

**CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA**



**DRA. ESMERALDA MARIA OTERO ALVAREZ
GERENTE**

OCTUBRE, 2021

1. OBJETIVOS

- Establecer mecanismos claros que permitan dar evidencia rápida sobre la existencia de una cultura orientada a los principios básicos de la gobernabilidad en la institución.
- Implementar y operacionalizar las políticas del Buen Gobierno, para generar mayor confianza en el mercado de servicios de salud.
- Establecer prácticas de transparencia a través de la rendición de cuentas, cumplimiento de la normatividad vigente sobre transparencia y acceso a la información, y promoviendo siempre la participación activa de la comunidad.

2. ALCANCE

Este documento aplica desde el inicio de la adopción de los compromisos institucionales los cuales requieren de acciones concretas en el mejoramiento continuo, la lucha contra la corrupción, los deberes y derechos de los clientes internos y externos, preservación del medio ambiente y la protección de los usuarios.

3. APLICABLE

El documento aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de Evaluación de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja.

4. RESPONSABLE

Gerente

5. GLOSARIO DE TERMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra la presente Política del Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el documento:

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes, desempeñar o ejercer un cargo, ocio o dignidad.

Autorregulación: Se refiere aquella capacidad que dispone una entidad de regularse a sí misma en base a un monitoreo y control voluntario que tendrá lugar desde sus propias instalaciones y recursos.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Conducta Impropia: Son aquellas en las que el sujeto tiene el dominio SOCIAL del hecho y aun teniendo el control de un riesgo, cualquiera sea, no lo evita, es decir, cuando un sujeto omite la realización de las acciones axiológicas (que representen valores), en resumen, se actúa de manera impropia cuando no se realiza una acción esperada socialmente.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Control Interno: Es un proceso integrado a los procesos de la organización, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos institucionales, en términos de eficacia, eficiencia de las operaciones, contabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. Adicionalmente, se entiende por control interno el sistema integrado por un conjunto de elementos interrelacionados que, dentro de una organización institucional, hace seguimiento y evaluación continua del logro de los resultados y de los procesos para alcanzarlos.

Ética: Es la mejor forma de actuar con relación a un semejante.

Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

- Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos.
- El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular -integridad.
- La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos -transparencia.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

Misión: Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión M.I.P.G.: es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja (ESEB) y sus Entidades Adscritas y Vinculadas, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor. Actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

SARLAFT el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo implementado por mandato de la Superintendencia Nacional de Salud mediante Circular Externa 009 de 2016. 6 sep. 2019

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada. Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende.

Valor Ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

Visión: Camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

6. DESARROLLO

6.1. INTRODUCCIÓN

El buen gobierno necesita de actividades puntuales en la lucha contra la corrupción, la garantía de los derechos humanos, la protección del medio ambiente y la comunidad. Se ocupa de suscitar las condiciones que sean necesarias para lograr los objetivos de manera ordenada y transparente, es por esto que la Política del Buen Gobierno de la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, ha adoptado bajo las condiciones establecidas en la norma con el concurso y participación de la gerencia y su grupo directivo; y en él se exponen el espíritu de sus actuaciones, define los principios y valores que guían las decisiones y el trabajo diario de sus colaboradores.

Por otra parte, el documento contempla en cada uno de sus apartes aspectos relacionados con los deberes y derechos de los usuarios, lo que implica la manifestación explícita de la organización en su intención de velar por el respeto de estos principios, esperando así facilitar el cumplimiento de sus objetivos, su misión, visión, políticas y estrategias, para responder a las necesidades de los usuarios con humanización, seguridad y enfoque de riesgo.

El Código de Buen Gobierno es también un instrumento para trabajar la ética en todos los niveles de la entidad, pero al mismo tiempo se constituye en una eficaz herramienta para alinear a todos los servidores públicos dentro de un estilo de dirección unificado y en este sentido puede aportar efectivamente para el diseño de los elementos de control.

7. MARCO LEGAL

Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan las normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

Decreto 3622 de 2005, Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el capítulo IV de la ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

Decreto 1599 de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para las entidades del estado Colombiano.

