamenta la Gestión de Residuos".	Ingeniera Ambiental
25	Comité Financiero	Lineamiento Institucional.	Director Financiero
26	Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo	Decreto 1072 de 2015 Ministerio de Trabajo. "Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo regula el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Colombia y es de obligado cumplimiento por todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza y tamaño"	Coordinador Ambulatorios
27	Comité de Convivencia Laboral	Resolución 652 de 2012 Ministerio del Trabajo "por el cual se establecen la conformación y funcionamiento de comité de convivencia laboral en entidades públicas y empresa privadas y se dictan otras disposiciones.	Dirección Talento Humano
28	Comité de Cartera	Lineamiento Institucional.	Coordinador Cartera
29	Comité de Riesgos	Lineamiento Institucional.	Líder de Control Interno
30	Comité IAMI	Estrategia de Desarrollo Institucional de los Servicios de Atención Materna e Infantil con Enfoque de Derechos en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de los Servicios de Salud. 2011	Enfermera Líder Estrategia

Fuente. Clínica del Occidente, 2024.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.17 DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

El Control y la Evaluación de las actividades de la Alta Dirección, los Líderes de Área, los Niveles de Administración y de Gestión y en general todos los colaboradores, contratistas y demás actores que interactúan con la Clínica del Occidente S.A. están enmarcados internamente, en los seguimientos a los Objetivos y Metas Institucionales, en concordancia con el Plan Estratégico Institucional, las Políticas Trazadas por la Administración. En la Gestión realizada en cada dependencia o área, frente a las Evaluaciones de Ejecución de los Objetivos, Planes, Indicadores y Programas Trazados en los periodos y tiempos acordados. Para todos los Servidores Públicos aplican las Normas de Control Interno que evalúa el Desempeño, garantizando la Eficiencia y Eficacia en la Gestión Administrativa.

La Clínica del Occidente S.A, el Equipo Directivo y demás colaboradores proveedores, se comprometen con el Buen Gobierno con el fin de adelantar, Analizar y Realizar la Gestión Encomendada por Ley para Alcanzar sus Objetivos Misionales, Promover e Impulsar el Cumplimiento de los Valores adoptados por norma fundada en la Responsabilidad Personal, con el Compromiso Total de la Entidad en Tems Específicos como el Talento Humano, el Sistema de Integrado de Gestión los procesos componentes de éste, sus riesgos y controles, Auditorías y Aseguramiento.

4.17.1 POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS


El Director General y todos los colaboradores de la Clínica de Occidente nos comprometemos a brindar atención de salud integral para los usuarios de diferentes grupos de riesgo, que atendemos en las todas las sedes de la clínica, a través de un proceso de atención que incluye fases de: diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación, promoción y mantenimiento de la salud para mediana y alta complejidad, adecuando los procesos institucionales para la gestión del riesgo individual y colectivo en salud, ajustando las rutas integrales de atención de acuerdo con el riesgo del paciente, promoviendo el autocuidado de la salud a través del entrenamiento del personal de salud, usuarios, familias y cuidadores, estableciendo estrategias que respondan a las necesidades de atención integral de la población con enfoque diferencial, familiar y comunitario, asegurando un ambiente académico adecuado, para la formación de talento humano humanizado y seguro, que promuevan estilos de vida saludable, como contribución corresponsable hacia el cuidado de la salud, alineados al desarrollo sostenible del país.

4.17.2 POLÍTICA DE CALIDAD

Ofrecemos servicios de salud, de alta y mediana complejidad, acordes con necesidades y expectativas de los pacientes y sus familiares, mediante un equipo humano ético, competente y comprometido, para brindar una atención humanizada y segura, a través de una atención integral basada en la racionalidad técnico-científica, promoviendo el autocuidado y la gestión del riesgo en pacientes y cuidadores.

4.17.3 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Clínica del occidente promueve la prestación de los servicios de salud centrados en la Gestión del Riesgo del Paciente y del Proceso de Atención, con alcance a Paciente, Familia y Cuidadores, a través de la implementación de las mejores prácticas para el Fortalecimiento de una Cultura de Seguridad No Punitiva, soportada en evidencias científicas y gestión clínica, bajo un trabajo en equipo y un ambiente de confianza entre pacientes, familias,

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

colaboradores, aseguradores y comunidad.

