




Virrey Solis I.P.S  
Manual: Código de ética y conducta

|   |   |                |             |
|---|---|----------------|-------------|
|  | <b>Virrey Solís I.P.S</b>   | <b>Código</b>  | E-DEGC-MA02 |
|   | <b>Proceso:</b> Direccionamiento Estratégico y Gestión del Conocimiento | <b>Fecha</b>   | 2021-01-29  |
|   | <b>Manual:</b> Código de ética y conducta                               | <b>Versión</b> | 9.0         |

|                    |                 |              |                   |
|--------------------|-----------------|--------------|-------------------|
| <b>Estratégico</b> | <b>Misional</b> | <b>Apoyo</b> | <b>Evaluación</b> |
|--------------------|-----------------|--------------|-------------------|

## Objetivo

Es un grupo de vigilancia de conformación obligatoria por parte de los empleadores públicos y privados, cuya finalidad es contribuir a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que puedan afectar su salud, como es el caso del estrés ocupacional y el acoso laboral, y de igual manera promover un excelente ambiente de convivencia laboral, según lo reglamentó la Resolución 652 de 2012 y su modificación en la Resolución 153 del mismo año, expedidas por el Ministerio del Trabajo.

## Alcance

Todos los colaboradores que presentan servicios a Virrey Solís Ips S.A independientemente del modelo de contratación

## Responsables

Todos los colaboradores a nivel, Estratégico, Táctico y Operativo de Virrey Sois Ips S.A

## Descripción

### 5.1 Presentación

Todos nosotros nos hemos comprometido a una práctica profesional ética y legal. Este compromiso es consistente con nuestros valores y principios Institucionales, en ese sentido, es esencial vivir nuestra misión.

Un Código de Ética y Conducta, es aquel documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de VIRREY SOLIS IPS S.A. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Ética y Conducta, todo directivo y colaborador de VIRREY SOLIS IPS S.A, debe observar en el ejercicio de su función administrativa y asistencial.

Este Código es la guía para comprender la complejidad de los asuntos legales y éticos del comportamiento humano, el cual reafirma el compromiso de cumplir nuestra plataforma organizacional, la cual nos ayuda a obtener mejores resultados.

El presente Código se constituye con fundamento en nuestro Programa de Cumplimiento y Responsabilidad Organizacional. Dicho Programa, se basa en la plataforma corporativa, por lo tanto, se ha incorporado en las actividades diarias y apoya la tradición de servicio a nuestros pacientes y sus familias, a la comunidad y a cada uno de nosotros. Nos esmeramos por ofrecer servicios de salud con calidad, eficiencia, responsabilidad, seguridad e integridad, lo cual es de suma importancia para la viabilidad de la Organización; que en efecto de debe regir nuestro actuar por el espíritu del Código y así cumplir sus estipulaciones.

La Dirección de VIRREY SOLIS IPS S.A, las directivas, los colaboradores y cualquier persona vinculada, se regirá por las normas que se presentan en este Código, las cuales conducen todos los asuntos y las relaciones profesionales de VIRREY SOLIS IPS S.A. de manera consistente con nuestros valores.

Me permito invitarlos a participar activamente para que juntos nos aseguremos de que VIRREY SOLIS IPS S.A, continúa siendo líder en la prestación de servicios de salud, con altos estándares de calidad, con plena observancia de las leyes y normas vigentes y lo más importante, con sentido de humanidad, respeto y profundo amor por nuestros pacientes y sus familias.

Agradezco, su permanente participación, en la construcción de esta Organización de la cual todos podemos sentirnos orgullosos.

---

**EDUARDO WILCHES**

**Presidente**

**VIRREY SOLIS IPS. S.A.**

**5.2 Plataforma Estratégica**

**5.2.1 Nuestra misión**



Somos una institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad con sedes integradas en red a nivel nacional, enfocada en la prevención, mitigación y control de los riesgos de salud de nuestra población a través de modelos de atención primaria. Contamos con un talento humano idóneo y comprometido, con procesos humanizados y seguros respaldados en herramientas tecnológicas y de información que nos permiten impactar positivamente en el bienestar de los pacientes, sus familias, nuestros colaboradores, y en el equilibrio social, ambiental y económico de la organización.

**5.2.2 Nuestra visión**



En el año 2025 seremos una institución referente a nivel nacional por los resultados superiores en salud, logrados a través de nuestro modelo de atención e innovación en la prestación de servicios.

**5.2.3 Nuestra política de calidad**

En Virrey Solís IPS S.A., estamos comprometidos con la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes, a través de:

- El cumplimiento de los requisitos legales aplicables.
- La mejora continua de nuestros procesos.

- La seguridad y minimización de los riesgos en la prestación del servicio.
- Pertinencia médica.
- El desarrollo organizacional y del talento humano.

El Fortalecimiento de las relaciones de confianza con nuestros proveedores, clientes y aliados estratégicos dentro de un proceso de mutuo beneficio.

#### 5.2.4 Nuestros valores corporativos

**Honestidad:** comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad



- Ser sincero en nuestro comportamiento y palabras.
- Evitar la murmuración y la crítica que afecten negativamente la personalidad de los demás.
- Tener especial cuidado con los bienes económicos y materiales.
- Cumplir con los compromisos y publicaciones al pie de la letra, sin trampas, engaños o retrasos voluntarios.

**Responsabilidad:** es responder por nuestros actos, hacerse cargo de sus consecuencias y aprender de ellas.



- Ser tolerante con las opiniones y acciones de los demás.
- Cumplir con el horario de trabajo.
- Seguir el código de ética y buen gobierno.
- Portar el carné institucional.
- Propender por la seguridad.
- Preservar los bienes de la empresa
- Cumplir las normas establecidas.

**Respeto:** es reconocer el valor propio y honrar el de los demás.



- Ser tolerante con las opiniones y acciones de los demás.
- Proteger la dignidad de las personas sin distinción de raza, sexo, condición socioeconómica, estado físico, condición de discapacidad, edad, creencias, etc.

**Innovación y proactividad:** Es tener iniciativa y buscar diversas opciones de mejora para actuar en diferentes

circunstancias



- Actuar, no esperar a ver qué pasa.
- Anticipar, prevenir y resolver problemas.
- Perseverar, no rendirse.
- Buscar nuevas maneras y medios para desarrollar las actividades.
- Afrontar y adaptarse al cambio.

**Vocación y servicio:** Es el compromiso, pasión y espíritu de entrega que demostramos en nuestras actividades.



- Tratar a los demás con cordialidad, diligencia y humanidad.
- Entender y buscar la satisfacción de las necesidades de las personas.
- Ser solidario y con espíritu de colaboración ante las necesidades de los compañeros de trabajo.
- Querer lo que se hace y comprometerse con desempeñarse mejor cada día.

#### 5.2.6 Valores presentes en la persona médico y paramédico.

Los expresados con más frecuencia son:

- El valor de la persona humana.
- Su dignidad.
- La vida
- La salud física, psicológica y espiritual
- La relación solidaria con los demás.
- El ejercicio responsable de la autonomía.
- La confidencialidad.
- El bienestar individual y social, la unidad y participación de la familia.
- La veracidad, la rectitud, la honradez, el buen juicio en la toma de decisiones.
- El empeño por actualizar conocimientos y mantener la competencia.
- El buen uso y aprovechamiento de los recursos.
- Mantener un ambiente laboral seguro, cálido, respetuoso y trabajo en equipo.

### 5.3 Desarrollo de criterios éticos de Virrey Solís Ips S.A

#### 5.3.1. Declaración de principios éticos de Virrey Solís Ips S.A

- Las profesiones de la salud tienen como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político y religioso.
- El personal de la salud debe considerar y estudiar al paciente, como persona que es, en relación con su entorno, con el fin de diagnosticar la enfermedad y sus características individuales y ambientales y adoptar las medidas curativas y de rehabilitación correspondiente. Si así procede, a sabiendas podrán hacer contribuciones a la ciencia de la salud, a través de la práctica cotidiana de su profesión.
- Tanto en la sencilla investigación científica antes señalada, como en las que se lleven a cabo con fines específicos y propósitos deliberados, por más compleja que ella sea, el personal de la salud se ajustará a los principios metodológicos y éticos que salvaguardan los intereses de la ciencia y los derechos de la persona, protegiéndola del sufrimiento y manteniendo incólume su integridad.
- La relación personal de la salud-paciente, es elemento primordial en la práctica de las ciencias de la salud. Para que dicha relación tenga pleno éxito debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.
- Conforme con la tradición el personal de la salud, está obligado a transmitir conocimientos al tiempo que ejerce la profesión, con miras a preservar la salud de las personas, sus familias y de la comunidad.

Por ello todo el personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. Tendrá un compromiso con los pacientes en brindarles información y educación en los aspectos concernientes a su enfermedad, el tratamiento, el autocuidado, la prevención de las complicaciones, la promoción de la salud y la rehabilitación.

- Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de salud en VIRREY SOLIS IPS S.A, los derechos y deberes de los pacientes, siendo sus multiplicadores y velando por su cumplimiento en la Institución.

#### 5.3.2. Relaciones del personal de la salud y el paciente.

- El personal de la salud dispensará los beneficios de las ciencias de la salud a toda persona que los necesite, sin más limitaciones que las expresamente señaladas en la Ley.
- La relación entre el personal asistencial-paciente, se cumple en los siguientes casos:
  - Por decisión voluntaria y espontánea de ambas partes.
  - Por acción unilateral del médico y equipo paramédico, en caso de urgencia vital.
  - Por solicitud de terceras personas en los casos en que el paciente no tenga capacidad para tomar la decisión, como el caso de los menores de edad o los mentalmente impedidos, según lo contemplado en la ley.
  - Por haber adquirido el compromiso de atender a personas que están a cargo de VIRREY SOLIS IPS S.A.
- El personal asistencial rehusará la prestación de sus servicios para actos que sean contrarios a la moral y cuando existan condiciones que interfieran el libre y correcto ejercicio de la profesión.

- El personal de la salud que ejerce su profesión en VIRREY SOLIS IPS S.A. podrá excusarse de continuar la prestación de los servicios cuando el enfermo mentalmente capaz rehusé cumplir las indicaciones prescritas. De tal situación, dejará registro escrito en la historia IPS, firmado por el grupo interdisciplinario tratante.
- El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. respetará la libertad del paciente mentalmente capaz y/o su familia, para prescindir de sus servicios. En todos los casos el enfermo y/o su familia, deberá dejar constancia de tal solicitud en la historia IPS.
- El personal de la salud de VIRREY SOLIS IPS S.A, dedicará al paciente el tiempo necesario para hacer una evaluación adecuada de su salud e indicar los exámenes indispensables para precisar el diagnóstico, prescribir la terapéutica correspondiente, establecer las acciones terapéuticas y de rehabilitación necesarias y determinadas acorde a los conocimientos actuales de las ciencias de la salud para su patología.

**NOTA: El personal asistencial no solicitará al paciente ayudas diagnósticas innecesarias, ni lo someterá a tratamientos médicos, quirúrgicos o de rehabilitación que no se justifiquen.**

- La actitud de los colaboradores de las unidades funcionales, asistenciales y administrativas de VIRREY SOLIS IPS S.A, ante el paciente será siempre de apoyo. El personal asistencial evitará todo comentario que despierte su preocupación y no hará pronósticos de la enfermedad sin las suficientes bases científicas. En todo momento mantendrá informado al paciente su real situación de salud y en consenso con este informará a su familia de las situaciones pertinentes de su estado.
- En caso de presentarse un suceso en el cual uno de los funcionarios de VIRREY SOLIS IPS S.A, fuese expuesto a una agresión verbal o física por parte de un usuario o su familia, nuestros colaboradores evitaran entrar en conflicto con los mismos y dará aviso de inmediato a Seguridad y Servicio de Atención al Usuario, este último será el responsable de hacer la notificación a la aseguradora correspondiente sobre el inconveniente presentado, para que ellos ejecuten la investigación pertinente. Adicionalmente, VIRREY SOLIS IPS S.A. contempla como política, asistir médica y psicológicamente al funcionario que ha sido sometido o que ha recibido una agresión verbal o física por parte del usuario o su familia, sumado a los derechos que le asisten al ser afiliado a la Aseguradora de Riesgos Profesionales.
- El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A, solamente empleará medios diagnósticos o terapéuticos debidamente aceptados por las instituciones científicas legalmente reconocidas.

