

# GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Edición N°: 3

Revisión N°: 6

Fecha: Septiembre de 2013

Fecha: Marzo de 2020

Responsable: Jefe de Oficina Talento Humano

Área: Gestión del Talento Humano

## MANUAL DE COMPORTAMIENTO Y BUEN TRATO

**Manuel Uribe Angel**

E.S.E HOSPITAL

*Vinculados con la Vida!*

Elaboró: Gladys Dávila Gonzalez – Jefe de  
Oficina Talento Humano

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango  
Gerente

Firma:

Firma:

**HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO**

EDICIÓN	REVISIÓN	FECHA	ELABORO	REVISO	APROBÓ	OBSERVACIONES
1		Febrero de 2008	Gladys Dávila González Liliana Molina María Eugenia Estrella	Grupo de Mejoramiento del Recurso Humano	Juan Guillermo Tamayo M.	
2		Junio de 2011	Gladys Dávila González Liliana Molina María Eugenia Estrella	Grupo de Mejoramiento del Recurso Humano	Juan Guillermo Tamayo M.	
3		Septiembre de 2013	Gladys Dávila González Lina María Tamayo Marín Liliana Molina	Grupo de Mejoramiento del Recurso Humano	Martha Lucía Vélez Arango	
3	1	Julio de 2014	Gladys Dávila González Lina María Tamayo Marín Liliana Molina	Grupo de Mejoramiento del Recurso Humano	Martha Lucía Vélez Arango	Actualización del Protocolo de presentación personal y el uso de uniformes institucionales
3	2	Septiembre de 2014	Gladys Dávila González Lina María Tamayo Marín Liliana Molina Jenny Ruiz	Grupo de Mejoramiento del Recurso Humano	Martha Lucía Vélez Arango	Cambios en el protocolo de presentación personal Mejoramiento enfoque y medición de resultados en el Código de Ética

3	3	Febrero de 2016	Gladys Dávila Elkin Palacio	Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento	Martha Lucía Vélez Arango	Ajustes en la numeración del documento ya que partimos de la filosofía de trabajo, los principios y valores y luego definimos cómo debe ser nuestro comportamiento en cumplimiento a esos principios y valores. Adicionalmente se alineó el Código de Ética con el Modelo de Responsabilidad Social
3	4	Mayo de 2017	Lucelly Álzate Ríos	Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento	Martha Lucía Vélez Arango	Se excluyen los deberes del cliente interno relacionados con los derechos del usuario, ya que estos se trasladaron al “Decálogo de Derechos y Deberes” Adicionalmente el documento se ajustó a la nueva plantilla de Manual
3	5	Diciembre de 2018	Maria Adelaida Vélez	Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento	Martha Lucía Vélez Arango	Se adicional el buen uso de redes sociales
3	6	Marzo de 2020	Maria Adelaida Vélez	Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento	Martha Lucía Vélez Arango	Se adiciona los tonos permitidos para el maquillaje de las uñas.

**Resolución Número 115  
(26 de junio de 2008)**

Por medio de la cual se adopta el Manual de Comportamiento y Buen Trato de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

El Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel en uso de sus facultades legales y reglamentarias y,

**CONSIDERANDO**

- Que en la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel se han venido implementando las disposiciones del Decreto 1011 de 2006, por medio del cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Que así mismo, comprometido con la calidad en la prestación de servicios de salud considera necesario el desarrolló un Manual de Comportamiento y buen trato, como un conjunto de lineamientos que resumen la filosofía organizacional en materia de convivencia entre clientes internos y externos, orientada bajo estrictos estándares que aseguren la mayor armonía en las actividades internas y externas de la Institución.
- Que con este Manual se busca definir pautas para la interacción y convivencia en la organización, adoptar mecanismos que contribuyan a la formación y mantenimiento de una cultura orientada a los principios básicos de buen trato e impartir lineamientos para el control y manejo de posibles situaciones de conflicto, a fin de evitar que se configuren eventos de agresión o abuso.

**RESUELVE**

ARTÍCULO ÚNICO: Adoptar el Manual de Comportamiento y Buen Trato que se anexa a la presente Resolución.

Dado en Envigado a los 26 días del mes de junio de 2008.