4.17.4 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

En la Clínica del Occidente, estamos comprometidos con una Cultura Humanizada Centrada en el Paciente, la Familia y los Colaboradores, teniendo en cuenta las Necesidades de la Persona, desde sus Dimensiones Física, Social, Psicológica y Espiritual, mediante Información Adecuada y Trato Digno, Minimizando la Sensación Desagradable de la Enfermedad, Transformando Positivamente la Experiencia del Paciente y su Familia.

4.17.5 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Clínica del Occidente contribuirá al Bienestar y la Salud de los Colaboradores, mediante la Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), a través de una Gestión Oportuna los Riesgos relacionados con el Entorno Laboral. La alta dirección se compromete a destinar los recursos necesarios, a evaluar y valorar los riesgos identificados, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

4.17.6 POLÍTICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

La Clínica del Occidente está comprometida con la prevención y gestión del riesgo, fortaleciendo el Sistema de Gestión Integral del Riesgo y sus Subsistemas priorizando el riesgo en salud, alienados con el marco estratégico institucional, para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, facilitar la toma de decisiones y brindar una atención segura y con calidad para nuestros pacientes, así como de los cuidadores, colaboradores, visitantes, proveedores y la comunidad en General.

4.17.7 POLÍTICA DE REFERENCIACIÓN


La Clínica del occidente se compromete a fomentar el conocimiento de las mejores prácticas en el proceso de atención en salud, tanto de otras instituciones del sector o de otros sectores hacia la clínica del occidente, como de la clínica hacia otras instituciones que así lo requieran, con el propósito de contribuir con la mejora continua de la calidad, tendiente a mejorar los atributos de la calidad de la atención o las oportunidades de mejora que se puedan presentar durante cualquier fase del proceso de atención.

4.17.8 POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL

La Clínica del Occidente promueve y trabaja de forma permanente en el proceso evolutivo de la transformación cultural sobre la base de los principios y valores institucionales, con impacto positivo para consolidar una cultura próspera con alcance al desarrollo sostenible de la organización asegurando con éxito los cambios sociales y desafíos futuros del entorno.

4.17.9 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Clínica del Occidente promueve y trabaja de forma permanente en el proceso evolutivo de la transformación cultural sobre la base de los principios y

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

valores institucionales, con impacto positivo para consolidar una cultura próspera con alcance al desarrollo sostenible de la organización asegurando con éxito los cambios sociales y desafíos futuros del entorno.

4.17.10 POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

La Clínica del Occidente promueve una adecuada gestión de la tecnología biomédica y sus sistemas de apoyo, en todos nuestros servicios de salud, haciendo de ellos una opción segura para los pacientes, costo efectivo y que a su vez cumpla con los estándares de calidad y normatividad legal vigente. Para dar alcance a este propósito gestionamos el riesgo desde el proceso de evaluación de la tecnología, compra, instalación, capacitación del personal interno sobre el manejo y uso clínico, mantenimiento seguro y eficiente, renovación, reposición y disposición final de las tecnologías, apoyados en conceptos clínicos, técnicos, ambientales y financieros, para tomar la mejor decisión en beneficio del paciente y su familia.

4.18 MODELO DE ATENCIÓN

La Clínica del Occidente ofrece sus servicios como institución de referencia de alta complejidad a todos los usuarios con enfoque diferencial, familiar y comunitario, promoviendo la gestión del riesgo y el autocuidado en pacientes y cuidadores. El Modelo de Atención de la Clínica del Occidente define la forma en que interactúa el equipo de salud y los usuarios, a través de una atención centrada en la persona (paciente, familia y colaborador) promoviendo la gestión del riesgo en salud, con unos resultados que apuntan a estándares de excelencia, que impactan los ejes de la acreditación. Para el desarrollo de nuestro modelo de atención, tenemos en cuenta de manera transversal los diferentes componentes del sistema, la interculturalidad, respetando las prácticas tradicionales, alternativas y complementarias, que puedan tener nuestros usuarios. Aplica a todos los colaboradores de la institución, al paciente, familia y cuidadores, que hacen parte del proceso de atención en salud.