**NOTA: Si en circunstancias excepcionalmente graves un procedimiento experimental se ofrece como la única posibilidad de salvación, éste podrá utilizarse con la autorización del paciente o sus familiares responsables y si fuere posible, por acuerdo en Junta Médica.**

- El personal asistencial usará los métodos y medicamentos a su disposición o alcance, mientras subsista la esperanza de aliviar o curar la enfermedad. Cuando exista diagnóstico de muerte cerebral, no es su obligación mantener el funcionamiento de otros órganos o aparatos por medios artificiales. Cuando esta situación se presentase, el personal asistencial en cabeza del médico, deberá cumplir lo establecido en la Guía de Diagnóstico de Muerte Cerebral de VIRREY SOLIS IPS S.A. y hacer la correspondiente nota en la historia IPS.
- El personal asistencial no intervendrá quirúrgicamente a menores de edad, a personas en estado de inconsciencia o mentalmente incapaces, sin la previa autorización de sus padres, tutores o allegados, a menos que la urgencia del caso exija una intervención inmediata, en cuyo caso dejara constancia en la historia IPS.
- El personal asistencial no expondrá a su paciente a riesgos injustificados. Pedirá su consentimiento para aplicar los tratamientos médicos y quirúrgicos que considere indispensables y que puedan afectarlo física o síquicamente, salvo en los casos en que ello no fuere posible y le explicará al paciente o a sus responsables de tales consecuencias anticipadamente, dejando constancia de ello en la historia IPS.

**NOTA: La responsabilidad por reacciones adversas, inmediatas o tardías, producidas por efecto del tratamiento, no irá más allá del riesgo previsto. Se advertirá de él al paciente o a sus familiares o allegados.**

- En toda actuación el personal asistencial cuidará a sus enfermos, ateniéndose a su condición humana. No utilizará sus conocimientos contra las leyes de la humanidad y en ninguna circunstancia le es permitido emplear métodos que disminuyan la resistencia física y la capacidad mental de un ser humano en forma definitiva, si ello no está condicionado por una indicación terapéutica o profiláctica muy precisa, siendo en este caso conveniente obtener la aprobación de una Junta Médica.
- La cronicidad o incurabilidad de la enfermedad, no constituye motivo para que el personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. prive de asistencia a un paciente.
- Si la situación del enfermo es grave, el personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. tiene la obligación de comunicarle a sus familiares o allegados y al paciente en los casos en que ello contribuye a la solución de sus problemas espirituales o materiales, dejando constancia de tal información en la historia IPS.
- Cuando la evolución de la enfermedad así lo requiera, el médico tratante podrá solicitar el concurso de otros colegas en Junta Médica, con el objeto de discutir el caso del paciente confiado a su asistencia. Los integrantes de la Junta médica serán escogidos, de común acuerdo, por los responsables del enfermo y el médico tratante.
- La frecuencia de las visitas de asistencia a los pacientes por parte del personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. estará subordinado a la gravedad de la enfermedad y a la necesidad de aclarar el diagnóstico, mejorar el tratamiento o satisfacer el deseo expresado por el enfermo o sus familiares.
- El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. no prestará sus servicios profesionales a personas de su familia o que de él dependan en casos de enfermedad grave o toxicomanía, Solicitarán y recibirán el apoyo del personal de la Institución quienes trataran a sus colegas o su familia con la deferencia y respeto que se le debe prodigar a cualquier paciente en la Institución. En este caso, se hará especial énfasis en el secreto profesional y el respeto a la intimidad.
- La expedición del certificado médico debe considerar que éste es un documento destinado a acreditar el nacimiento, el estado de salud, el tratamiento prescrito o el fallecimiento de una persona. Su expedición implica responsabilidad legal y moral para el médico. El texto del Certificado Médico, será claro, preciso, ceñido estrictamente a la verdad y deberá indicar los fines para los cuales está destinado. Sin perjuicio de las acciones legales pertinentes, incurre en falta grave contra la ética el médico a quien se comprobare haber expedido un certificado falso.

### **5.3.3. Relaciones entre el personal.**

- La lealtad y la consideración mutuas constituyen el fundamento esencial de las relaciones entre los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A.
- El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A. no desaprobará con palabras o de cualquier otra manera las actuaciones de sus colegas, en relación con los enfermos, en ningún caso lo hará delante del paciente o su familia, ya que esta situación se considera agravante de conducta antiética. En caso de discrepancias se deberán seguir los conductos regulares de notificación, definidos por VIRREY SOLIS IPS S.A. para que se diriman tales diferencias.
- El respeto mutuo entre los médicos, paramédicos y personal administrativo y el no valerse de otros medios que los derivados de la competencia científica y profesional, constituyen la base de la ética que rige las relaciones profesionales en la Institución.
- Se propenderá por un clima de respeto y armonía en las relaciones entre colegas y compañeros, evitando que estas trasciendan el terreno de lo estrictamente profesional.

### **5.3.4. Información del paciente, historia Ips, el secreto profesional y otras conductas.**

Con el objeto de garantizar calidad y oportunidad en la atención en salud, sobre la atención inicial de urgencias,



VIRREY SOLIS IPS S.A. provee a todos los pacientes, las actividades, procedimientos e intervenciones necesarios para la estabilización de los signos vitales y pruebas médicas de detección, entre otros, sin tener en cuenta su capacidad de pago, tal y como lo dispone, el artículo 168 de la Ley 100 de 1993, que señala expresamente: “La atención inicial de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria por todas las entidades públicas y privadas que presten servicios de salud, a todas las personas independientemente de la capacidad de pago. Su prestación no requiere contrato ni orden previa. El costo de estos servicios será pagado por el Fondo de Solidaridad y Garantía, en los casos previstos en el artículo anterior, o por la entidad promotora de salud al cual este afiliado en cualquier otro evento (...)”. (Subrayado fuera de texto)

En VIRREY SOLIS IPS S.A. no damos de alta o transferimos pacientes con condiciones médicas de urgencia simplemente basados en su capacidad o incapacidad para pagar o a causa de cualquier otro elemento discriminatorio. Los pacientes con condiciones médicas de urgencia se transfieren a otra Institución solamente si el paciente lo solicita o si VIRREY SOLIS IPS S.A. no dispone de la capacidad instalada o la tecnología biomédica (grado de complejidad) para el adecuado tratamiento de la patología que presente el paciente. En todo caso, el Proceso de Referencia y Contrarreferencia, se efectúa cumpliendo estrictamente los reglamentos y requisitos determinados en la Ley 10 de 1990, por la cual se organiza el Sistema Nacional de Salud, que en el literal m) del artículo 1, prescribe que el Estado intervendrá en el servicio público de salud con el fin de “Organizar y establecer el régimen de referencia y contrarreferencia de pacientes, de los niveles de atención inferiores a los superiores y el régimen de apoyo tecnológico y de recursos humanos especializados que los niveles superiores deben prestar a los inferiores”.

Para brindar un servicio de calidad es necesario que el paciente provea información sobre su condición médica, su historia IPS, sus medicamentos, antecedentes clínicos y la historia de enfermedades familiares, así como información confidencial que incluye los datos personales que custodia y protege VIRREY SOLIS IPS S.A, como por ejemplo, la historia IPS (Historia Clínica).

Conscientes de que la historia IPS (Historia Clínica), constituye un documento privado obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud de una persona, los actos médicos y demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención, así como sus anexos, los cuales sirven de sustento legal, técnico, científico y/o administrativo de las acciones realizadas, VIRREY SOLIS IPS S.A. mantiene su confidencialidad.

Aunado a lo anterior, según nuestros propios reglamentos y procedimientos, únicamente el equipo de salud entendido como los profesionales que realizan directamente la atención al usuario, tienen acceso a la historia IPS (Historia Clínica) y de ningún modo pueden utilizar o compartir la información allí consignada con terceras personas, que por regla general, no pueden tener acceso a la historia clínica, excepto que el titular expresamente lo autorice o que los entes reguladores de vigilancia y control u otro órgano competente la requiera, so pena de violar el derecho a la intimidad del paciente, que consiste en la reserva del estado de salud y a la condición misma de una persona.

Todos los actos asistenciales desarrollados por el personal médico o paramédico de VIRREY SOLIS IPS S.A, que presten directamente la atención al usuario, deben quedar consignados en la historia IPS (Historia Clínica), tales como: aspectos científicos, técnicos y administrativos referentes a la atención de una persona, relacionados con la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, entre otros,

En conclusión, la historia IPS (Historia Clínica), es un documento que debe diligenciarse en forma clara, legible, sin tachones, enmendaduras, intercalaciones, sin dejar espacios en blanco y sin utilizar siglas, es privado, sometido a reserva y únicamente puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la Ley.

En este orden de ideas, para asegurar la protección y custodia de la información, disponemos de una Central de Archivo Medico, documentado con procesos de calidad certificados, además de buscar la mejora permanente y la mayor protección de la información, se dispone de herramientas automatizadas con dispositivos de control para erradicar cualquier filtración de información sin el consentimiento escrito del paciente, excepto, casos en los que media la autoridad competente, para los cuales no se requiere de autorización alguna para suministrar la información que se solicita.

- Cuando quiera que haya cambio de turnos, el reemplazado está obligado a entregar la historia IPS, junto con sus anexos a su reemplazante en forma completa y se asume por recibida si no se realiza ninguna observación en el libro de entrega de turnos correspondiente, siendo cada turno custodio de este registró.
- Se entiende por secreto profesional, la relación de confianza que debe existir entre el profesional y su paciente, lo cual se traduce en el deber del equipo de salud, de guardar o de no descubrir a terceros, los hechos conocidos en el ejercicio de su profesión o trabajo. No ético o lícito revelar el secreto profesional, salvo

en los casos previstos en las disposiciones legales vigentes sobre la materia.

- El personal asistencial y administrativo de VIRREY SOLIS IPS S.A. está obligado a guardar el secreto profesional, en el sentido de mantener bajo la más estricta reserva, toda aquella información o detalle confidencial que conozca acerca del estado de salud del paciente, evitando divulgar información no autorizada o hacer comentarios en lugares públicos o fuera de la Institución.
- En todos los casos, solamente el médico tratante o quien éste designe, estará autorizado a entregar información del estado de salud al paciente. En forma concertada con el paciente, definirá a quien de su familia le deberá entregar información y de tal situación deberá dejar registro en la historia IPS.

**NOTA: Se exceptúan de dicho presupuesto, los menores de edad y tal decisión se tomará con sus padres y/o tutor legal y en el caso de personas mentalmente incapaces, con su tutor legal, según se contempla en la Ley.**

Está prohibido al personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A, recibir beneficios comerciales de farmacias, laboratorios, ópticas, establecimientos ortopédicos y demás organizaciones o instituciones similares, encargadas del suministro de elementos susceptibles de prescripción médica y/o paramédica, tales beneficios serán canalizados a través del Comité Directivo Institucional a fin de que los beneficios se distribuyan en forma adecuada en la Organización.

El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A, colaborará con la Administración Pública, en el cumplimiento de las disposiciones legales que se relacionen con la profesión y cooperará con los medios técnicos a su alcance, en la vigilancia, prevención, protección y mejoramiento de la salud individual y colectiva, debiendo concurrir a toda citación que la Institución le formule, incluyendo las citaciones, a prestar declaración en actuaciones vinculadas con el ejercicio del poder disciplinario, debiendo comunicar con anticipación y justificar adecuadamente en los casos en que por razones de fuerza mayor su concurrencia se vea imposibilitada. La violación a esta obligación es considerada falta de ética.

El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A, no practicará y deberá combatir el curanderismo y cualquier forma de ejercicio profesional con fines prevalentemente utilitarios en la Institución, que no estén reglamentados por el Ministerio de Salud, denunciando ante los conductos regulares de la Organización, los hechos de que tuvieren conocimiento.