Resolución 275 de 2005, Ministerio de Hacienda y Crédito Público – Superintendencia de valores, códigos de Buen Gobierno (Artículo 6)

Ley 1010 de 2006: Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Decreto 1018 del 30 de marzo de 2007, Ministerio de Salud y Protección Social (Artículos 6, 17 y 18), por medio del cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud.

Circular instructiva No. 045 de 2007, SUPERSALUD, (Agosto 1º de 2007), código de Buen Gobierno y de ética

Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones.

CONPES 3654 de 2010: Por el cual se establece La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

Decreto 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea.

Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.

Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

8. NATURALEZA JURIDICA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO BARRANCABERMEJA.

La Empresa Social del Estado BARRANCABERMEJA, es una institución prestadora de servicios de salud del primer nivel de atención, creada mediante Acuerdo Municipal 072 del 29 de diciembre de 1999, como entidad pública del orden municipal, con autonomía administrativa y financiera. Su sede administrativa se encuentra ubicada en la Transversal 47ª N°. 57 – 29 del Barrio El Danubio, Barrancabermeja – Santander

9. PLATAFORMA ESTRATEGICA.

9.1 MISIÓN

Somos la única Empresa Social del Estado de baja complejidad ubicada en el Distrito Especial, Portuario, Petroquímico y Turístico de Barrancabermeja, con influencia en la región del magdalena medio, contribuyendo al mejoramiento de la salud y calidad de vida de los Barranqueños, ofreciendo los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a nuestros usuarios de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de

Calidad en Salud, con el fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en las personas con enfoque diferencial, a través de la implementación de la estrategia de atención primaria en salud, plan de intervenciones colectivas y brigadas en salud.

9.2. VISIÓN

Para el año 2024 la Empresa Social del Estado Barrancabermeja será líder en la prestación de servicios de salud de bajo nivel de complejidad, donde se enfocara en consolidar una infraestructura sostenible, con un excelente talento humano con alto grado de humanización con nuestros usuarios generando la satisfacción del mismo, calidad y seguridad a nuestro cliente interno y externo; competitiva, con utilización eficiente y eficaz de los recursos, que genere sostenibilidad económica, ambiental y social con el mejor modelo de atención en salud.

9.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, se compromete a orientar su gestión institucional hacia el bienestar social de nuestros usuarios, por lo cual se obliga a implementar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y a la mejora continua de los procesos, contando con funcionarios idóneos, con una cultura de seguridad del paciente, con la participación de las organizaciones, y el acceso de la ciudadanía a la información, a los trámites y servicios para una atención oportuna y efectiva.

9.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

Fortalecer el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

Garantizar el desarrollo y seguimiento del modelo de prestación de servicios en salud, con enfoque de atención primaria en salud que fortalezca la cultura del autocuidado y mejoramiento del entorno social.

Gestionar y optimizar los recursos necesarios para garantizar la sostenibilidad financiera y el equilibrio económico de la Entidad.

Conocer la percepción de los usuarios, con el fin de ser resolutivos en las inconformidades y así alcanzar los más altos niveles de satisfacción.

Mejoramiento continuo de los procesos.