4.18.1 PRINCIPIOS Y VALORES DEL MODELO DE ATENCIÓN

Principios que orientan nuestra prestación en salud:


- Responsabilidad.
- Respeto.
- Confidencialidad.

Valores institucionales, de especial interés en la prestación de servicios de salud:

- Compromiso.
- Calidez.

4.18.2 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

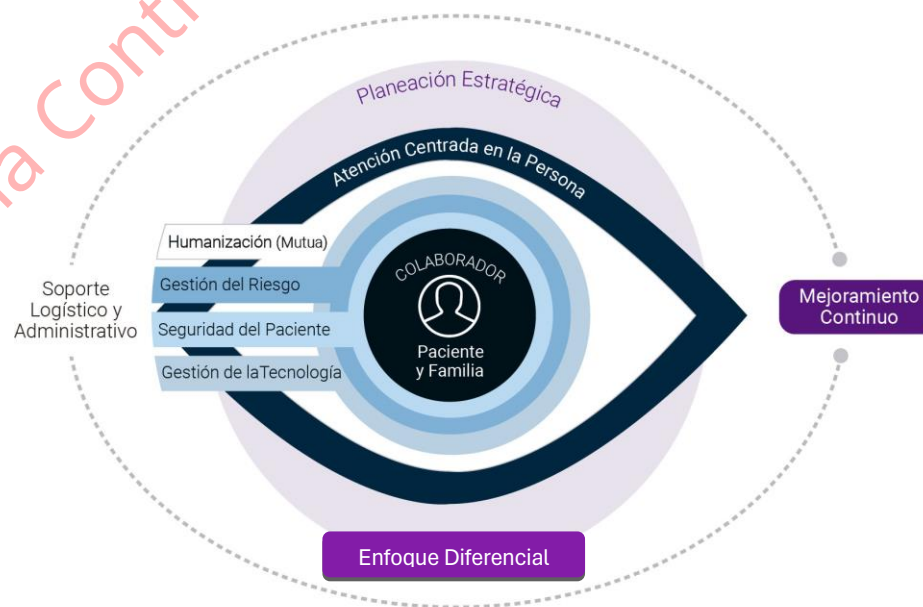
- Políticas de Atención

	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Programas de los Ejes de Acreditación
- Planes Operativos Empresariales

4.18.3 DIAGRAMA DEL MODELO DE ATENCIÓN




Fuente. Clínica del Occidente, 2023.

4.18.4 EL ENFOQUE DIFERENCIAL

En nuestro modelo de atención este enfoque es dinámico y tiene que ver con los determinantes sociales que generan condiciones de vulnerabilidad y potencialidad asociadas a factores físicos, psíquicos, sociales, psicosociales, culturales (creencias y valores), económicos, ambientales, entre otros. Identificando a la población, de acuerdo con:

- El Curso de Vida.
- Pertenencia Étnica.
- Condición de Discapacidad.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

- Identidad de Género, Sexual o Víctima del Conflicto Armado.
- Condiciones Geográficas (ámbitos territoriales donde habitan: urbano, rural o rural disperso), Condiciones Culturales, Históricas y Sociales.

4.18.5 CICLO DE ATENCIÓN


1. **Acceso:** Garantizamos el acceso de todos los pacientes, independiente de la raza credo o condición social.
2. **Registro e Ingreso:** Proceso mediante el cual se establece una adecuada identificación del paciente, se define la línea de pago se obtienen los datos del acompañante, cuidador y/o responsable y de ser necesario se prioriza la atención teniendo como marco la normatividad vigente.
3. **Evaluación de las Necesidades del Paciente:** El equipo de salud determina las necesidades y expectativas del paciente y su familia y establece el plan de manejo.
4. **Planeación de la Atención:** Planear cuidadosamente cada momento de la atención buscando ofrecer a cada paciente las mejores alternativas de tratamiento e informando cada paso del proceso de atención.
5. **Ejecución del Tratamiento:** Una vez definido el plan de tratamiento el paciente ingresa a una unidad de observación u hospitalización donde se da inicio a su tratamiento ya sea médico o quirúrgico. Definición de conductas hospitalarias o quirúrgicas. El servicio tratante define si el paciente requiere manejo clínico o quirúrgico y es evaluado sistemáticamente para tomar de manera oportuna la conducta definitiva y pertinentes de acuerdo con su evolución.
6. **Evaluación de la Atención:** Después de puesto en marcha el Plan de tratamiento definido, es importante conocer la percepción que tiene el paciente y su familia de los servicios y atención que ha recibido.
7. **Salida y Seguimiento:** Una vez el paciente es dado de alta se generan las recomendaciones, Epicrisis, formula médica, citas de control, incapacidades al paciente y su familia, para continuar con el manejo que requiera en su domicilio o en su aseguradora, posteriormente evalúa la calidad de nuestro servicio y posteriormente es trasladado a la salida. Para el caso de los pacientes posquirúrgicos, se efectúa una llamada en la semana siguiente a su egreso para verificar su evolución.