- El médico debe respetar las creencias religiosas del enfermo, no oponiéndose a las prácticas que establezcan las respectivas religiones, salvo que el precepto religioso signifique un atentado contra la salud que se busca restablecer. En este caso, lo hará saber al enfermo y se negará a seguir atendiendo si persiste.

#### **5.3.5. De las relaciones del personal asistencial y administrativo con la institución.**

- El personal asistencial y administrativo cumplirá a cabalidad sus deberes profesionales y administrativos, así como el horario de trabajo y demás compromisos a que esté obligado en la Institución.
- El personal asistencial no podrá percibir honorarios, ni prebendas de los pacientes que atienda en la Institución.
- El personal asistencial no aprovechará su vinculación con la Institución para indicar al paciente a que utilice sus servicios en el ejercicio privado de su profesión.
- El personal de dirección, jefaturas y coordinación guardará por el personal en general, sus colegas y personal paramédico, la consideración, aprecio y respeto que se merecen, teniendo en cuenta su categoría profesional, sin menoscabo del cumplimiento de sus deberes como superior.
- El personal asistencial deberá demostrar su idoneidad a la Institución a través de la presentación de los títulos académicos que respaldan su profesión, según lo definido en la legislación vigente. Adicionalmente, deberá cumplir con los demás requisitos señalados por la Institución.

- Se considera causal de suspensión de la relación con la Institución las faltas a la ética, falladas como tal, en el Comité de Ética y refrendadas por el Comité Directivo o los fallos de los Tribunales de Ética.
- El personal asistencial y administrativo deberá acatar los lineamientos establecidos en Virrey Solís I.P.S para el cumplimiento de las diferentes políticas organizacionales. Ver políticas en el capítulo 6.

### **5.3.6. Desarrollo de investigaciones en virrey Solís Ips s.a. y propiedad intelectual.**

- El personal asistencial se atenderá a las disposiciones legales vigentes en el país y a las recomendaciones de la Asociación Médica Mundial, con relación a los siguientes temas:
  - Investigación biomédica en general.
  - Investigación terapéutica en humanos; aplicación de nuevas tecnologías, tanto con fines de diagnósticos, o bien con fines terapéuticos y utilización de placebos.
  - Donación y trasplante de órganos.
  - Utilización de sangre, plasma y otros tejidos.
  - Diagnóstico de la muerte.
  - Solicitud y práctica de necropsias.
  - Planificación familiar.
  - Aborto.
  - Esterilización humana.
  - Los demás temas de que se ocupen las disposiciones legales vigentes.
- Para que una investigación sea aprobada se deberán surtir los trámites correspondientes en el Comité Ético Institucional y se considera falta a la ética, el que se realice cualquier investigación sin el aval de dicho Comité y la aprobación final de la Dirección de la Institución.
- Cuando los profesionales de VIRREY SOLIS IPS S.A. desarrollen trabajos o documentos al interior de la Institución, se identificarán con los nombres de sus autores y se respetara su propiedad intelectual y serán documentos de uso exclusivo de la Institución.
- Cuando se realicen trabajos científicos documentales o de investigación para publicación, se exige que la difusión de los mismos sólo podrá hacerse por conducto de las publicaciones científicas o académicas correspondientes, previo aval del Comité de Ética y la Dirección, y en todos los casos deberá darse los créditos a la Institución.
- La Institución no auspiciará en ninguna forma la publicación de artículos que no se ajusten estrictamente a los hechos científicos debidamente comprobados o que los presenten en forma que induzca a error, bien sea por el contenido o los títulos con que se presenten los mismos.
- La Institución respeta el derecho de propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore el personal asistencial con base en sus conocimientos intelectuales y sobre cualesquiera otros documentos, inclusive

historias IPS, que reflejen su criterio o pensamiento científico. Sin detrimento de que se hayan surtido los conductos enunciados anteriormente.

### 5.3.7 Identificación del personal asistencial.

El personal asistencial de VIRREY SOLIS IPS S.A, en los documentos se identificará de la siguiente forma:

- Nombre del profesional o personal auxiliar.
- Profesión y/o especialidad, si éste le hubiere sido reconocida legalmente.
- Número de registro profesional y/o documento de identidad.

## 5.4 Del comité ético y régimen disciplinario de Virrey Solís Ips S.A

### 5.4.1 Nombramiento de los miembros del comité de ética.

- El Comité Directivo de VIRREY SOLIS IPS S.A, reconoce el Comité de Ética, como un órgano asesor y consultivo.
- Dentro de las funciones del Comité de Ética, se encuentra las de velar por la ética médica y del personal médico y paramédico en la Institución, con autoridad para conocer de los procesos disciplinarios ético-profesionales que se presenten por razón del ejercicio de la gestión asistencial en VIRREY SOLIS IPS S.A.

El Comité de Ética estará integrado por:

- Dirección Médica.
- Asesor científico.
- Jefatura medica de urgencias.
- Jefatura asesoría y acompañamiento al usuario.
- Jefatura medica Consulta Externa
- Jefatura medica Promocion y Prevencion
- Jefatura Talento Humano
- Jefe de Seguridad del Paciente

Para ser miembro del Comité de Ética, se requiere:

- Desempeñar los cargos anotados.
- Tener el aval de la Dirección General de la IPS.
- Gozar de reconocida idoneidad moral.
- No estar implicado en los casos a ser evaluados.

**NOTA: Cuando uno de los miembros del Comité de Ética, se vea impedido para actuar por conocer o estar implicado en un caso, hará el salvamento de forma escrita y quedará así consignado en las actas.**

- Los miembros del Comité de Ética, tomarán posesión de sus cargos ante el Comité Directivo, con acta específica para tal fin. Y el miembro administrativo, será designado por un periodo de dos (2) años, acorde a la decisión del Comité Directivo puede ser reelegido hasta por un periodo igual.

### 5.4.2. Funciones del comité de ética.

Son funciones del Comité de Ética de VIRREY SOLIS IPS S.A, las siguientes:

- Propender por la divulgación de los derechos y los deberes de los pacientes, adoptados a través de este Código, para lo cual, entre otras, deberán fijar en un lugar visible de la Institución dicho documento.
- Educar a la comunidad y al personal de las instituciones que prestan servicios de salud, acerca de la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- Canalizar las quejas y denunciar ante las autoridades competentes, las irregularidades detectadas en la prestación del servicio de salud por violación de los derechos de los pacientes.
- Aprobar o reprobado las investigaciones científicas o documentales, que se pretendan realizar en VIRREY SOLIS IPS S.A, tanto por personal de la Institución como por personal externo a ella.

**NOTA: En caso de aprobar investigaciones, éstas tendrán un último control por el Comité Directivo de la Institución.**

## **5.5 Del proceso disciplinarios ético- profesional en Virrey Solís Ips S.A**

### **5.5.1 De la instrucción del proceso disciplinario**

- El proceso disciplinario ético-profesional será instaurado.
- De oficio: cuando por conocimiento de cualquiera de los miembros del Comité de Ética, se consideren violadas las normas del presente Código.
- Por solicitud de un paciente o su familia, un ente de vigilancia y control, una administradora de planes de beneficio, un profesional del área asistencial, un miembro del Comité Directivo o por cualquier persona: En todo caso deberá presentarse por lo menos, prueba sumaria del acto que se considere reñido con la ética médica.
- Una vez aceptada la solicitud, el Presidente del Comité designará a uno de sus miembros para que se instruya del caso y presente sus conclusiones dentro de un término no superior al siguiente Comité.
- Si en concepto del Presidente del Comité o del profesional instructor, el contenido de la denuncia permite establecer la presunción de violación de normas de carácter penal, civil o administrativo, simultáneamente se presentaran al Comité Directivo, para que se defina si se pone en conocimiento de la autoridad competente.
- En todos los casos en que el profesional instructor o el profesional acusado lo consideren indispensable o conveniente, podrán asesorarse de las Asociaciones Médicas y/o de abogados titulados.
- Cuando la naturaleza del asunto así lo exija, el miembro instructor podrá solicitar por escrito al Comité de Ética, la ampliación del término señalado para presentar el informe de conclusiones. En tal evento, la prórroga que se conceda no podrá exceder la fecha del siguiente Comité.
- Presentado el informe de conclusiones, el Comité en pleno se ocupará de su conocimiento en el siguiente Comité y podrá, si lo considera conveniente, solicitar la ampliación del informativo señalando término para los efectos, el cual en ningún caso podrá ser superior a la fecha del siguiente Comité.
- Estudiado y evaluado por el Comité de Ética el informe de conclusiones, se tomará cualquiera de las siguientes decisiones:
  - Declarar que no existe mérito para formular cargos por violación de la ética médica o paramédica en contra

del profesional o profesionales requeridos.

- Declarar que existe mérito para formular cargos por violación de la ética médica, caso en el cual, por escrito, se le hará saber así al profesional inculpado, señalando claramente los actos que se le imputan y fijando fecha y hora para que el Comité de Ética en pleno lo escuche en diligencia de Descargos.

**Nota: La diligencia de descargos no podrá adelantarse, antes de los diez (10) días hábiles, ni después de los veinte (20), contados a partir de la fecha de recibo de la comunicación en la cual se determinan los cargos, salvo en los casos de fuerza mayor.**

- Practicada la diligencia de descargos, el Comité de Ética podrá solicitar la ampliación del informativo, fijando para ella un término no superior a la siguiente sesión del Comité o pronunciarse de fondo dentro del mismo término, en sesión distinta a la realizada para escuchar los descargos.

**Nota: En los casos de ampliación del informativo como consecuencia de la diligencia de descargos, la decisión de fondo podrá tomarse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al plazo concedido para la práctica de dicha diligencia.**

### 5.5.2. Del régimen sancionatorio.

- A juicio del Comité de Ética, contra las faltas a la ética médica, de acuerdo con su gravedad o con la reincidencia en ellas, proceden las siguientes sanciones:
- Amonestación privada.
- Llamado de atención, que podrá ser:
- Escrito pero privada por el Presidente del Comité, dejando constancia de las mismas, en actas y en la hoja de vida del implicado.
- Escrito y público en reunión con los coordinadores asistenciales de los servicios, dejando constancia de las mismas en actas y en la hoja de vida del implicado.
- Recomendación al Comité Directivo de terminación del convenio, conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Recomendación al Comité Directivo de notificación a las autoridades competentes a saber: Tribunal de Ética, Fiscalía, Procuraduría, para el inicio de las acciones legales de rigor.
- En contra de las sanciones consistentes en amonestación privada o censura, únicamente es procedente el recurso de reposición ante el mismo Comité, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación.
- En caso de sanción consistente en terminación del convenio, es procedente el recurso de reposición ante el Comité Directivo de la IPS, el cual podrá ser interpuesto, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación.

### 5.6 Políticas corporativas

La organización ha establecido diferentes políticas como parte de la plataforma estratégica generando de esta manera lineamientos para las actuaciones, conductas y para el logro de los objetivos estratégico, desarrollo y gestión de los mismos.

Dentro de las políticas institucionales definidas se cuenta con:

1. **Política de calidad:** Enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, sus familias y colaboradores, a través del mejoramiento continuo de los procesos.
2. **Política de discapacidad:** Promueve la detección e identificación de los factores de riesgo de las personas en situación de discapacidad, por ello desarrolla estrategias para promover el respeto por sus derechos y el acceso a los servicios de salud.
3. **Política de seguridad del paciente:** Enfocada en satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, sus familias y colaboradores, a través del mejoramiento continuo de los procesos.
4. **Política de humanización:** Evidencia el compromiso de la organización, promoviendo una atención humanizada, enfocada en el respeto por la dignidad humana, la comunicación asertiva y cordial entre colaboradores, usuarios y terceros.
5. **Política de responsabilidad social:** Promueve el compromiso organizacional con el equilibrio de los tres ámbitos de la sostenibilidad (ambiental, social y económico) a través de desarrollo de estrategias hacia cada uno de los grupos de interés.
6. **Política de gestión de la tecnología:** Enfocada a la estandarización para garantizar la adecuada adquisición, renovación y gestión de la tecnología acorde con los servicios ofertados y las necesidades de nuestra población.
7. **Política de administración de riesgos:** Promueve el desarrollo de acciones encaminadas a prevenir, reducir y controlar los riesgos asistenciales y administrativos a los que están expuestos los usuarios, colaboradores, clientes y la organización en general.
8. **Política ambiental:** Orientada a la prevención, minimización, compensación y control de los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios de salud optimizando el uso de los recursos naturales.
9. **Política de prestación de servicios en salud:** Basada en el enfoque de prevenir la enfermedad y recuperar la salud, realiza la prestación de los servicios de salud con base en los atributos de calidad.