**JUAN GUILLERMO TAMAYO MAYA**  
Gerente

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	6
2.	JUSTIFICACIÓN .....	6
3.	OBJETIVO GENERAL .....	6
3.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	7
4.	ALCANCE .....	7
5.	RESPONSABLES .....	7
6.	MARCO LEGAL .....	7
7.	MARCO CONCEPTUAL .....	8
8.	DESARROLLO DEL MANUAL .....	8
8.1	NORMAS GENERALES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO .....	9
8.1.1	Uso de la Escarapela .....	9
8.1.2	Uso del Sello .....	10
8.1.3	Normas en Relación a comer y Fumar dentro de la E.S.E. ....	10
8.1.4	Tono de Voz .....	10
8.1.5	Horario de Trabajo .....	11
8.1.6	Elementos de Trabajo .....	11
8.1.7	Elementos de Protección Personal .....	11
8.1.8	Uso de los Recursos .....	11
8.1.9	Actividades Comerciales .....	12
8.1.10	Presentación Personal .....	12
8.1.11	Normas Generales Para La Atención Al Usuario .....	15
8.1.12	Manejo de la Información Confidencial .....	16
8.1.13	Buen Uso de Cartelera .....	17
8.1.14	Buen Uso de Redes Sociales .....	17
8.1.15	Manejo de la Gestión Documental .....	17
8.1.16	Imagen Institucional .....	18
8.1.17	Uso del Teléfono .....	18
8.1.18	Manejo de Agresiones y Abusos .....	19
8.1.19	Priorización de Usuarios .....	20
9.	MECANISMOS DE DIVULGACIÓN .....	20
10.	MECANISMO DE EVALUACIÓN .....	20
11.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	21
12.	ANEXOS .....	21
13.	BIBLIOGRAFÍA .....	21

## **1. INTRODUCCIÓN**

Como parte de la Gestión Ética dentro ESE, se considera necesario con un “Manual Comportamiento y Buen Trato” que permita promover entre los empleados, independiente de su cargo o función, aquellas conductas y formas del que hacer que son deseables o recomendables, como manifestaciones expresas de la cultura que la empresa quiere proteger por considerarla distintiva de la imagen empresarial y condición fundamental para preservar su buen nombre.

En este Manual se consolidan algunos de los comportamientos que deben inspirar el actuar de la comunidad organizacional, tanto a nivel interno como con los contratistas, proveedores, clientes, la comunidad y el público en general, así como ciertas conductas paradigmáticas que contribuyen a construir nuestra empresa como una organización modelo en la prestación de servicios de salud.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

La adopción de principios y comportamientos éticos, o aquellos otros considerados apropiados, hace parte de la cultura y conformación de una empresa; pero, a la vez, refleja lo que somos como seres humanos y el tipo de organización de la cual hacemos parte. Por esta razón, todas las personas que están vinculadas con la ESE, están llamadas a asumir las conductas correspondientes para garantizar actuaciones que coincidan con filosofía empresarial y las condiciones éticas adoptadas en el “Manual de Gestión Ética”.

## **3. OBJETIVO GENERAL**

Adoptar un Manual de Comportamiento y Buen Trato, como un conjunto de lineamientos que resumen la filosofía organizacional en materia de convivencia entre todos, orientada bajo estrictos estándares que aseguren la mayor armonía en las actividades de la Institución.

### **3.1 Objetivos Específicos**

- Definir pautas para la interacción y convivencia en la organización en el marco establecido en el Plan Estratégico y en la declaración de los Valores
- Adoptar mecanismos que contribuyan a la formación y mantenimiento de una cultura orientada a los principios básicos de buen trato.
- Impartir lineamientos para el control y manejo de posibles situaciones de conflicto, a fin de evitar que se configuren eventos de agresión o abuso.

### **4. ALCANCE**

El presente Manual de Comportamiento y Buen Trato aplica para todas las sedes y los procesos de la ESE; por lo tanto, los lineamientos establecidos en el presente documento, son de obligatorio cumplimiento para todas las personas que trabajan en la organización, incluyendo el personal en entrenamiento y el que presta servicios a los usuarios a través de Outsourcing.