4.19 DESARROLLO Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL

Mejoramiento de la Infraestructura y Ambiente físico, al igual que Desarrollo de Sistemas de Información, Planeación y Mercadeo y Mejoramiento de Sistemas de Comunicación mejorando la Posición Competitiva.

4.19.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Clínica del Occidente en cumplimiento con la Sostenibilidad Empresarial, tiene el compromiso social de garantizar el desempeño de su Oferta de Valor encaminando sus Prácticas en la Transparencia de sus Acciones, el Bienestar de sus Grupos de Interés y la Búsqueda del Uso Racional de los Recursos. Para ello se ha incorporado voluntariamente al contexto mundial, generando Informes de Sostenibilidad bajo los Lineamientos de los Criterios GRI y los Planes de Acción para contribuir al Desarrollo de las Futuras Generaciones.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.20 LINEAMIENTOS EN LA GESTION ASISTENCIAL

Los lineamientos Institucionales relacionadas con la Gestión asistencial son las siguientes:

- Cada Paciente, tendrá Dedicación del Tiempo Necesario en Relación con su Valoración de su Estado de Salud, al igual que las Indicaciones de Exámenes Indispensables para precisar el Diagnóstico y prescribir el Plan Terapéutico Correspondiente.
- Cuando el Diagnóstico del Paciente involucre Muerte Cerebral, el Médico Tratante está obligado a informar a la Familia, Tutores o Allegados, la Situación del Paciente, quienes tomarán de común acuerdo, la decisión de suspender las medidas de soporte.
- El Médico Rehusará la Prestación de sus Servicios para Actos que sean Contrarios a la Moral y cuando existan condiciones que interfieran en el libre y correcto Ejercicio de la Profesión.
- El Médico no Intervendrá Quirúrgicamente a Menores de Edad, a personas en Estado de Inconsciencia o Discapacitados sin el Consentimiento informado de sus Padres, Tutores o Allegados, a menos que, la Urgencia del caso exija una Intervención Inmediata.
- El Médico ofrecerá Información necesaria al Paciente sobre la Patología, Pronóstico, Alternativas de tratamiento y en fin todo lo necesario que permita al paciente y familia entender y decidir la firma del consentimiento informado.
- La Cronicidad o Incurabilidad de la Enfermedad no constituye motivo para que el Médico Prive de Asistencia a un Paciente.
- El Médico no podrá definir Tratamientos, Apoyos Diagnósticos y demás donde esté recibiendo Dádivas por la decisión tomada.
- La Historia Clínica es el Registro Obligatorio de las Condiciones de Salud del Paciente, es un documento privado sometido a reserva que únicamente puede ser conocido por terceros previa Autorización del Paciente o en los Casos Previstos por la ley (ART. 34, LEY 23 De 1981).

4.21 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

4.21.1 CONFLICTO ENTRE PACIENTES – FAMILIA Y MÉDICOS – PARAMÉDICOS


Crear Canales de Comunicación entre Médico, Paramédicos, Servicio al Cliente, Administradores donde se dé la Información del Actuar, siempre mediando el Buen Trato, la Calidez y el Respeto entre las partes.

Realizar Análisis sobre la Situación de Conflicto entre el Jefe del Servicio, el Médico Tratante, Paciente y Familia donde se evaluará las actuaciones de los participantes confrontando lo realizado con los Parámetros establecido en medicina basada en la Evidencia. Si el Conflicto no se ha resuelto en forma Satisfactoria entre las partes interesadas se citará a una Reunión de Conciliación.