## 5.7 Conformación, instalación y puesta en funcionamiento del comité de convivencia laboral

### 5.7.1 Introducción

El principio de la dignidad humana se traduce en el respeto mutuo a las características propias de cada persona y por lo tanto el prójimo debe ser visto como otro yo. Por ende, la dignidad del ser humano debe ser traducida en el trato respetuoso entre todos y para todos, al interior de la comunidad empresarial.

El Comité de Convivencia Laboral constituye una herramienta fundamental para el desarrollo de las actividades de prevención y corrección de conductas configurantes de acoso laboral en la Empresa. Su participación activa y eficaz permite el mejoramiento de las condiciones laborales y el ambiente de trabajo.

El Comité de Convivencia Laboral será el organismo clave para el constante mejoramiento del buen ambiente y armonía laboral, convirtiéndose en un agente de comunicación, prevención e incluso de control de las conductas o situaciones que puedan ser constitutivas de acoso laboral.

### 5.7.1 Objetivos

- Informar a la Empresa cuáles son los fundamentos para la constitución, organización y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral.
- Dar a conocer las funciones asignadas al Comité de Convivencia Laboral, su presidente, secretario y demás miembros que lo conformen.
- Presentar una guía que oriente las actuaciones de los miembros del Comité de Convivencia Laboral.

- Presentar un marco dentro del cual se lleve a cabo la relación del Comité con la Empresa en general y cada uno de sus miembros en particular.

### 5.7.2 Acoso laboral y su órgano competente en la institución

De conformidad con la Ley y para efectos del presente manual, se entenderá por acoso laboral:

“Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006”

En los términos de la Ley 1010 de 2006, se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

1. Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias;
2. Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social;
3. Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo;
4. Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo;
5. Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios;
6. La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo;
7. La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor;

De otra parte y en los términos de la mencionada Ley, se entiende que las siguientes conductas no son constitutivas de acoso laboral, en ninguna de sus modalidades:

1. Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida;
2. Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos;
3. La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional;
4. La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento;
5. La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución;
6. Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación



sobre la función pública.

7. Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

**PARÁGRAFO.** Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

### **5.7.3 Personas que conforman el comité de convivencia laboral**

El Comité será conformado por dos (2) representantes de la Empresa y dos (2) representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes.

Si la Empresa cuenta con menos de veinte (20) trabajadores, deberá constituir un (1) comité conformado por un (1) representante de la Empresa y otro de los trabajadores con sus respectivos suplentes.

### **5.7.4 Elección de los miembros del comité**

El Comité estará integrado por representantes de la Empresa y de los trabajadores. Los integrantes del Comité preferiblemente deben sobresalir por su respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de la información, habilidades de comunicación asertiva, liderazgo y resolución de conflictos.

La Empresa elegirá libremente su(s) representante(s) y los trabajadores lo harán mediante votación secreta.

Consideramos que es prudente la designación de una persona que se encargue de coordinar el proceso de elección del (los) representante(s) de los trabajadores. Se deberá informar a los trabajadores sobre la Ley 1010 de 2.006, la Resolución 2646 de 2.008, la Resolución 652 de 2.012 y la Resolución 1356 de 2012 y los mecanismos de prevención y corrección del acoso, para que se lleve a cabo la elección del Comité.

- Convocatoria y postulación de candidatos
- Para realizar la elección de los integrantes del Comité, los trabajadores elegirán sus representantes mediante votación secreta.
- El conteo de los votos se realizará mediante escrutinio público, para dar un resultado final de los integrantes elegidos
- La(s) persona(s) elegida(s) será(n) la(s) que mayor número de votos obtenga(n), teniendo en cuenta la cantidad de representantes que se necesitan para conformar el Comité.
- Después de haberse conformado el Comité, este se presentará a todo el personal y se procederá a informarles sobre sus funciones.

### **5.7.5 Funciones del comité de convivencia laboral**

1. Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la Empresa en relación con el clima, buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a los departamentos responsables o involucrados, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
2. Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
3. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
4. Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias

de acoso laboral, así como las pruebas que lo soportan.

5. Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
6. Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucradas, promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
7. Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener la convivencia laboral en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.
8. Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
9. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el Comité informará a la alta dirección de la Empresa, cerrará el caso y el trabajador puede presentar la queja ante el inspector de trabajo o demandar ante el juez competente.
10. Presentar a la alta dirección de la Empresa privada las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del Comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.
11. Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral, especialmente aquellas que tuvieren mayor ocurrencia al interior de la vida laboral de la Empresa.
12. Atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y efectuar las recomendaciones que se estimaren pertinentes.
13. Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el Comité de Convivencia a las dependencias de gestión del recurso humano y salud ocupacional de la Empresa.
14. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la Empresa privada.
15. Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.

#### **5.7.6 Funciones del presidente(a) del comité**

El(a) Presidente(a) del Comité, el cual será elegido por mutuo acuerdo entre los miembros, tendrá las siguientes funciones:

1. Convocar a los miembros del Comité a las sesiones ordinarias y extraordinarias.
2. Presidir y orientar las reuniones ordinarias y extraordinarias en forma dinámica y eficaz.
3. Tramitar ante la alta dirección de la Empresa, las recomendaciones aprobadas en el Comité.

4. Gestionar ante la alta dirección de la Empresa, los recursos requeridos para el funcionamiento del Comité.

#### **5.7.7 Funciones del(a) secretario(a) del comité**

1. Recibir y dar trámite a las quejas presentadas por escrito en las que se describan las situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que las soportan.
2. Enviar por medio físico o electrónico a los miembros del Comité la convocatoria realizada por el presidente a las sesiones ordinarias y extraordinarias, indicando el día, la hora y el lugar de la reunión.
3. Citar individualmente a cada una de las partes involucradas en las quejas, con el fin de escuchar los hechos que dieron lugar a la misma.
4. Citar conjuntamente a los trabajadores involucrados en las quejas con el fin de establecer compromisos de convivencia.
5. Llevar el archivo de las quejas presentadas, la documentación soporte y velar por la reserva, custodia y confidencialidad de la información.
6. Elaborar el orden del día y las actas de cada una de las sesiones del Comité.
7. Enviar las comunicaciones con las recomendaciones dadas por el Comité a las diferentes dependencias de la Empresa.
8. Citar a reuniones y solicitar los soportes requeridos para hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos por cada una de las partes involucradas.
9. Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del Comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la Empresa.

#### **5.7.8 Periodo de los miembros del comité**

El periodo de trabajo del Comité será de dos (2) años a partir de la conformación del mismo.

#### **5.7.9 Reuniones del comité**

Las reuniones del Comité se llevarán a cabo por lo menos una (1) vez cada tres (3) meses, sesionará con la mitad más uno de sus integrantes y extraordinariamente cuando se presenten casos que lo ameriten.

Los miembros del Comité deben asistir puntualmente a las reuniones, participar en la deliberación, dar sugerencias y recomendaciones, aprobar actas y ser voceros de los trabajadores; sin embargo, los miembros del Comité tiene la obligación de no divulgar los temas allí tratados puesto que son de carácter confidencial.

Las reuniones serán lideradas por el Presidente del Comité, el cual orientará de una forma dinámica y práctica.

El Comité se reunirá con carácter extraordinario en caso que se presente una queja de acoso laboral o riesgo inminente de que este ocurra, con la presencia del responsable del área donde ocurrió la conducta o potencialmente situación configurantes del acoso, de manera inmediata a la presentación de la queja o de la fecha en que se tenga conocimiento de los hechos. Las reuniones extraordinarias podrán ser convocadas por cualquier de sus integrantes.

#### **5.7.10 Capacitación a los miembros del comité**

Para lograr un correcto desempeño en las actividades que debe desarrollar el Comité de Convivencia Laboral es necesario que sus miembros tengan conocimiento de las disposiciones y conceptos contenidos en la Ley 1010 de 2.006 y las en las Resoluciones 2646 de 2008, 652 de 2.012 y 1356 de 2012, para lo cual será necesario programar capacitaciones sobre la ley, resolución de conflictos y comunicación asertiva (Anexo 4)

#### **5.7.11 Consolidación y puesta en marcha del comité de convivencia laboral**

Una vez conformado el Comité, la Empresa deberá garantizar el espacio físico para las reuniones y demás actividades. Así mismo, deberá garantizar el manejo reservado de la documentación.

En cada reunión del Comité se elaborará un acta (Anexo 5) donde por lo menos se debe incluir la siguiente información:

- Número de Acta
- Fecha de la reunión
- Hora de Iniciación y hora de finalización
- Asistentes
- Actividades
- Propuestas y comentarios
- Compromisos (responsables)
- Conclusiones
- Fecha y Hora de la próxima reunión
- Firma de Asistentes.

#### 5.7.12 Recomendaciones

1. La Empresa debe confirmar que el Comité se reúne y opera conforme a la ley.
2. En caso de retiro de algún representante y de su respectivo suplente, la Empresa deberá de manera inmediata, proceder a una nueva elección.
3. El Comité debe caracterizarse por su confidencialidad y responsabilidad en el manejo de la información. Por tanto, deberá estar atento a cualquier situación que vaya en contra de estos principios.
4. Solicitar a la Administradora de Riesgos Laborales asesoría para la implementación de medidas preventivas y correctivas de Acoso Laboral.

### 5.8 De los derechos y deberes de los usuarios de Virrey Solís Ips S.A

#### 5.8.1 Derechos del paciente

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 1 | Trato digno y respetuoso:             | Nuestros usuarios tienen derecho al cuidado y servicio médico que respete sus valores, costumbres, creencias, condición física, condición de discapacidad, raza, edad y género y a ser tratado con dignidad durante su paso por nuestra institución.  |
| 2 | Prestación de un servicio de calidad: | Nuestros Usuarios tienen derecho sin discriminación a una prestación de servicios de salud de calidad, humanizada, Ética, Respetuosa, Honesta y de forma oportuna. También tienen derecho a escoger libremente al equipo de salud competente para la atención de su necesidad, según las opciones disponibles en la IPS y a ser trasladados a otra institución dependiendo la complejidad de su condición médica, de lo contemplado en el POS, de la red contratada y de las posibilidades de la IPS. |
| 3 | Privacidad y seguridad:               | Nuestros Usuarios tienen derecho a ser atendidos en espacios seguros y que les brinden privacidad tanto auditiva como visual y comodidad, diseñados bajo normas de seguridad industrial.  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4  | Confidencialidad:  | Nuestros usuarios tienen derecho a que toda la información acerca de su condición de salud consignada en la Historia Clínica (exámenes médicos y tratamientos) sea confidencial y se maneje con discreción. La información confidencial sólo se puede dar a conocer si nuestro usuario da su consentimiento explícito o en los casos previstos por la ley.   |
| 5  | Consentimiento:  | Nuestros Usuarios tienen derecho a ser informados del propósito de todo examen o intervención y de los riesgos del mismo, así como de cuáles son las consecuencias de no dar su consentimiento. Nuestros Usuarios tienen derecho de rechazar el tratamiento propuesto por el profesional.  |
| 6  | Comunicación con el paciente:                            | Nuestros Usuarios y sus familiares tienen derecho a recibir explicaciones completas, oportunas, claras y Respetuosas acerca de condición de salud, procedimientos, actividades y tratamientos en la forma que lo pueda entender; así mismo tiene derecho de disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico o personal que le atiende.   |
| 7  | Información:   | Nuestros Usuarios tienen derecho a recibir información clara, precisa, veraz y actualizada sobre servicios de la IPS, horarios de atención, procesos administrativos y programas de salud. Además nuestros Usuarios tienen derecho a recibir educación y entrenamiento necesario para conocer acerca de las características de la enfermedad que padece y los tratamientos requeridos y ofrecidos por el POS, para mejorar las condiciones de salud. |
| 8  | Participación:   | Nuestros Usuarios tienen derecho a hacer preguntas y participar en decisiones acerca de su tratamiento y condición médica. Así mismo tienen derecho a que se les respete la voluntad de participar o no en investigaciones científicas, considerando los posibles riesgos, beneficios, que puedan ocasionarse. También nuestros Usuarios tienen derecho a participar activamente en la Asociación de Usuarios de la I.P.S.                           |
| 9  | Asistencia emocional:                                    | Nuestros Usuarios tienen derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual, emocional o moral cualquiera que sea el culto religioso o creencia que profese.   |
| 10 | Colocar quejas - reclamos, sugerencias y felicitaciones: | Nuestros Usuarios tienen derecho a manifestar su inconformidad con el servicio brindado, así como expresar ideas que nos ayuden a mejorarlo y felicitaciones.  |