9.5. VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

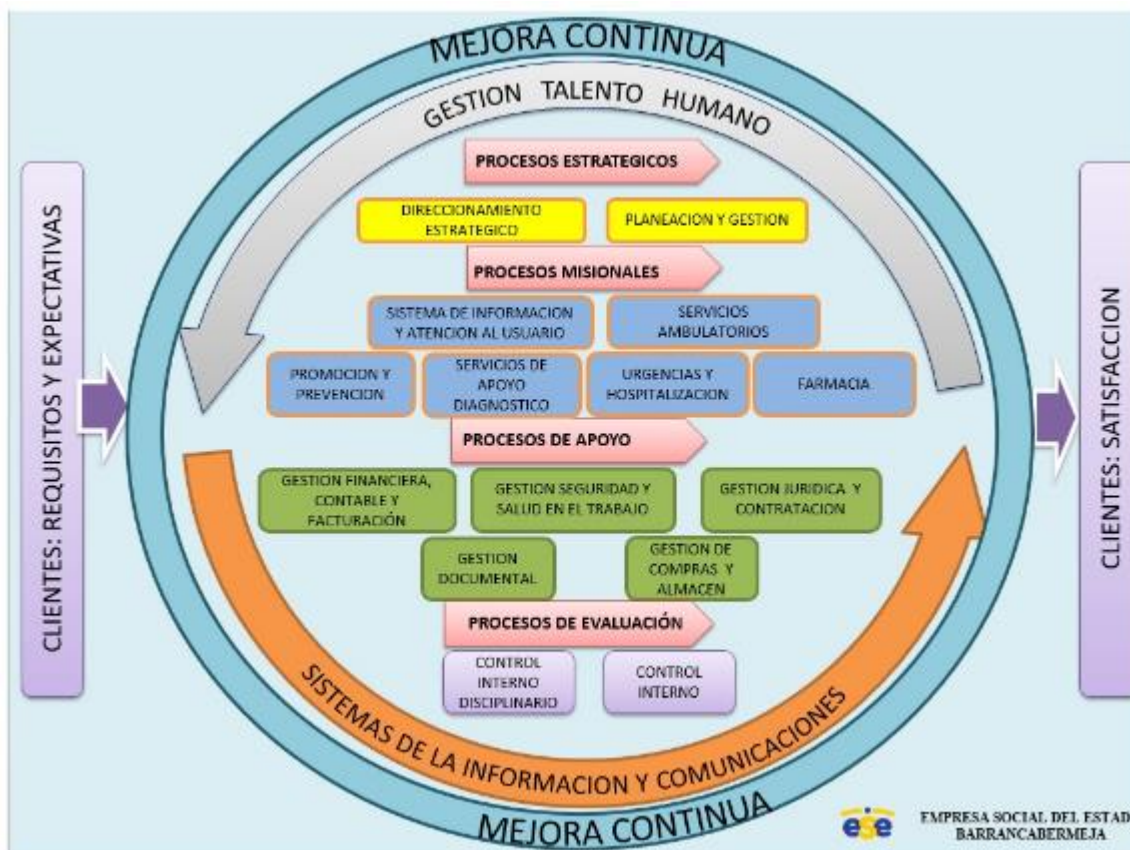
Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

9.6 MAPA DE PROCESOS



9.7. GRUPOS DE INTERES

Los grupos de interés son las personas o grupos que tienen impacto en o se ven afectados por las actividades y servicios que presta la Empresa Social del Estado Barrancabermeja, donde se establecen una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social.

- Junta Directiva
- Entes Territoriales (Secretaría de Salud Departamental - Secretaría de Salud Distrital)
- Entes de control.

- Entidades Responsables de Pago.
- Usuarios
- Cliente Interno (Talento Humano)
- Proveedores de Bienes y Servicios
- Medios de Comunicación.

10. LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ESE BARRANCABERMEJA

10.1. POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno en la ESE Barrancabermeja, los siguientes servidores públicos: El Gerente y las Subgerencias: Administrativa y Financiera, Subdirección Científica, Líderes de Procesos (Servicios ambulatorios, Apoyo Diagnóstico, Farmacia, Financiera). Para la evaluación y control de su actividad los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control disciplinario, Recurso Humano e internamente a control disciplinario interno quienes evalúan el desempeño laboral, garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

10.2. COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO

La Empresa Social del Estado Barrancabermeja, enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la prestación de servicios de salud de baja complejidad y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y dentro de los principios Constitucionales, legales y normatividad aplicable.

Para cumplir con tal cometido el Gerente y su equipo de trabajo Directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, a gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en sus procesos, a coordinar y colaborar con los demás entes públicos y a responder efectivamente a las necesidades de la comunidad.

10.3. PERFILES Y OBLIGACIONES DE LOS DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD

La Gerente de la ESE Barrancabermeja y su equipo de trabajo se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de sus cargos, guiando las acciones de la ESE Barrancabermeja hacia el cumplimiento de su misión, formulando las políticas o acciones estratégicas siendo responsables por su ejecución y de acuerdo a la normatividad vigente, conservando la confidencialidad en la información, respetando los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y cumpliendo con la rendición de cuentas a la comunidad sobre su gestión y sus resultados.