### **5. RESPONSABLES**

Los encargados de asegurar la implementación de los lineamientos establecidos en el Manual de Comportamiento y Buen trato, en primera instancia son los jefes de servicio y en segunda instancia los procesos de Gestión de Talento Humano y Control Interno.

### **6. MARCO LEGAL**

- Circular instructiva No 045 de 2007, de la Superintendencia Nacional de Salud: Códigos de ética y buen gobierno
- Ley 1164 de 2007, establece lineamientos con respecto a la prestación ética y bioética de los servicios

## 7. MARCO CONCEPTUAL

**Conducta:** Manera de como el individuo se guía o se comporta en su vida. Con base en ello, se establece que la conducta humana es el conjunto de acciones que presenta el hombre a través de su existencia en la sociedad. El individuo nace dentro de una sociedad y en ella realiza todas sus actividades, las cuales implican acciones o comportamiento. Existen conductas no observables directamente como la cognición y emoción, pero sí observables indirectamente, a través de la expresión corporal, reacciones fisiológicas, movimiento, palabra etc.

**Disciplina:** Conjunto de reglas o normas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad que conducen a ciertos resultados esperados

**Valores:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

**Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

**Comportamiento:** es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y está determinado por absolutamente todo el entorno en que se vive; tiene influencias más sociales, es decir, del sentido común como la cultura, los valores culturales, los valores de la persona, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción e influencias más propios de cada individuo como la genética, los gustos, etc.

## 8. DESARROLLO DEL MANUAL

Consecuente a la misma filosofía en materia de ética empresarial se establece el “Manual de Comportamiento y Buen Trato” que consolida las normas de convivencia, que sirven como lineamientos y orientaciones para asegurar la mayor armonía en las relaciones interpersonales, fundamentadas en el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de políticas, compromisos y protocolos éticos.

El ser humano es único e irrepetible, al interrelacionarse y comunicarse con el otro de modo particular marca la diferencia y con ello enriquece el ambiente que habita. El

hombre aparece y se confirma a sí mismo en el discurso y la acción. Por todo lo anterior es necesario crear unos hábitos y una cultura basada en principios contenidos en el Código de Gestión Ética, que facilite un ambiente organizacional basado en la educación de la persona para vivir en sociedad. La ESE promueve una cultura basada en nuestros Principios y Valores para lograr una identidad como empresa, ya que solo con el respeto a la integridad, la legalidad, la vocación de servicio y el bienestar, con el propósito de todos se podrá proyectar la imagen organizacional esperada.

De cada uno de nosotros depende hacer de nuestro lugar de trabajo un escenario bueno para todos. Son nuestras actitudes y comportamientos en el diario vivir y la forma como reaccionamos ante determinadas situaciones que pueden llegar a generar conflictos, las que propiciarán las mejores relaciones internas de trabajo.

Por nuestra connotación especial de prestadores de servicios de salud, promovemos una cultura de la vida que tienda a favorecerla desde su concepción hasta su fin natural. Consideramos que los avances científicos deben estar al servicio de la mejora de las condiciones de vida del ser humano que es nuestra razón de ser, nunca para experimentar con él o para destruirle. Pensamos a nuestros servidores como facilitadores de las necesidades de la comunidad a la que nos debemos, para lo cual reivindicamos una cultura de servicio con calidad humana, entregada con honestidad, prudencia, lealtad y compasión. Afirmamos que la actividad profesional es un derecho y un deber. El trabajo dignifica al hombre y es la persona la que da valor al trabajo.

Con base en lo anterior, la ESE fundamenta el “Manual de Comportamiento y Buen trato”, como un conjunto de lineamientos directivos, que orientan las actuaciones de los funcionarios y colaboradores, con el fin de promover relaciones armoniosas y transparentes que faciliten el alcance de la Visión empresarial, en congruencia con los Principios y Valores de la Institución.

## **8.1 Normas Generales de Obligatorio Cumplimiento**

### **8.1.1 Uso de la Escarapela**

- Al vincularse a la E.S.E. por cualquier modalidad, la Oficina de Gestión del Talento Humano le hará entrega de la escarapela, con la cual se deberá identificar durante todo el tiempo que permanezca en la Institución. Su uso es obligatorio, personal e intransferible. Si se le extravía, notifique a la Oficina de Talento Humano. Usted es responsable de su uso y en el momento de retiro, es indispensable que la entregue para obtener su paz y salvo.