### 5.8.2 Deberes del paciente

|   |  |
|---|--|
| 1 | Tratar con dignidad y respeto al personal que lo atiende y respetar la intimidad y los derechos de los demás usuarios.   |
| 2 | Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y profesionales que le prestan atención en salud.  |
| 3 | Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, dotación, así como de los servicios ofrecidos por la IPS.  |
| 4 | Seguir el tratamiento, las indicaciones y cuidados recomendados por los profesionales de salud, para obtener los mejores resultados de recuperación o prevención de enfermedades.  |
| 5 | Participar en los programas de promoción y prevención y aplicar las acciones de auto cuidado para reducir los factores de riesgo, promover estilos de vida que favorezcan la salud propia y la de su familia.                      |
| 6 | Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, para que la institución pueda brindarle el cuidado apropiado. |
| 7 | Presentar los documentos de identidad y afiliación en el momento de la atención.   |
| 8 | Asistir a la consulta o servicio programado solicitado de manera cumplida.   |
| 9 | Los usuarios deben cancelar cuando así corresponda los copagos y cuotas moderadoras que se generen en su atención de salud.  |

## 5.9 De las diversas actuaciones de los colaboradores de Virrey Solís Ips S.A apartes que se resaltan

### 5.9.1 Información confidencial.

La información confidencial que posee o utiliza VIRREY SOLIS IPS S.A, sobre estrategias o actividades administrativas, es de gran valor. La información confidencial, incluye entre otros, datos personales que aparecen en las listas de pacientes de la IPS y en los expedientes clínicos, datos sobre costos y servicios, información relacionada con los procesos de gestión, el Sistema de Gestión y Garantía de Calidad, inclusive sus documentos, registros, formatos, entre otros, las compras y uniones profesionales, datos financieros, datos de investigación, planeación estratégica, estrategias de mercadeo, listas de socios, colaboradores en general, datos sobre los proveedores, los contratistas y el software que es propiedad de la IPS.

Todos los miembros vinculados bajo cualquier modalidad contractual con VIRREY SOLIS IPS S.A, tienen la obligación de proteger y cuidar activamente esta información confidencial, sensible y exclusiva, de manera que se evite la divulgación no autorizada de la misma. La información que le pertenece a VIRREY SOLIS IPS S.A, no puede discutirse con nadie, sin antes obtener la autorización debida por parte de quienes ostentan la representación legal de la Organización. Por lo precitado, se deben mantener todos los documentos y medios de información entregados para el buen desempeño de las labores, protegidos y seguros, pues en caso de darse un manejo impropio, el responsable de la información rendirá las explicaciones legales al respecto.

Ningún colaborador médico o proveedor de salud, tiene derecho a conocer o revisar información del paciente que no sea necesaria para su trabajo.

A excepción de las situaciones de urgencia, los pacientes pueden confiar que su privacidad esta protegida y que la información sujeta a reserva, sólo será compartida con personas autorizadas por la Ley y/o con la expresa y escrita autorización del paciente, gran parte de la información en nuestra IPS, se genera y se almacena en los servidores, por lo tanto, es esencial que todos los miembros de VIRREY SOLIS IPS S.A. adopten las medidas necesarias orientadas a proteger la información, entre esas, evitar compartir contraseñas, revisar y cumplir los reglamentos y los procedimientos de seguridad.

Ahora bien, los colaboradores o trabajadores de que dispongan las empresas contratadas por VIRREY SOLIS IPS S.A, para contribuir en el desarrollo de su objeto social, se obligan a no suministrar y conservar bajo reserva y sin revelación a terceras personas, aún después de la terminación del vínculo contractual, toda la información, asuntos técnicos o detalle confidencial que le sea suministrado por la IPS.

### **¿Cómo Asegurar la Confidencialidad?**

Honrar el privilegio de tener información sobre nuestros usuarios en VIRREY SOLIS IPS S.A, usándola y compartiéndola únicamente siguiendo las pautas establecidas.

- Proteger de manera razonable y legal los derechos individuales de nuestros usuarios.
- Limitar el acceso a información restringida a aquéllos que necesitan saberla.
- Evitar discutir información restringida y/o confidencial en áreas públicas.
- No permitir que otros examinen, copien o compartan documentos o información restringida, si no es parte de su trabajo.

### **5.9.2 Protección de bienes de virrey Solís Ips S.A.**

Todos los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A, son responsables del uso adecuado de los bienes de la Organización, motivo por el cual, es importante que los colaboradores sean conscientes de su costo, a fin de que los utilicen con el mayor cuidado y los optimicen en el desarrollo de sus funciones. Adicionalmente, está prohibido que se destine el tiempo y los recursos brindados para la prestación del servicio, para cualquier propósito que no esté directamente relacionado con asuntos de la IPS. También, está prohibido remover o tomar prestado bienes propiedad de VIRREY SOLIS IPS S.A, sin obtener permiso previo.

### **5.9.3 Medios electrónicos.**

Todos los sistemas de comunicación, correo electrónico, Internet, teléfonos, entre otros, son de propiedad de VIRREY SOLIS IPS S.A. y se deben utilizar primordialmente para la realización eficaz de las tareas encomendadas durante su permanencia en la Organización y en pro del usuario, de acuerdo con los reglamentos y las normas para comunicaciones electrónicas.

Los usuarios de sistemas computarizados y teléfonos no deben esperar privacidad para cualquier artículo que hayan creado, guardado, enviado, o recibido en la computadora o por teléfono. VIRREY SOLIS IPS S.A. se reserva el derecho a monitorear u obtener acceso al uso y al contenido de las comunicaciones según nuestros lineamientos y procedimientos.

Los colaboradores no pueden utilizar los canales de comunicación interna o el acceso a Internet para colocar, guardar, transmitir, obtener o distribuir material amenazante, falso o malicioso; material obsceno; o cualquier artículo que constituya o promueva una ofensa criminal, ocasione una obligación civil o que de otra manera esté en violación

de una ley. Además, estos canales de comunicación no deben utilizarse para enviar cadenas de cartas, mensajes personales o documentos con derechos reservados, cuya reproducción no haya sido autorizada.

Los colaboradores que abusen de nuestros sistemas de comunicación o los usen excesivamente para propósitos que no sean propios de la razón de ser de VIRREY SOLIS IPS S.A, pueden perder su vinculación a VIRREY SOLIS IPS S.A. y estar sujetos a una acción disciplinaria. Todos los colaboradores son responsables de cumplir con los requisitos de las licencias del software y de los programas de software que utilizan en la realización de sus procesos.

Se prohíbe el uso personal de artículos de VIRREY SOLIS IPS S.A, utilizar recursos para fines caritativos o para la comunidad, sin obtener autorización previa de una jefatura o cualquier uso de recursos de VIRREY SOLIS IPS S.A. para ganancia económica personal.

#### **5.9.4 Etiqueta profesional.**

Esta sección del Código no debe considerarse de ninguna manera como una invitación a efectuar, solicitar o recibir cualquier tipo de regalo o incentivo. Para propósitos de clarificación, nótese que estas limitaciones, rigen las actividades con aquéllos fuera de VIRREY SOLIS IPS S.A.

Esta sección no se refiere a las acciones entre VIRREY SOLIS IPS S.A. y sus colaboradores o las acciones entre los propios colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. Es de importancia crítica evitar la apariencia de impropiedad cuando se otorgan regalos a individuos que efectúan negocios o buscan entablar negocios con VIRREY SOLIS IPS S.A. No es aceptable utilizar regalos u otros incentivos para influir de manera inadecuada las relaciones o los resultados de los negocios.

Se prohíbe que los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A, sin importar su forma de vinculación, acepten regalos excesivos, comidas, entretenimiento costoso, capacitaciones, viajes, tecnologías u otras ofertas de bienes o servicios. Aceptar regalos que sobrepasen \$200.000.00 por artículo y \$500.000.00 anuales en total, para todos los regalos de proveedores combinados.

Si un proveedor desea ofrecer un regalo monetario a un colaborador, él o ella deben ser referidos al Director General, quien avalara o no el obsequio. Siempre que sea posible estos regalos deben compartirse con los compañeros de trabajo del colaborador de que trate.

No hay nada en este Código que prohíba el establecimiento de reglas más estrictas para el recibimiento de regalos, propinas u otros artículos de valor de parte de proveedores.

Es claro que pueden surgir situaciones en las cuales un cliente o proveedor actual o potencial, pueda extender una invitación a un evento social para desarrollar una relación profesional más sólida.

#### **5.9.5 Regalos y propinas.**

Los regalos influyen las decisiones que se toman. Los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. no pueden aceptar regalos, favores, servicios, entretenimiento o artículos de valor si estos pueden influir en acciones o decisiones que afectan a VIRREY SOLIS IPS S.A. Además, se prohíbe estrictamente recibir dinero, servicios o artículos de valor para influir el criterio o el proceso que utiliza VIRREY SOLIS IPS S.A. para tomar decisiones sobre algún comprador, proveedor, cliente o cualquier otra persona.

Cualquier conducta de esta índole debe ser reportada inmediatamente a la jefatura, a Gestión Humana, a la administración o a la Dirección General.

#### **5.9.6 Incentivos profesionales.**

Para VIRREY SOLIS IPS S.A. es claro que las entidades con las cuales efectuamos negocios pueden ofrecer comisiones, contrapropuestas, descuentos o incentivos. Cualquier pago de esta índole debe ser aprobado por VIRREY SOLIS IPS S.A. a fin de que se determine si el mismo es aceptable y usual y que no se considera una oferta ilegal o inapropiada. Se prohíbe ofrecer, extender, solicitar o recibir cualquier tipo de soborno o cualquier tipo de pago impropio. VIRREY SOLIS IPS S.A. puede tener derecho a recibir contrapropuestas, descuentos e incentivos de otras entidades con las cuales mantiene relaciones profesionales.

Todas estas contrapropuestas, descuentos y complementos, deben ser aprobados por la Dirección General de VIRREY SOLIS IPS S.A, como algo aceptable y usual y que no se considere una oferta ilegal o inapropiada. Además, podemos ofrecerles regalos, actividades de entretenimiento y comidas a clientes, socios profesionales, proveedores actuales o potenciales de VIRREY SOLIS IPS S.A. y a otras personas cuando estas actividades tienen un propósito profesional legítimo, son razonables y consistentes con los reglamentos de VIRREY SOLIS IPS S.A.

“Decline cortésmente cualquier oferta de dinero de los pacientes, sus familiares o visitantes y otras personas, que pretendan motivarlo a cambiar los reglamentos o permitir conductas que contravengan las normas corporativas”.

Obtenga autorización por escrito de la Dirección General, para entablar relaciones profesionales con cualquier entidad que pueda darle o aparentar darle, ganancias personales a un colaborador representante de VIRREY SOLIS IPS S.A.

#### **5.9.7 Personal de dirección, manejo o confianza.**

Los jefes de división, coordinadores de unidad funcional, el personal médico y los colaboradores participes de la planeación estratégica, tienen la responsabilidad de brindarle a VIRREY SOLIS IPS S.A. lealtad absoluta y plena. Las personas en estas posiciones no pueden usar su rol, para obtener ganancias personales o ayudar a otros a beneficiarse a expensas de VIRREY SOLIS IPS S.A. Puede ocurrir un conflicto de interés si las actividades externas o los intereses personales influyen o aparentan influir la capacidad de efectuar decisiones objetivas como parte de las responsabilidades profesionales. Es importante reconocer que las apariencias son muy importantes.