10.4. RESPONSABILIDAD CON EL ACTO DE DELEGACIÓN

Quando la gerente o algún servidor público autorizado por este, delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió, así mismo debe fijar claramente los derechos obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos encargados, impartir orientaciones, generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

10.5. RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Los órganos de control y vigilancia externos a la son: Contraloría Municipal de Barrancabermeja, Personería Municipal de Barrancabermeja, Procuraduría Municipal de Barrancabermeja, Oficina Interna de Control Disciplinario, la Secretaria de Salud Departamental, la Contraloría General de la República, la Contraloría General de Santander, la Superintendencia Nacional de Salud, la Procuraduría General de la Nación, Secretaria de Salud, Concejo Municipal y las Veedurías Ciudadanas, entre otras. El Gerente y su equipo de trabajo se comprometen a mantener relaciones integrales con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implementar acciones de mejoramiento (planes) que los Órganos de Control recomienden en sus respectivos informes.

10.6. NORMAS DE AUTOREGULACIÓN

- La ESE Barrancabermeja, se compromete a cumplir los siguientes compromisos:
- Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas
- Acciones para la integridad y la transparencia
- Lavado de activos y financiación del terrorismo
- Compromiso de comunicación e información
- Compromiso con la comunicación organizacional
- Rendición de cuentas
- Compromiso de confidencialidad
- Compromiso con la regulación y divulgación de la información
- Compromiso con el gobierno digital
- Compromiso con los conflictos de intereses
- Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés
- Deberes relacionados con los conflictos de intereses
- Prohibiciones para el personal sobre conflicto de intereses
- Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de intereses
- Compromiso con la finalidad de la contratación pública
- Compromisos frente al control interno modelo integral de planeación y gestión - MIPG
- Compromisos con la comunidad
- Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano
- Compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento.

10.7. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para garantizar el respeto de los derechos de sus usuarios, la ESE Barrancabermeja, adopta y pone en práctica las directrices emitidas por el Congreso de la República bajo la Ley Estatutaria 1751 del 16 de Febrero de 2015. Resolución 229 de 2020, Ministerio de Salud y Protección Social, donde se establece los DERECHOS Y LOS DEBERES del paciente y la familia.

10.8. DEBERES

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal de salud, a los demás usuarios y cuidar de las instalaciones donde se le presten los servicios de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema de salud.
6. Cumplir las normas del sistema de salud, cumplir las citas y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial de salud.
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio, presentar su documento de identidad para acceso a los servicios.
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
10. Reportar a la EPS cuando nazca un niño, defunciones o novedades por cambio de domicilio y otros.
11. apoyar y acompañar las instancias y espacios de Participación social (Asociación de usuarios, veedurías, comité de ética).

10.9. Derechos

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad tecnológica y a los medicamentos requeridos
2. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, especialmente a los niños y niñas, mujer víctimas de maltrato físico, psicológico y/o sexual, adulto mayor.
3. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos.
4. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos, A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, respeto por su etnia, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas

- o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.
5. A que la historia clínica y la información y condición de salud suministrada sea tratada de manera confidencial, de intimidad y reservada y que únicamente pueda ser conocida por familiares y terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica y a obtener copia de la misma.
 6. A qué se le preste durante todo el proceso de la enfermedad asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer, a recibir una segunda opinión médica si lo desea o no está satisfecho con la atención recibida.
 7. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
 8. A recibir información sobre los canales formales para presentar Peticiones, quejas, reclamos sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta de la misma por cualquier medio de comunicación.
 9. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos
 10. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio, atendiendo, además, a la prevalencia de derechos y enfoque diferencial
 11. Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia, cuando se traslade temporalmente por un periodo superior a un mes y hasta por doce (12) meses, haciendo la solicitud ante su EPS. Derecho a la PORTABILIDAD EN SALUD
 12. Cambiar de régimen, ya sea del subsidiado al contributivo o viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenezca a los niveles 1 y 2 del SISBÉN o las poblaciones especiales contempladas en el artículo 2.1.5.1 del Decreto 780 de 2016. Derecho a MOVILIDAD EN SALUD
 13. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
 14. Elegir libremente la aseguradora, la IPS o el profesional de salud, dentro de la red disponible.
 15. Atención prioritaria a menores de 18 años, mujeres en estado de embarazo, en situación de discapacidad, adulto mayor y víctimas del conflicto armado, garantizar la atención al menor de un (1) año.
 16. A participar activamente en las instancias de participación social (Asociación de usuarios, veedurías, comité de ética hospitalaria, Junta Directiva de la ESEB, rendición de cuentas de la institución)

10.10. Atención al Usuario

CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018 DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: "es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del plan de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante las respectivas entidades.