- Así mismo, las personas que vienen a prestar sus servicios bajo cualquier modalidad, empresas vinculadas u outsourcing, deben portar la escarapela de la institución a la cual pertenecen.
- Quienes vienen a través de Convenios Docencia Servicio, deben portar la escarapela y la blusa blanca con el logo de la Universidad y someterse al Manual de Comportamiento. Al final de cada rotación, deberán dejarla evaluada en el formato establecido para ello en la Oficina de Talento Humano.
- Todos los **C**olaboradores deberán portar la escarapela en un lugar visible y enseñarla al ingresar a la Institución.

### **8.1.2 Uso del Sello**

- Todos los colaboradores que presten servicios asistenciales a nuestros pacientes, deberán firmar y sellar todos los documentos que manejen en la Institución. En dicho sello se consigna el nombre del profesional y su número de registro. Su uso es personal e intransferible.

### **8.1.3 Normas en Relación a comer y Fumar dentro de la E.S.E.**

- Los alimentos deben consumirse por fuera del lugar de trabajo. Con ello se beneficia la prestación del servicio y la persona puede aprovechar este espacio para cambiar de ambiente.
- No olvide que está prohibido fumar en las instituciones de salud, por lo tanto, absténgase de hacerlo y vele por el cumplimiento de esta norma de manera amable y cortés.

### **8.1.4 Tono de Voz**

Recuerde que nuestra razón de ser son los Usuarios y que la tranquilidad del entorno es fundamental para su recuperación. Utilice un tono de voz acorde con estas circunstancias, no grite, ni se ría en forma estrepitosa.

### **8.1.5 Horario de Trabajo**

Se diseña en cada área de acuerdo con las necesidades del servicio y según el tiempo para el cual haya sido contratado. No es posible concebir la prestación de un servicio de salud sin estas características: puntualidad y cumplimiento; permanencia en el lugar de trabajo durante el turno y no ausentarse sin permiso del jefe inmediato. De esta forma garantizamos una atención oportuna y adecuada a las necesidades de nuestros usuarios.

### **8.1.6 Elementos de Trabajo**

Cada uno de los que trabajan para el Hospital, son responsables de la conservación y uso adecuado de todos aquellos implementos, equipos, útiles, muebles y demás enseres que se entregan inventariados al momento de iniciar nuestras labores.

Todos ellos son para uso institucional en el cumplimiento de las funciones o del objeto del contrato, por eso, en caso de pérdida o daño, se debe informar de inmediato al jefe del área que corresponda.

### **8.1.7 Elementos de Protección Personal**

Somos conscientes de que usted es una persona valiosa para la Institución y para su familia. Es por ello que le solicitamos encarecidamente la utilización de los elementos de protección personal. Recuerde que cada parte de usted es única e irrepetible y le fue dada para toda su vida: ¡cuídela!

El no uso de los elementos de protección personal podrá dar lugar a llamados de atención y su reincidencia podrá acarrear sanciones o decisiones institucionales acordes a su modalidad de vinculación.

### **8.1.8 Uso de los Recursos**

Para hacer un uso adecuado de los recursos, es necesario:

- La comunicación telefónica o celular debe manejarse según criterios de necesidad y con límite de tiempo: sea breve.
- Las fotocopias son para los documentos estrictamente necesarios.

- No use el celular cuando atiende a los pacientes, salvo que sea lo estrictamente necesario para la prestación del servicio.
- Para hacer envío de correspondencia se debe elegir un solo medio de correo (físico, electrónico o fax).
- Los servicios de Internet e Intranet están autorizados únicamente para uso laboral. Absténgase de usarlos para fines personales o de difundir por el correo electrónico cadenas, chistes, videos u otros materiales no relacionados con sus labores.
- El consumo de servicios públicos (agua, teléfono y energía) deben realizarse con conciencia de ahorro.
- Para la elaboración de comunicados internos utilice papelería reutilizable, y la impresión con la función económica o borrador a blanco y negro.