Cuando se trata de conflictos de interés, es importante recordar que nuestro éxito depende de la manera en que nos perciben los demás. También, puede ocurrir un conflicto de intereses cuando las exigencias de actividades externas afectan o distraen las responsabilidades del trabajo o utilizan recursos de la IPS para propósitos que no están relacionados con nuestro objeto social. Si desea saber si una actividad externa puede ser o aparenta ser un conflicto de intereses debe comunicarlo al Director antes de participar en esta actividad.

Los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. deben actuar con integridad, honestidad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto o apariencia de conflicto, entre sus intereses personales y los intereses de VIRREY SOLIS IPS S.A.

#### **Algunas formas en que puede surgir un conflicto de interés:**

Ser contratado por un competidor o competidor potencial, sin importar la naturaleza del trabajo, mientras esta vinculado a VIRREY SOLIS IPS S.A.

- Actuar como asesor de los competidores o competidores potenciales, en asuntos propios del objeto social de VIRREY SOLIS IPS S.A, estando vinculado a éste.
- Aceptar regalos, invitaciones, servicios u otros, por parte de proveedores que pretender realizar negocios con VIRREY SOLIS IPS S.A.
- Entablar negocios con una compañía que sea de propiedad o que este controlada por otro colaborador de VIRREY SOLIS IPS S.A. o su familia, sin el conocimiento y consentimiento de la Dirección o la Junta Directiva.
- Ser propietario, socio o poseer interés sustancial en una compañía competidora o proveedora.

#### **5.9.8 Relaciones de médicos.**

Todos los profesionales vinculados a VIRREY SOLIS IPS S.A, deberán cumplir con los estándares de servicio, de atención y de idoneidad requeridos. Cuando se contrate con Cooperativas de Trabajo Asociado la prestación de servicios que contribuyan en el desarrollo del objeto social de la IPS, estas actuaran de manera autónoma, con autogobierno, autodeterminación y serán autogestionaria en el ejercicio de la función, sin que se genere ningún tipo de relación laboral, ni subordinación, ni dependencia, entre VIRREY SOLIS IPS S.A. y la Cooperativa de Trabajo Asociado, ni con sus asociados.

#### **5.9.9 Relaciones con los subcontratistas y proveedores.**

Debemos administrar nuestras relaciones con los subcontratistas y los proveedores en forma justa y razonable, libre de conflictos de interés, de acuerdo con todas las leyes aplicables y la práctica de buenas empresas comerciales. Así las cosas, VIRREY SOLIS IPS S.A. se compromete con una estricta sujeción al principio de legalidad, a dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes sobre la materia, con prontitud, exactitud y diligencia, a fin de que la información concerniente a las condiciones y procesos contractuales, sea proporcionada a los interesados de manera oportuna, suficiente y equitativamente y a que las decisiones para adjudicar u otorgar contratos se adopten sin ningún tipo de preferencias, debiendo encontrarse fundamentadas exclusivamente en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

Nosotros empleamos los criterios éticos más altos en las prácticas de las empresas comerciales para la selección de



fuentes de recursos, negociaciones, determinación de contratos y en la administración de todas las actividades relacionadas con compras. Es política de VIRREY SOLIS IPS S.A. y de conformidad con su Sistema de Gestión y Garantía de Calidad, seleccionar proveedores a partir de su capacidad de satisfacer las necesidades de VIRREY SOLIS IPS S.A. como cliente y para ello efectúa periódicamente evaluación objetiva de proveedores. Adicionalmente, nuestra organización en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, evalúa de manera permanente si los subcontratistas o proveedores se encuentran vinculados con actividades ilícitas tales como financiación del terrorismo, lavado de activos y delitos subyacentes.

Es posible obtener información acerca de otras organizaciones, incluyendo competidores, a través de estrategias de comunicación y "bench marking", avalado por la Dirección General o por el Consejo Asesor.

#### **5.9.10 Investigaciones científicas.**

VIRREY SOLIS IPS S.A. apoya y fortalece las investigaciones y prácticas clínicas, con el objeto de generar nuevos aportes a la ciencia, en beneficio de los usuarios y el Sistema, siempre que se garantice la integridad del ser humano, la protección de sus derechos y su bienestar. Estas investigaciones y pruebas clínicas, las realizan profesionales con conocimiento y experiencia, con estricto cumplimiento de las disposiciones y regulaciones establecidas para tal fin y bajo la permanente supervisión de las autoridades de salud. La mala conducta en las investigaciones, conlleva a crear o cambiar resultados o copiar resultados de otras investigaciones, sin efectuar la investigación o la prueba clínica. Así es que, nuestra Organización protege la vida, integridad física, salud y derechos de los pacientes, durante las investigaciones y pruebas clínicas que desarrollen.

Cualquier profesional médico, que efectúe una investigación que utilice seres humanos, debe hacerlo con la aprobación de la Dirección General, el Comité de Ética Médica, la División Médica y el Asesor Científico. Es exigencia de VIRREY SOLIS IPS S.A. que toda investigación sea expuesta, con los elementos básicos de la metodología de la investigación científica, previamente a los órganos precitados para su análisis, aprobación o rechazo.

#### **5.9.11 Proceso de facturación a EPS y pacientes.**

VIRREY SOLIS IPS S.A. ha implementado sistemas de seguridad automatizados que facilitan la gestión y aumentan la precisión del cobro efectuado por la prestación de servicios de salud.

El proceso de facturación en VIRREY SOLIS IPS S.A. cumple las disposiciones reglamentarias y legales expedidas, que rigen su manejo en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, entendido como el conjunto de actividades que conducen a recolectar y organizar la información respecto de la liquidación y cuantificación de los servicios de salud prestados a los usuarios, lo cual exige la expedición de un documento denominado "factura", a través del cual se hace exigible el cobro al pagador de los servicios, según el caso. En este orden, para realizar un proceso de facturación adecuado, se considera importante exaltar principalmente, que se debe comparar el contenido de las facturas con lo anotado en la historia clínica y se verifica que los servicios facturados correspondan efectivamente a los servicios autorizados, entre otros.

Es importante que todos los individuos que colaboran en archivo médico y estadística y todos aquellos que hacen uso de ese documento legal, se aseguren que los pacientes provean información clara, certera y en consecuencia correcta y que no destruyan ninguna información que se considere parte del expediente médico legal.

La documentación correcta y disponible dentro de un período de tiempo razonable también depende de la diligencia y la atención de los médicos que brindan sus servicios en nuestras instalaciones. Los médicos deben proveer información completa, clara, legible y correcta dentro de un período de tiempo razonable, para que el proceso de facturación se realice diligentemente.

Se espera que las personas que llevan a cabo el proceso de facturación tenga las destrezas necesarias, el conocimiento y manejo del Sistema de Gestión de Calidad y el proceso propio de facturación, el manejo de los sistemas y los procedimientos apropiados para asegurar que todos los cobros a los clientes (EAPB, pacientes) estén correctos y completos.

Según nuestro Sistema de Gestión de Calidad, todas las actividades de cobro y codificación están sujetas a revisión y auditorías, por el Servicio de Auditoría Unificada.

Como principio de calidad y ética VIRREY SOLIS IPS S.A. previo a realizar el cobro al pagador, evalúa la documentación que acompaña la correspondiente factura, generada con ocasión de la prestación de los servicios de salud, con el propósito de verificar que los servicios prestados coincidan con los servicios facturados. Muestra de un servicio eficaz, eficiente y efectivo por el área de facturación, son las medidas de control que allí se han implementado.

En el evento en que se detecte o descubra la existencia de un error en la cuenta, se deben tomar medidas

inmediatas para corregirlo, avisar a la persona responsable del pago y devolver o reembolsar rápidamente cualquier pago que no se le deba a VIRREY SOLIS IPS S.A.

“Mantenga una documentación honesta y correcta de todos los servicios que se le han proporcionado a los pacientes”.

El proceso de conciliación de estados de cuenta, se llevará a cabo con el conocimiento y permiso de la Dirección de la Organización, no obstante, no se autoriza a ningún representante de la Organización, salvo el Representante Legal, a decidir sobre porcentajes o montos que se asumirán como pérdida del ejercicio, esto sin la autorización escrita de la instancia competente, esto es la Dirección General y el Representación Legal.

### **Reportes y Documentos Financieros.**

VIRREY SOLIS IPS S.A. ha establecido y mantiene un alto nivel de precisión y cumplimiento al documentar y reportar sus informes financieros. Estos documentos sirven como base de la administración de la Organización y son importantes para satisfacer nuestras obligaciones con los pacientes, colaboradores, clientes, proveedores y otros. Éstos, también son necesarios para cumplir con los requisitos de los reportes financieros y de los impuestos establecidos en la legislación vigente.

Toda la información financiera requiere del más alto nivel de claridad y honestidad, debe contener una exposición fiel de la evaluación de la prestación de los servicios de salud y la situación económica, jurídica y administrativa, para lo cual, VIRREY SOLIS IPS S.A. mantiene un sistema de controles internos para asegurar comportamientos éticos y transparentes.

Las leyes y las regulaciones requieren que VIRREY SOLIS IPS S.A. presente informes y de cuenta del resultado de su gestión, gastos de operación y estadísticas, entre otros. El cumplimiento de esas exigencias es fundamental, para el buen nombre y operación de VIRREY SOLIS IPS S.A. Por tanto, es de obligatorio cumplimiento el reporte y entrega oportuna de la información a los entes reguladores.

Los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. deben identificar y excluir los gastos que no están permitidos; adherirse a normas de documentación y a utilizar cartas de transmisión para reportar artículos protestados y proveer información apropiada, respecto de la cual, deberán adoptarse todas las medidas que resulten necesarias para su protección, incluyendo lo relacionado con su almacenamiento, acceso, conservación, custodia y divulgación. Además, al someter los reportes de gastos a auditorías internas y al proceso de revisión por otros colegas, esto genera confianza y refleja el compromiso con el cumplimiento.

Todos los asuntos relacionados con la preparación, presentación y pago de reportes de gastos, deben ser efectuados y/o coordinados por nuestra División Financiera. Los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. de esta División o que estén relacionados con este proceso, deben buscar ayuda pertinente cuando sea necesario, para poder asegurar el cumplimiento continuo de las regulaciones. Además, los colaboradores de la División Financiera de VIRREY SOLIS IPS S.A. deben cumplir con las leyes de auditorías, contabilidad, y financieras que apliquen. Se invita a los colaboradores a discutir con su jefe de división cualquier asunto que los preocupe. Se requiere que cualquiera que tenga una preocupación, inquietud o pregunta acerca de un asunto relacionado con contabilidad o auditoría, lo reporte al jefe de división, con quien se podrá aclarar cualquier asunto de esta índole.

### **Investigaciones Internas de Violaciones Reportadas.**

VIRREY SOLIS IPS S.A. adelantará las investigaciones a que haya lugar, cumpliendo con los términos de Ley, de manera diligente, cuidadosa, inmediata y confidencial, coordinando con las instancias respectivas las acciones del caso y llevará un registro de las investigaciones que se inicien. La Dirección coordinará en colaboración con la Revisoría Fiscal, cualquier hallazgo que resulte de las investigaciones y recomendará las acciones o los cambios correctivos que se necesitan llevar a cabo de acuerdo con este Código, con las normas de VIRREY SOLIS IPS S.A. y con las leyes y regulaciones aplicables. Se espera que todos los colaboradores cooperen con los esfuerzos de las investigaciones.

Siempre que una investigación interna confirme una violación que haya sido reportada, es política de VIRREY SOLIS IPS S.A. iniciar acciones correctivas, incluyendo, según sea apropiado, la implementación de cualquier acción disciplinaria necesaria y la implementación de cambios sistemáticos para prevenir la recurrencia futura de violaciones similares en VIRREY SOLIS IPS S.A.