4.21.2 CONFLICTO ENTRE COLABORADORES INTERNOS

El Jefe Inmediato propiciará Espacios de Dialogo y Retroalimentación a la Identificación de un Conflicto entre sus Colaboradores Inmediatos buscando Acuerdos y Compromisos.

Si el Conflicto no se Resuelve en Forma Satisfactoria entre las Partes Interesadas se citará a una Reunión de Conciliación en la Oficina de Selección y

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Bienestar de Personal, donde una vez los Colaboradores expresan en forma libre las causas posibles que generan el Conflicto, ellos elaboraran unos Acuerdos y Compromisos para Resarcir la Situación Conflictiva.

4.21.3 CONFLICTO ENTRE LA INSTITUCIÓN Y ENTES GUBERNAMENTALES

Los Conflictos entre la Clínica y los Entes Gubernamentales se resolverán de acuerdo a lo previsto en las Normas Legales.

4.21.4 CONFLICTO LA INSTITUCIÓN – PROVEEDORES


- **Proveedores de Insumos:** Ante un Conflicto generado por la No Conformidad en el Suministro de los Insumos Solicitados, la Institución informara por escrito al Proveedor sobre la Situación Identificada. En caso que el Conflicto entre la Institución y el Proveedor de Insumos no sea resuelta en forma satisfactoria, se determinará un espacio de dialogo y conciliación entre la Alta Dirección de las partes interesadas.
- **Proveedores de Servicios Médicos (Médicos Adscritos):** La Subdirección Medica propiciara el Espacio de Dialogo entre las Partes Interesadas a la Identificación de un Conflicto Generando Retroalimentación y Compromiso. En caso que el Conflicto entre la Institución y el Prestador de Servicios no se resuelva en forma satisfactoria con la Subdirección Médica, se determinará un Espacio de Diálogo y Conciliación entre la Alta Dirección de las Partes Interesadas.
- **Institución y Aseguradoras:** Se abre un Espacio de Dialogo entre la Oficina de Mercadeo y el Asegurador donde se analizan las posibles causas del Conflicto, definiendo Acuerdos y Compromisos entre las Partes Interesadas.
 - En Caso que la Situación de Conflicto no sea resuelta de Manera Satisfactoria entre las partes se realizará un Comité Interinstitucional en donde se analizarán las Causas del Conflicto generando Retroalimentación y Compromiso entre las partes.
 - En caso que el Conflicto entre la Institución y el Asegurador no se resuelva en Forma Satisfactoria con el Comité Interinstitucional, se determinará un Espacio de Dialogo y Conciliación entre la Alta Dirección de las Partes Interesadas.
 - Si la Situación Conflictiva Persiste por la No Satisfacción entre las Partes Interesadas se Resolverá de acuerdo a lo previsto en las Normas Legales.

4.22 DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

4.22.1 DE LA VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

De la Promoción del Código de Buen Gobierno: La Clínica del Occidente S.A. promoverá el Código de Buen Gobierno, con los siguientes propósitos:

- a. Promover y Liderar la Conformación y Puesta en Operación del Comité de Buen Gobierno.
- b. Liderar las Acciones de Difusión del Código de Buen Gobierno a los Diferentes Grupos de Interés.
- c. Ser Conducto Regular entre el Subcomité de Gobierno Antisoborno y la Alta Dirección de la Entidad.
- d. Promover el Permanente Estudio y Cumplimiento de las Políticas de Buen Gobierno por parte de todos los Directivos y demás Servidores de la Entidad.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

4.22.2 VIGENCIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD ETICA Y BUEN GOBIERNO.

El Código de Conducta, Integridad, Ética y Buen Gobierno, entrará en Vigencia una vez sea Aprobado por el Comité de Gerencia y Junta Directiva para su implementación y cumplimiento.

4.22.3 DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD ETICA Y BUEN GOBIERNO.

El Código de Buen Gobierno se divulgará de manera permanente a los miembros La Clínica del Occidente S.A., y a sus grupos de interés.

