



Código de Ética & Buen Gobierno



- 📍 Calle 80 No. 49C-65
- ☎ 605 330 5200 Ext 120
- 📍 Barranquilla - Colombia
- 🌐 www.clinicadelcaribe.com

SÍGUENOS:





En **Mi Clínica del Caribe lo hacemos de corazón**, por ello construimos relaciones basadas en el respeto, transparencia, equidad y dignidad como pilar de

nuestro actuar ético. Todos damos vida y somos garantes del cumplimiento de nuestro Código de Ética y Buen Gobierno.

¿Sabes que es un Código de Ética y Buen Gobierno?

Es un documento que contiene los valores y principios éticos que rigen el comportamiento, actuaciones y conductas que debemos tener todos los colaboradores hacia nuestros grupos de interés.



¿Conoce cuáles son Nuestros Grupos de Interés?

Todas aquellas personas o entidades que se ven relacionadas directas o indirectamente con la clínica por el desarrollo de nuestras actividades, tenemos identificados los siguientes grupos de interés:



GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS

Accionistas

Junta Directiva

Colaboradores

Profesionales por prestación de servicio

Sindicato

GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS

Usuario y su Familia

Aseguradores y Clientes Institucionales

Proveedores de Bienes y Servicios

Clientes Médicos

Estado y Entes de Control

Comunidad y Medio Ambiente

Competidores



¿Para qué sirve un Código de Ética y Buen Gobierno?

Se convierte en una herramienta para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad al interior de la clínica, teniendo en cuenta que plasma nuestra filosofía, reglas y normas que rigen el

manejo de las relaciones entre la Administración, la Junta Directiva, todos los colaboradores y grupos de interés externos, buscando el bienestar común.

¿Qué rige nuestros comportamientos o conductas? | Nuestros **Principios y Valores** organizacionales

Los **Principios** son un conjunto de parámetros éticos que orientan las acciones de cada colaborador y su relación con los grupos de interés. Estos son:

- 01** **Transparencia:** Forjamos relaciones basadas en la confianza, trabajando en forma leal y honesta.
- 02** **Equidad:** brindamos un trato equitativo basado en el respeto y el reconocimiento de la dignidad.
- 03** **Eficiencia:** Uso óptimo de los recursos utilizados en el desarrollo de nuestras actividades.
- 04** **Dignidad:** Respeto absoluto por el ser humano, garantizando una atención segura y humanizada.



Los **Valores** son guías para definir nuestro correcto comportamiento en la **Clínica**

- 1** **Respeto:** Nuestras relaciones están orientadas al respeto de la dignidad humana.
- 2** **Honestidad:** Nuestras acciones son coherentes y sinceras.
- 3** **Servicio:** mostramos empatía demostrando nuestro apoyo y comprensión en el beneficio del otro.
- 4** **Compromiso:** Me esfuerzo y me esmero por el cumplimiento de las metas y objetivos, aportando un valor agregado.
- 5** **Integridad:** En nuestros comportamientos están presentes todos los valores, reflejando confianza y pulcritud.

A continuación, se mencionan los comportamientos claves esperados que reflejan el cumplimiento de nuestros **Principios y Valores**:

Soy **RESPETUOSO** si mantengo las siguientes conductas:

- Genero una cultura de buen trato en mis relaciones interpersonales con los grupos de interés.
- Cumpro con las normas y procedimientos institucionales.

Soy **HONESTO** si mantengo las siguientes conductas:

- Evito cualquier situación que pueda generar beneficio personal.
- Proporciono a todos nuestros grupos de interés información veraz, precisa y de manera oportuna.

Soy **SERVICIAL** si mantengo las siguientes conductas:

- Hago mi labor con dedicación, compromiso y entrega en beneficio del paciente y su familia.
- Soy empático, colocándome en el lugar de la otra persona, pensando en su bienestar.

Soy **COMPROMETIDO** si mantengo las siguientes conductas:

- Me identifico y siento como propios los objetivos de la organización.
- Cumpro con mis funciones y compromisos adquiridos en la institución.

Soy **INTEGRO** si mantengo las siguientes conductas:

- Desarrollo mi trabajo y acciones en un ambiente guiado por principios y valores, siendo coherente.
- Mi actuar y relaciones interpersonales reflejan confianza y pulcritud.

COMPORTAMIENTOS ESPERADOS

1 **Transparencia**

- Respeto total por los derechos humanos tales como: la vida, la integridad, igualdad o la no discriminación.

2 **Equidad**

- Demuestro responsabilidad y honestidad en mis actos, decisiones y manejo de recursos asignados.

3 **Eficiencia**

- Desarrollo mi trabajo cuidando el medio ambiente y haciendo un uso eficiente de los recursos

4 **Dignidad**

- Manejo con prudencia y confidencialidad la información de los grupos de interés.

- Mantengo relaciones comerciales dentro del marco legal, estamos comprometidos con la lucha contra el lavado de activos, financiación del terrorismo, soborno y/o cualquier conducta No Ética.

Conductas Éticas con Nuestros Grupos de Interés

CONDUCTAS ÉTICAS DE NUESTROS COLABORADORES

01

Brindar un trato respetuoso en todas nuestras relaciones interpersonales.

04

Cuidar mi lugar de trabajo preservando condiciones de orden y limpieza, uso racional de los recursos y preservación del medio ambiente

02

Cumplir las funciones de forma íntegra y responsable.

05

Evitar comentarios negativos que afecten las relaciones o imagen institucional.

03

Manejar de manera confidencial la información.