Cualquier miembro que vulnere o viole lo dispuesto en el presente Código, será sujeto de acciones disciplinarias, resultado de un proceso en el que se respeten todas las garantías legales y constitucionales al implicado. La acción disciplinaria específica dependerá del tipo, severidad y frecuencia de la violación y podría resultar en cualquiera de las siguientes acciones: acción correctiva verbal o escrita, suspensión o despido.

### 5.9.12 Auditorías y monitoreo.

VIRREY SOLIS IPS S.A. realizará permanentemente supervisión, seguimiento y acompañamiento, al Sistema de Gestión y Garantía de Calidad y al Código de Ética y Conducta, permitiendo a la IPS obtener retroalimentación y evaluación continua sobre su funcionamiento. Entonces, las instancias que los evalúan y retroalimentan, son la Dirección General, la Coordinación de Calidad y Auditora Interna, facilitando así su actualización y constante monitoreo, al ser responsables en gran medida de esta supervisión y de efectuar auditorías internas, respecto de asuntos que tengan implicaciones relacionadas con regulaciones o cumplimientos legales. Adicionalmente, VIRREY SOLIS IPS S.A. utilizará habitualmente otras vías para asegurar y demostrar el cumplimiento a las disposiciones, leyes, regulaciones, normas y políticas de la IPS.

### Mantenimiento de Documentos.

El mantenimiento de los documentos debe evidenciar nuestras acciones de manera fiel y exacta. Además del expediente clínico del paciente, VIRREY SOLIS IPS S.A. tiene acceso a una variedad de documentos, que para su mantenimiento y conservación, deben aplicarse los criterios o reglas específicas según el tipo de documento que se utilice de conformidad con lo dispuesto en el Sistema de Gestión y Garantía de Calidad. Dada la diversidad de dichas reglas, estas deben ser conocidas por todos los colaboradores, para ser aplicadas de manera oportuna y correctamente.

Todo colaborador de VIRREY SOLIS IPS S.A. deberá conocer y aplicar los parámetros del Sistema de Gestión Y Garantía de Calidad, definidos para la elaboración, seguridad y conservación de documentos. Siendo responsables de los documentos que se encuentren bajo su custodia, de su adecuado manejo y disponibilidad, en caso de ser requeridos por la Organización.

Nadie puede alterar o falsificar información en ningún documento o expediente. Los documentos nunca se deben destruir para negarles acceso a las autoridades gubernamentales de todo aquello que pueda ser relevante en una investigación.

Los documentos médicos y corporativos incluyen documentos escritos tales como: cartas y memorandos, información ingresada en los computadores, por ejemplo, en el correo electrónico o expedientes electrónicos en disco o en cinta, radiografías y cualquier otro medio que contiene información relacionada con el cuidado de los pacientes, con la Organización o con sus actividades comerciales. Es importante que los documentos se guarden o se destruyan únicamente siguiendo los parámetros de nuestro Sistema de Gestión y Garantía de Calidad.

Como se ha dicho, los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. no deben falsificar o alterar el contenido de los documentos. Además, nadie puede remover o destruir documentos antes de la fecha específica sin obtener primero un permiso como aparece estipulado en el Sistema de Gestión y Garantía de Calidad, con el consentimiento del responsable de calidad, en colaboración con el jefe de división.

Reglas comunes para la conservación de documentos. Entendidas como el conjunto de medidas preventivas o correctivas para asegurar la integridad física y funcional de los documentos.

- No falsifique datos o cree documentos falsos.
- Elabore solamente aquellos documentos que son necesarios y requeridos por la Ley o que harán más fácil la realización de su trabajo o que aseguran la calidad en la prestación del servicio a los pacientes y/o usuarios.
- Entregue documentos con la debida autorización, solamente a aquellas personas que tienen derecho legal de conocer la información que se encuentre allí contenida, pues es responsable de su divulgación, la persona que tiene su custodia.
- Mantenga siempre la confidencialidad del paciente y solamente utilice los documentos para su propósito original.
- Mantenga los documentos el tiempo que sea requerido por la Ley, dependiendo del tipo de documento.
- Disponga los documentos de acuerdo a nuestra política de retención de documentos y de conformidad con

nuestro Sistema de Gestión y Garantía de Calidad.

- Para la seguridad de los documentos se debe coordinar la realización mensual de un backup en medio magnético.
- Para la conservación de los documentos en medio magnético, como por ejemplo: CD, disquetes, cintas de audio y video, entre otros, deben guardarse en los recipientes adecuados para protegerlos de los daños ambientales.
- Para la conservación de los documentos en físico, deben aplicarse las disposiciones pertinentes para su archivo.

### **5.9.13 Investigaciones legales.**

VIRREY SOLIS IPS S.A. cumple con la Ley y coopera con cualquier exigencia razonable que se haga como parte de una investigación legal. Es imprescindible, que protejamos los derechos de la IPS y de su personal. Si cualquier colaborador es requerido para ser interrogado o recibe una solicitud, una citación u otro documento legal relacionado con asuntos correspondientes a la IPS, él o ella, deberá inmediatamente poner dicho suceso en conocimiento del Director General o el Representante Legal. En algunas ocasiones, no es posible determinar cuánto puede intensificarse un interrogatorio legal, una auditoria o una inspección de rutina y convertirse posteriormente en una investigación más formal y seria del ente regulador o gubernamental. Por lo tanto, si se sigue este proceso, VIRREY SOLIS IPS S.A. podrá determinar su plan específico de acción o respuesta para cada situación que se presente.

Como regla general, es una conducta inaprobada, impedir el desempeño de las obligaciones legales de un agente, incluyendo el uso de una orden de registro y allanamiento válida. Algunos ejemplos adicionales de conducta ilegal son alterar o destruir documentos solicitados en una investigación y después negar haber tenido conocimiento de su existencia o de la información. Si usted nota que algún colaborador está participando en alguna actividad prohibida de esta índole, según hemos descrito anteriormente, comuníquelo inmediatamente a la Dirección, recuerde que su información será confidencial y si así se prefiere, la identidad del quejoso puede permanecer anónima.

### **5.10 Ambiente General del sitio de trabajo**

#### **5.10.1. Acoso general.**

Todo colaborador tiene derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial. VIRREY SOLIS IPS S.A. tiene una política de cero tolerancias para el acoso, no permite bromas degradantes o humillantes, difamación, intimidación o cualquier otra conducta de acoso a ninguno de sus colaboradores.

#### **5.10.2. Acoso sexual.**

El acoso sexual está terminantemente prohibido. El comportamiento prohibido incluye avances importunos o solicitudes de favores sexuales relacionadas con decisiones del empleo, dirigido a someter o a afectar a una persona, crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien lo recibe y es contrario a una actitud amistosa o mutua. En consecuencia, VIRREY SOLIS IPS S.A. no acepta en ninguno de los trabajadores, ni del personal directivo, cualquier conducta o insinuación que tenga el carácter de acoso sexual.

#### **5.10.3. Discriminación.**

El trato justo y equitativo de todos los colaboradores, pacientes y de todas las personas en general, es fundamental para satisfacer y cumplir la misión y las metas de VIRREY SOLIS IPS S.A. Lo anterior, implica ser tratados sin distinciones de raza, religión, género, origen étnico, edad, incapacidad, fuente de pago o cualquier otra clasificación prohibida por la ley, constituyéndose en la base para la construcción de las relaciones interpersonales, grupales, empresariales y con el entorno, que nace de la propia autoestima y del reconocimiento de la existencia del otro.

VIRREY SOLIS IPS S.A. no discrimina ningún individuo discapacitado, con respecto a una oferta, al plazo o a la condición de empleo. Nosotros haremos adaptaciones razonables para los individuos con limitaciones físicas, que están capacitados para desempeñar el trabajo.

#### **5.10.4. Obligación personal de reportar.**

Nos hemos comprometido a mantener una conducta ética y legal, acorde con las leyes y reglamentos relevantes y a adoptar los correctivos necesarios al interior de la IPS.

Los colaboradores tienen la obligación de abstenerse y denunciar prácticas que tiendan a procurar beneficios ilegítimos o cualquier conducta irregular o ilegal al interior de VIRREY SOLIS IPS S.A. como en su trato con terceros. En caso de reportarse un asunto que pueda poner a la organización en un alto riesgo de cumplimiento o que esté relacionado con la ética médica, resultados clínicos, seguridad de los pacientes, riesgo de lavado de activos o financiación del terrorismo, entre otros, respecto de lo cual, considere el informante que no se le ha dado la importancia o la atención apropiada, deberá presentar dicha situación a los Directivos de la Institución, hasta que esté satisfecho de que se ha reconocido completamente el caso que expone.

#### **5.10.5. Ambiente laboral libre de drogas.**

En VIRREY SOLIS IPS S.A. estamos comprometidos en mantener un ambiente laboral libre de drogas. Frente al uso ilegal de drogas que estén estrictamente prohibidas y que en consecuencia afectan el desempeño laboral, es política de VIRREY SOLIS IPS S.A. someter a las personas que están o se sospeche que se encuentran bajo la influencia de drogas ilícitas, a pruebas para comprobar su consumo. El no permitir la práctica de tales pruebas, es motivo para ser despedido o desvinculado de la Organización. Por esta razón, usted no puede tener, distribuir, vender, utilizar o hallarse bajo la influencia de drogas ilícitas mientras se encuentre al servicio de VIRREY SOLIS IPS S.A.

#### **5.10.6. Política de no fumar.**

Considerando los efectos dañinos del cigarrillo para la salud y tomando en cuenta que somos una Institución dedicada a su cuidado, VIRREY SOLIS IPS S.A. se preocupa por mantener una sana atmósfera de trabajo, libre de contaminación y de sustancias tóxicas, que impliquen riesgo a sus trabajadores y a todas aquellas personas que acuden a nuestros servicios de salud, para tal fin, ha establecido la política de "No Fumar", con fundamento en los siguientes presupuestos:

- Se prohíbe fumar, en todo momento en las instalaciones de VIRREY SOLIS IPS S.A.
- No se habilitaran áreas de fumadores en ninguna de las Unidades Funcionales con el fin de des estimular el consumo de tabaco.
- Se aplicaran las normas contenidas en el ordenamiento jurídico colombiano, que contempla las restricciones del consumo de tabaco en establecimientos públicos.

#### **5.10.7. Recursos para obtener asesoría y reportar inquietudes.**

Para recibir servicios de consejería respecto a un asunto relacionado con el ejercicio de las funciones o de cualquier tema en general o para reportar una inquietud, la IPS brinda distintas opciones a las personas interesadas. VIRREY SOLIS IPS S.A. fomenta la resolución de asuntos, incluyendo los relacionados con recursos humanos, como por ejemplo: nómina, trato justo, asuntos disciplinarios, entre otros, a través de vías apropiadas. VIRREY SOLIS IPS S.A. adoptará las medidas necesarias para mantener dentro de los límites estipulados por la ley, la confidencialidad, la identidad de cualquier individuo que reporte inquietudes o conductas inapropiadas. Favorecemos una conducta, libre de represalias que protege a cualquier persona que reporte una inquietud como un acto de buena fe.

#### **5.10.8 Proceso de reconocimiento de recibo del código de ética y conducta de virrey Solís Ips s.a.**

La Organización entregará una copia del Código de Ética y Conducta de VIRREY SOLIS IPS S.A. a todos los colaboradores a través de los conductos a que haya lugar para cada caso concreto y se dejará constancia de haberlo recibido a través de la firma de quien corresponda, con lo cual, además reconocen que éste Código representa los reglamentos más relevantes y obligatorios de VIRREY SOLIS IPS S.A. y que aceptan cumplir con los mismos. En cuanto a los colaboradores nuevos, estos también deberán suscribir dicho reconocimiento de recibo al momento de vincularse a la IPS a través del conducto regular existente para el efecto y para cada caso concreto. Al mismo tiempo, es requisito que todos los colaboradores de VIRREY SOLIS IPS S.A. participen en un entrenamiento anual de cumplimiento con el propósito de garantizar su socialización.

El cumplimiento a lo dispuesto en el Código de Ética y Conducta de VIRREY SOLIS IPS S.A, así como la participación en actividades y entrenamiento relacionados con el mismo, son factores que se tendrán en cuenta al momento de tomar decisiones relacionadas con la contratación, vinculación, ascenso y compensación de todos los candidatos y colaboradores de la Organización.