4.22.4 REFORMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD ETICA Y BUEN GOBIERNO.

El Presente Código podrá ser Reformado, previo concepto del Comité de Ética y de Buen Gobierno, por el Comité Directivo y Junta Directiva, a través de Actas y será divulgadas al interior de La Clínica del Occidente S.A. y a los Grupos de Interés.

4.22.5 SOCIALIZACION DEL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD ETICA Y BUEN GOBIERNO.

Este Código debe encontrarse en todos los Servicios Disponibles para Consulta y Reflexión permanente que Aporte y Fortalezca el Comportamiento Ético en el Ámbito Profesional, Personal y Corporativo.

La Clínica del Occidente, a través del Departamento de Bienestar y el Departamento de Servicio al Cliente, fueron designados como los Entes Reguladores de la Institución para Ejercer Control y Seguimiento al cumplimiento del Manual de Ética y Convivencia, Derechos y Deberes de los Usuarios y Familia; a su vez, velan por la Socialización permanente de los mismos tanto para el Cliente Interno como Cliente Externo.


Actualmente las Normas Generales de Aplicación del Código de Ética y Convivencia son conocidas por todo el Personal y se encuentra socializado a través de Reuniones de Calidad con los Líderes de Unidades Funcionales y con el Personal tanto Administrativo como Asistencial; Igualmente, cada Servicio conserva una Copia de Consulta Disponible que se entregó y clasificó como documento controlado por el Departamento de Selección y Bienestar.

4.22.6 CONTROL DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA

Este Código hace parte del Sistema de Gestión de Calidad. La Socialización y Seguimiento al Cumplimiento del mismo es responsabilidad del Área de Gestión de Personal. Cualquier modificación será de consenso, revisado y aprobado por el Comité de Gerencia.

4.22.7 Responsabilidad Social y Sostenibilidad

La Clínica cuenta con un Espacio de Interlocución entre la Institución y sus Grupos de Interés, a través de la Elaboración de un Informe Detallado sobre su desempeño en los Tres Ámbitos de la Sostenibilidad: Social, Ambiental y Económica durante un periodo de tiempo determinado.

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS

Este Informe es una Herramienta Estratégica de la Clínica que le permite reflejar los Impactos Positivos y Negativos. La Elaboración de este Reporte, brinda la posibilidad de Establecer Estrategias a Largo Plazo a Nivel Corporativo, generando mayor conciencia de los Riesgos y Oportunidades de Mejora como parte del Proceso Construcción Transparente y de Aprendizaje.

Este Informe se realiza bajo los Parámetros de la Global Reporting Initiative (GRI). Estándar Mundial de lineamientos para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad y es una Herramienta de Gestión y Comunicación.

Redacción y Presentación de los Contenidos:

- Establecer una Jerarquía que facilite la Lectura del Informe y Guíe al Lector a Través de los Diferentes Capítulos y Temas.
- Títulos, Claros, que hagan Referencia al Tema.
- Los Párrafos Cortos e Ideas Cortas.
- Explique las Siglas y Términos en Inglés Traducidos.
- Designar los Términos Corporativos Utilizados.
- No Usar Términos Muy Específicos.
- La Información debe ser relevante para los Grupos de Interés, no sólo para la Institución.

4.22.7.1 Evaluación de la Gestión


Para Monitorear el cumplimiento del Programa Responsabilidad Social se hace seguimiento a los Objetivos, Estrategias, Acciones, Indicadores y Metas. Estos Mecanismos de Gestión le permiten a la Alta Dirección hacer Seguimiento al Cumplimiento del Proyecto y facilitan el logro de las Metas Propuestas y la Toma de Decisiones de acuerdo a sus Resultados. Los Indicadores por eje son:

Sociales:

- Porcentaje de Cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social (RSE)
- Porcentaje de Satisfacción del Programa al Encuentro con mis Pacientes
- Efectividad del Programa de Educación en la Comunidad

Ambiental:

- Porcentaje en Consumo Mensual de Agua – CDO
- Porcentaje de Consumo de Energía Mensual – CDO
- Porcentaje de Consumo de Gas – CDO
- Porcentaje de Reducción de Residuos Ordinarios – CDO
- Porcentaje de Reducción de Residuos Peligrosos – CDO