06

Velar por la protección de los intereses de la clínica sin privilegiar intereses propios o de terceros.

CONDUCTAS ÉTICAS CON EL USUARIO Y SU FAMILIA

01

Brindar una atención profesional, integral y segura.

05

Escuchar, informar y gestionar sus necesidades procurando por su satisfacción.

02

Proporcionar un trato digno, amable, cordial y ético, informando y respetando sus derechos y deberes.

03

Respetar los tiempos de atención definidos en el Modelo de Atención.

04

Atender al paciente en ambientes cómodos, tranquilos y libres de ruido.



CONDUCTAS ÉTICAS DE NUESTROS CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES

01

Garantizar procesos imparciales de contratación, ajustados a los lineamientos del MANUAL DE CONTRATACION DE BIENES Y SERVICIOS.

02

Cumplir con las obligaciones adquiridas con oportunidad y calidad.

03

Comprometerse con la adherencia a nuestra filosofía y modelo de atención humanizado y seguro.

04

Participar activamente en las actividades de transmisión de conocimiento.

05

Participar del modelo de evaluación y mejora continua de la Clínica.

CONDUCTAS ÉTICAS DE NUESTRAS ASEGURADORAS Y CLIENTES INSTITUCIONALES

01

Ofrecer una información transparente y acorde a las atenciones brindadas a sus usuarios.

02

Mantener relaciones basadas en el respeto y cordialidad, logrando una comunicación asertiva.

03

Realizar un buen uso de los canales de comunicación para envío de información veraz y oportuna.



¿Como Velamos por el Cumplimiento de Nuestro Código de Ética?

Velar por el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno es una responsabilidad de todos, por ello se tiene el respaldo y compromiso desde la Alta Dirección en el despliegue de su contenido y espacios para hacer seguimiento y evaluar su apropiación. Se apoya en los siguientes comités:

- **Comité de Gerencia**
- **Comité de Ética-Hospitalaria**
- **Comité de Convivencia Laboral**
- **COPASST**

¿Qué canales tenemos para el reporte y gestión de posibles situaciones que vulneren nuestro **Código de Ética y Buen Gobierno?**



Mi **Clínica del Caribe** ha definido los siguientes canales para el reporte y gestión en caso de existir vulneración de nuestros principios, valores y conductas éticas y/o posibles agresiones:

- **Vulneración y/o agresiones entre pacientes y familiares o de estos hacia el colaborador:** Se realiza el reporte a través de la plataforma del Almera, Modulo de Seguridad (icono del avión). Su gestión está a cargo de atención al usuario o seguridad y salud en el trabajo, según el caso, apoyados de los coordinadores de los servicios.
- **Vulneración y/o agresiones hacia el paciente y su familia por parte del colaborador:** El usuario puede hacer uso de los canales para el reporte de reclamo o queja definidos por la clínica y se consolida en Almera, Modulo de PQRS. Su gestión estará a cargo de atención al usuario apoyados del coordinador del área y comité de ética hospitalaria.
- **Vulneración y/o agresiones entre colaboradores:** las situaciones de carácter laboral como el hostigamiento, acoso laboral o maltrato laboral de tipo físico o verbal, las puede reportar al correo de nuestro comité de convivencia laboral: comiteconvivencialaboral@clinicadelcaribe.com



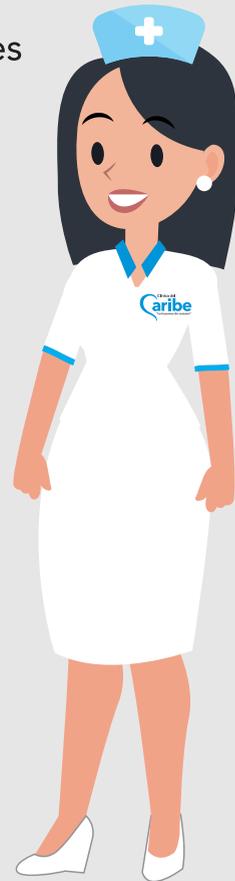
Ten presente que la clínica brinda al colaborador la escucha y el acompañamiento médico, psicológico y/o legal que sea necesario de acuerdo al tipo de agresión o caso presentado.

Canal Link "Conductas Éticas"



Contamos con un link de "Conductas Éticas" el cual se encuentra en nuestra pagina web www.clinicadelcaribe.com y es un canal de comunicación confidencial y seguro que puede ser consultado por empleados, usuarios, aseguradoras, clientes médicos, proveedores y demás grupos de interés, con el propósito de reportar cualquier conducta, situación, comportamiento que usted considere comprometa o vulnere los principios y valores de la institución, tales como:

- ▣ Actuaciones que vulneren los derechos y deberes de nuestros colaboradores
- ▣ Actuaciones en contra de nuestros principios de equidad, dignidad, transparencia y eficiencia.
- ▣ Posibles conflictos de interés
- ▣ Malas prácticas comerciales
- ▣ Soborno y corrupción
- ▣ Fraude
- ▣ Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
- ▣ Falta de transparencia
- ▣ Perdida o vulneración en la confidencialidad de información
- ▣ Conflictos de Intereses
- ▣ Otros



Contamos con procedimientos que aseguran el tratamiento confidencial de los reportes o denuncias recibidas, protocolos para su investigación, garantizar la imparcialidad y medidas para el manejo de posibles conflictos de interés entre los funcionarios o áreas encargadas de realizar las investigaciones y su tratamiento.



RECUERDA ...
con nuestro actuar ético construimos relaciones basadas en la confianza, generamos valor y aportamos a un mejor entorno para todos.