### 5.10.9. Reconocimiento de recibo del código de ética y conducta de virrey Solís Ips

Acepto que he recibido mi copia personal del Código de Ética y Conducta de VIRREY SOLIS S.A. Soy responsable de estudiar y cumplir cada una de las estipulaciones contenidas en el presente Código y de reportar cualquier vulneración a sus disposiciones, al Representante Legal, Director o quien haga sus veces, a cualquier directivo o al Departamento de Gestión Humana de la Organización.

**Firma:**

---

**Nombre completo en letra legible y clara:**

---

**Unidad Funcional:**

#### **Documentos relacionados**

A-GTHU-FO11 Matriz de requisitos legales  
A-GTHU-FO12 Tabla integral indicadores efr

#### **Bibliografía**

Ley 1010 de 2006 acoso laboral  
Resolución 2646 de 2008 Medición del riesgo psicosocial.  
Resolución 652 de 2012 por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones  
Resolución 1356 de 2012 por la cual se modifica parcialmente la Resolución 652 de 2012.

#### **Anexos**

N/A.

#### **Términos y Definiciones**

**Autonomía:** El respeto por las personas es el primer principio y éste exige que cada individuo sea tratado como un ser único y como un ser igual a todos los demás individuos. Se requiere una justificación ética especial para interferir en los propósitos, la privacidad o los comportamientos individuales de cada persona.

Con este principio se reconoce el deber de respetar la libertad individual que tiene cada persona para determinar sus propias acciones (Fry, Sara, p. 29). Este principio descalifica las decisiones paternalistas que toman los médicos y paramédicos en nombre de pacientes que están capacitados para adoptar decisiones. La palabra autonomía, deriva del griego "autos" (propios) y "nomos" (regla, autoridad o ley), se utilizó por primera vez con referencia a la autorregulación y autogobierno de las ciudades.

Este término se ha ampliado en la actualidad y se utiliza para las personas adquiriendo significados bastante diversos, como autogobierno, derechos de libertad, intimidad, elección individual, libre voluntad, elegir el propio comportamiento y ser dueño de uno mismo. El significado de la palabra autonomía, como ocurre con muchos otros consejos filosóficos, se vuelve más específico en el contexto de la teoría. Por eso, se sostiene que toda persona autónoma debe tener, entre otras, la capacidad de autogobierno, que incluye: la comprensión, el razonamiento, la reflexión, la elección independiente. El principio del respeto por las personas, exige que tengamos en cuenta las elecciones y valores que el paciente tiene a la hora de tomar decisiones sobre los cuidados y el tratamiento y respetarlo como agente autónomo activo. Las reglas morales, que nos sirven de afirmación del respeto por la autonomía del paciente son: decir la verdad, respetar la intimidad, proteger la información confidencial, obtener el consentimiento para las intervenciones médicas y ayudarlo a tomar decisiones cuando se nos pida, sin coerción o manipulación. El respeto por la autonomía como principio, es muy amplio y no debe ser utilizado en aquella persona que por inmadurez, incapacidad, ignorancia, coerción o explotación, sea incapaz de actuar en forma competente.

La reflexión se basa en si los pacientes o sujetos son psicológica o legalmente capaces de tomar decisiones

adecuadas. La medicina, la psiquiatría, el derecho y la filosofía han elaborado informes muy distintos sobre las habilidades que una persona debe demostrar para ser considerada competente.

Si el paciente es incompetente por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, se delega en los padres, familiares o de no tenerlos, en aquella persona que represente los mejores intereses del paciente, o en último caso, se dará intervención a la justicia.

**Beneficencia:** El término beneficencia se define en el diccionario español como la virtud de hacer el bien; en la lengua inglesa el término "beneficence", connota actos de misericordia, bondad y caridad. El altruismo, el amor y la humanidad son a veces considerados también formas de beneficencia. Entendemos que una acción es benéfica, cuando proporciona beneficios a otras personas. Es importante, que identifiquemos en nuestra práctica las reglas morales que reconocen al principio de beneficencia: proteger y defender los derechos de los pacientes, prevenir que suceda algún daño, suprimir las condiciones que puedan producir perjuicio a otros, ayudar a las personas con discapacidades.

**Comité de convivencia laboral:** Es un organismo integrado por representantes de la Empresa y de los trabajadores, cuya función primordial es la promoción, prevención y corrección de las conductas y situaciones constitutivas de acoso laboral en la Empresa, actuando siempre como un conciliador que protege la dignidad del trabajador.

Instancia preventiva de acoso laboral que contribuye a proteger a los trabajadores contra los riesgos psicosociales que afectan la salud en los lugares de trabajo.

**Conceptos generales de la ética y la bioética:** Las cuestiones éticas no tienen una respuesta fácil, sencilla, que pueda encontrarse previamente en los códigos de ética o en las leyes. Tanto los códigos como las leyes, son importantes para los profesionales de la salud, pero por su naturaleza intrínseca, los códigos y las leyes tienden a estar limitados a declaraciones generales. En la actualidad, los dilemas éticos que con tanta diversidad y frecuencia se nos plantean; los códigos pueden proporcionarnos directrices generales, pero los médicos y paramédicos, como personas y como profesionales de los cuidados de la salud, emiten juicios cada día que afectan a las vidas humanas y que tienen influencia en el bienestar de los pacientes, de sus familias y de las personas que conforman una comunidad, como así también influyen en la toma de decisiones de los demás profesionales de la salud.

La ética no es cosa de intuición, imaginación, capacidad de persuasión, sentimientos ni opinión, ni urbanidad de estilos de gestión económica y social, sino que sus conclusiones se fundamentan en argumentos lógicos basados en hechos reales. El análisis ético es el que más abarca porque debe considerar todas las dimensiones humanas de cada caso, pero lo hace con una jerarquía. (Sánchez Torres, Fernando, Temas de Ética Médica, Rodríguez Luño, Ángel, p.17. J Ferrater Mora, Diccionario de Filosofía, Ed. Ariel, Barcelona, pp. 1.141-1.148).

Podemos definir los valores, como una estimación positiva, que se caracterizan porque son universales o pretenden serlo; los poseedores de éstos son las personas, la exigencia es ilimitada, se presentan como criterios que abarcan toda nuestra conducta y tienen validez exigible durante toda nuestra vida.

El valor moral, se constituye en la expresión correcta de los actos del ser humano, que a través de su ínter subjetividad posibilita la comunicación, la convivencia, la interacción y la racionalidad en su comportamiento y actuaciones.

El valor es una expresión de cualidad, calidad o naturaleza importante y deseable. Es aquello que tiene significado físico, estético, espiritual, social e histórico; se relaciona con las creencias y la cultura, se traduce en comportamientos y responde a la finalidad última del hombre, su intencionalidad, sus necesidades reales y trascendentes. El valor de cada ser humano radica en el hecho de pertenecer a la especie humana y desde este punto de vista todos merecen respeto por encima de los intereses individuales y sociales.

El proceso de valoración del ser humano, incluye una compleja serie de condiciones intelectuales y afectivas que suponen: la toma de decisiones, la estimación y la actuación. Las personas valoran al preferir, al estimar, al elegir unas cosas en lugar de otras, al formular metas y propósitos personales. Las valoraciones se expresan mediante creencias, intereses, sentimientos, convicciones, actitudes, juicios de valor y acciones.

Todos los valores que se relacionan con el respeto y la promoción de la dignidad de cada ser humano, son valores morales y en este sentido hay una connotación moral en muchos valores profesionales, culturales y familiares.

Muchas de las situaciones que se enfrentan y con las que conviven los profesionales de la salud, llevan aparejadas relaciones y decisiones en las que existen conflictos de valores, prioridades y compromisos asociados con lo que es bueno o correcto para los individuos, las familias, las comunidades y la sociedad, así como para los profesionales de la salud.

Los profesionales se enfrentan a situaciones en las que los problemas éticos requieren un momento de reflexión, que por regla general se consideraría como un juicio clínico diferente, en él cobran importancia y peso:

Los valores del personal médico y paramédico como profesionales.

Los valores personales de la persona médico y paramédico.

El respeto por los valores del otro o de los otros.

Los principios de la bioética

Partiendo de la definición de bioética entendida como: La conciencia de la ciencias médicas y biológicas, como una práctica dinámica, racional y reguladora de los valores éticos y deontológicos con la característica de ser multidisciplinaria y que tiene como objetivo la preservación de la dignidad humana en sus diversas expresiones<sup>1</sup>. Han de tenerse en cuenta sus principios fundamentales tales como: la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia.

**Justicia:** El principio de justicia estipula la igualdad de trato entre los iguales y la diferencia de trato entre los desiguales, conforme a sus necesidades. Esto significa que las personas que tienen necesidades iguales en materia de salud, deben recibir la misma cantidad de recursos sanitarios (igualdad de trato entre iguales). Significa también, que

si algunas personas tienen más necesidades que otras, deberán recibir más recursos sanitarios. Hacer hincapié en las necesidades permite una distribución más equitativa de los recursos disponibles.

En lo que compete a los profesionales de la salud, las cuestiones por plantear tienen que ver con la asignación de los recursos, por ejemplo: ¿cuántos profesionales de la salud se requieren en un determinado servicio para garantizar cuidados del paciente en forma adecuada y segura?, ¿qué nivel de capacitación debería tener el profesional de la salud para asumir el cuidado de determinado paciente?, ¿cómo distribuir los recursos materiales escasos para cada paciente de acuerdo a su necesidad?

La justicia en la atención por parte del personal de la salud, no se refiere solamente a la disponibilidad y utilización de recursos físicos y biológicos, sino a la satisfacción de necesidades básicas de la persona, en su orden biológico, espiritual, afectivo, social y psicológico, que se traducen en recurso humano que ofrezca una adecuada calidad de atención. Es un principio ético, básico para la sociedad; implica lo público, por ende, trasciende las decisiones de la ética IPS y compromete a los agentes de la salud en actos donde se requieren acuerdos sociales de justicia distributiva.

El término justicia distributiva, se refiere a la distribución equitativa y adecuada de los beneficios y cargas de acuerdo a las circunstancias y situaciones particulares de las personas, sus actos y consecuencias hacia los demás.

**No maleficencia, o no hacer daño:** Es otro principio ético que desde la máxima hipocrática “*primum non nocere*” y desde las notas de Florence Nightingale, es parte del juramento de compromiso y responsabilidad moral que asumen los profesionales de la salud, como la obligación de extremar siempre los posibles beneficios y minimizar los posibles riesgos (Fry, Sara. pág. 28). Beauchamp, T. L y J. F. Childress, en su libro sobre “Principios de la Ética Biomédica”, distingue entre: el principio de no maleficencia y el principio de beneficencia. Particularmente, no establece un orden normativo o jerárquico y adquieren estos dos principios, las siguientes formas:

No Maleficencia:

No se debe causar daño o mal.

Beneficencia:

Se debe prevenir el daño o el mal.

Se debe evitar o rechazar el daño o el mal.

Se debe hacer o promover el bien.

Estas tres formas de beneficencia, implican ayudar de manera activa (previniendo el mal, evitando el mal y promocionando el bien), mientras que la no maleficencia, implica simplemente abstenerse intencionalmente de realizar aquellas acciones que puedan causar daño.

No hay una sola interpretación del término daño, puede también considerarse como injuria, injusticia, violación o agravio, obstaculizar o alterar los intereses físicos o psicológicos.

Esto crea ambigüedad en la práctica ya que podemos agraviar a un paciente por omitir la información prometida y no le estamos infligiendo un daño físico. Es, por lo tanto, importante centralizarnos en primera instancia en el daño físico, incluidos el dolor, las incapacidades y la muerte, sin por ello negar la importancia de aquellos otros daños que con nuestros actos pueden obstaculizar o alterar la reputación, la propiedad, la intimidad o la libertad de los pacientes a nuestro cuidado.

Las reglas morales en las que basamos el principio de no maleficencia son: no matarás, no causarás dolor o harás sufrir a otros, no ofenderás y no privarás a los demás de los bienes de la vida.