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia del Talento Humano	Dirección de Calidad	Dirección General

4. RELACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS E INTERACCIÓN ENTRE ELLOS


- Porcentaje de Incremento de Residuos Reciclables – CDO
- Porcentaje de Residuos Enviados para Reciclaje IOMED

5. BIBLIOGRAFÍA

- OECD. (2004). “White paper” sobre Gobierno Corporativo en América Latina. Paris: OECD.
- OECD. (2015). G20/OECD Principles of Corporate Governance. Paris: OECD.
- CAF. (2013). Lineamientos para un Código Latinoamericano de Gobierno Corporativo. Madrid: CAF.
- Tirole, J. (2001). Corporate Governance. Econometrica, 69(1), 1-35.
- Ley 1122 de 200: Por la cual se establece que la Superintendencia Nacional de Salud tiene la responsabilidad de cumplir con los deberes de inspección, vigilancia y control en el sentido de “*Vigilar que las instituciones prestadoras (...) del Sistema General de Seguridad Social en Salud adopten y apliquen (...) un Código de Conducta y de Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines de la presente Ley*”.
- Circular Externa 047 de 2007 y en el numeral 4 del artículo 6 del Decreto 2462 de 2013, en el que se establece que la Superintendencia Nacional de Salud cuenta con facultades para emitir instrucciones a los sujetos vigilados sobre la manera como deben cumplirse las disposiciones normativas que regulan su actividad, fijar los criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de tales normas y señalar los procedimientos para su cabal aplicación. Asimismo, la Ley 1474 de 2011, en sus artículos 11 y 12, preceptúa que corresponde a esta Superintendencia establecer un conjunto de medidas preventivas para evitar fraudes y combatir la corrupción en el sector de la seguridad social en salud, además de la creación de un sistema preventivo de prácticas riesgosas financieras y de atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control a los sujetos vigilados.
- Numeral 39 del artículo 6 del Decreto 2462 de 2013 que establece como función de la Superintendencia Nacional de Salud “*Adelantar acciones de inspección, vigilancia y control para que las instituciones (...) prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, adopten y apliquen un Código de Conducta y de Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines señalados en la ley*”.
- Numeral 26 del artículo 21 del Decreto 2462 de 2013 que establece como una de las funciones del Despacho del Superintendente Delegado para la Supervisión Institucional “*Ejercer inspección y vigilancia para garantizar que los sujetos vigilados adopten y apliquen un Código de Conducta y de Buen Gobierno de conformidad con lo previsto en la ley y en el presente decreto*”; y el numeral 12 del artículo 23 del mismo Decreto relaciona como una de las funciones de la Dirección de Inspección y Vigilancia para Prestadores de Servicios de Salud el “*Realizar actividades de inspección y vigilancia para garantizar que los Prestadores de Servicios de Salud, adopten y apliquen un Código de Conducta y de Buen Gobierno, de conformidad con lo previsto en la ley y los criterios y lineamientos establecidos por la Superintendencia*”.

6. ANEXOS

- MCC-MAN-001: Manual de Calidad

 CLÍNICA DEL OCCIDENTE	CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	CÓDIGO: CAPD-MAN-001
		VERSIÓN: 6.0
		FECHA: 2024-01-30
Elaboró: Gerencia del Talento Humano	Revisó: Dirección de Calidad	Aprobó: Dirección General

- MCC-MAN-002: Manual Gestión y Desempeño de Comités Institucionales
- MCC-POL-001: Política de Calidad

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
4.0	2019-07-29	Actualización de Plataforma Estratégica y Servicios Ofertados	Se realiza actualización de Plataforma Estratégica y Servicios Ofertados en la Clínica del Occidente.
5.0	2020-03-30	Ajustes de Normatividad y Actualización de Documentos Institucionales	Se realiza ajuste del Código de Ética y Buen Gobierno de acuerdo a la normatividad y actualización de Documentos Institucionales.
6.0	2024-01-30	Ajuste General del Documento	Se realiza actualización total del documento frente a directrices normativas e institucionales, en este se desarrolla fusión de los documentos 1.CBGE.DE y GEST-MAN-002 y se genera codificación de acuerdo a proceso según versión actualizada del Mapa de Procesos.