El buen trato debe ser recíproco, es de doble vía, es un encuentro (usuario – funcionario) y por lo tanto se relaciona con la percepción que tenemos de los demás y de nosotros mismos.

10.11 GESTIÓN DE RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

Los elementos generados de reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos de los usuarios, la oficina de Atención al Usuario se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones se pueden hacer llegar por medio de los buzones que se han dispuesto en cada centro y puesto de salud, de igual forma se puede ingresar a la página web www.esebarrancabermeja.gov.co para registrar las PQRSD y este se remite a la oficina de atención al usuario; su diligenciamiento debe contener información clara de usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta.

11. COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA FUNCION PÚBLICA Y COMO ORGANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

COMITÉ DE CALIDAD

COMITÉ DE GESTION Y DESEMPEÑO

12. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO OPERATIVIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La ESE Barrancabermeja, se compromete a la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y para proteger los recursos públicos.

Cuando un cliente externo considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse a la Oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), radicando su reclamación para ser analizada y respondida de acuerdo al Procedimiento de Atención y Solución de PQRS de los usuarios.

Cuando se trate de una conducta impropia, agresiva o abusiva por parte del colaborador con el usuario, la queja se radica en la Oficina de Atención al Usuario y esta la remite al supervisor.

En caso de ser un cliente interno que presente una queja o situación de conflicto de intereses, debe radicarla ante su jefe inmediato, interventor o supervisor o coordinador de enlace.

Cuando se trate de un acoso laboral se debe radicar la queja directamente al Comité de Convivencia Laboral (planta); si es colaborador se remite a la Procuraduría Provincial en primera instancia.

13. INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La ESE Barrancabermeja, incorpora en el Modelo de Control de Gestión los indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos así:

- Efectividad de controles de los Mapas de Riesgo de Corrupción, la entidad se compromete a medir anualmente su nivel de gestión.
- Índice de Comunicación para medir los resultados de la gestión en comunicación de la entidad, logrando una comunicación transparente con sus grupos de interés, la entidad se compromete a realizar una medición de manera anual.
- Índice de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de la integridad, transparencia y eficiencia de la entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- Indicadores operativos con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos, Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.
- Índice de fortalecimiento de la participación ciudadana, actas de reuniones con usuarios Asociación de usuarios de la ESEB ; Participación del Comité de ética hospitalaria para gestionar inquietudes y fortalecer funciones, recepción, tramite y seguimiento a resolución de quejas, reclamos e inquietudes; audiencia pública de rendición de cuentas.
- Índice de normatividad, con base en las normas vigentes actualizar el Manual y los formatos, teniendo en cuenta que se debe evaluar la satisfacción por servicio y por tal motivo se requiere la actualización de los formatos de encuesta y el establecimiento de metas.
- Índice de información actualizada, determinar muestras representativas de Encuestas y elaborar Informes Mensuales por servicios acorde con cronograma.
- Índice de optimización de servicios y capacitación, realizar en salas de espera de los centros de salud y en grupos extramurales Brigadas de salud capacitaciones a los usuarios en derechos y deberes del SGSSS y en la optimización de los servicios de la ESE, los mecanismos de comunicación con la ESEB y demás temas de interés en la política de participación social en salud.

- Indicadores de informes de satisfacción del usuario, No. De informes de satisfacción realizados / No de informes de satisfacción programados.

14. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN G OBIERNO

El responsable de difusión y socialización es la Oficina Asesora Planeación, para lograr que el conocimiento y aplicación del Código de Buen Gobierno lo apropie todo el talento humano de la ESE Barrancabermeja, así como lograr su masiva difusión para que sea de dominio público y de esta forma sirva de referente y valoración de la conducta en el desempeño de la función pública, se han estipulado los siguientes espacios de sensibilización y socialización:

- Medios de Difusión
- Espacios de Socialización
- Reuniones Institucionales
- Grupos Primarios

El Código de Buen Gobierno puede ser modificado y actualizado cuantas veces sea necesario por decisión del Gerente, quien informará a los grupos de interés dichas actuaciones a través de los medios masivos de comunicación.