### **8.1.9 Actividades Comerciales**

- Las visitas por parte de personas internas o externas a la Institución están prohibidas dentro de la Comunidad Hospitalaria. Evítese molestias.
- Las actividades comerciales como rifas, loterías, promociones, compra, ventas, entre otras, no se permiten en la institución porque interfieren con la atención de nuestros pacientes que son nuestra razón de ser. Para ello existen otros espacios que se pueden aprovechar.

### **8.1.10 Presentación Personal**

- Nuestra imagen refleja, sin darnos cuenta, lo que somos, la forma como queremos que nos vean y sientan.
- Recuerde que su labor se desarrolla en una institución de salud, por lo tanto, destaque en su presentación personal la limpieza, la sencillez y la discreción. Nuestro objetivo es atender pacientes, por eso es muy importante que siempre tenga en cuenta:
- Al vestirse, recuerde que el lugar donde estará las próximas horas de su jornada laboral será atendiendo gente que sufre, que está preocupada, que su único objetivo es que le resuelvan su situación de salud y que el entorno de la entidad sea tranquilo y armonioso.
- Haga una correcta utilización del uniforme y si no lo requiere, tenga presente el concepto de formalidad en su vestuario y calzado.
- Recuerde que sin importar el uniforme que lleve, todos hacemos parte de la Comunidad Hospitalaria, así que es muy importante tener en cuenta las normas que aquí se señalan para el buen vestir.
- Siempre debemos llevar el uniforme completo y utilizar accesorios acordes.

- Consulte el uso de uniformes en el Manual de Imagen Corporativa en la Intranet, en el link de Mercadeo y Ventas.
- Recuerde que el uniforme debe portarse tal como está definido, absténgase de hacer combinaciones, cambios o alteraciones.

### En relación a las damas

- Use ropa limpia, adecuada al sitio y tipo de trabajo que desempeña.
- Procure que su vestuario sea discreto, sin escotes. No use ombligueras, Blue Jeans, minifaldas. Estas prendas desentonan con el ambiente del Hospital.
- No utilice sandalias de las llamadas tres puntadas, ni tenis, salvo que sea expresamente autorizado con su uniforme de trabajo.
- Utilice un maquillaje discreto.
- Mantenga sus uñas limpias y arregladas.
- Mantenga su cabello limpio y arreglado, evite tonos llamativos.

### En relación a los caballeros

- Deben trabajar con ropa sencilla y limpia, adecuada al sitio y tipo de trabajo que desempeñan. No utilice blue Jean. Si debe usar uniforme, ajústese a sus especificaciones.
- La realización de ciertos oficios requiere de cambio de ropa, según la norma establecida. Consulte en su área de trabajo.
- Mantenga los zapatos en perfecto estado y bien lustrados, no use tenis salvo que sea expresamente autorizado con su uniforme de trabajo.
- Las uñas deben mantenerse limpias, arregladas y cortas.
- El cabello debe mantenerse limpio.

### En relación al personal asistencial

- El cabello debe estar siempre limpio y arreglado.
- El maquillaje debe ser suave, discreto y en tonos claros.
- Los accesorios deben ser pequeños. No deben utilizarse anillos ni ningún tipo de accesorio en las manos.
- Las uñas deben llevarse siempre cortas, de colores pasteles según imagen1; sin ningún tipo de decoración o elemento sobre estas.

#### Tonos permitidos para maquillaje de uñas en personal de Enfermería.



Imagen 1

- El uniforme debe ser el asignado para cada área, debe llevarse siempre limpio y con ropa interior acorde al color de este. Cuando se tenga contacto directo con el paciente, no se permite el uso de sacos encima del uniforme. En áreas cerradas, puede utilizarse otra prenda (básica) debajo del uniforme en colores blanco o negro.
- El calzado debe ser negro para la unidad Cardioneurovascular, los fisioterapeutas, nutricionistas, facturación y personal de mantenimiento y de color blanco para los demás cargos.
- El calzado debe estar limpio, en material lavable, sin perforaciones ni mallas, antideslizante y en ningún caso destalonado (no sueco).
- Las medias deben ser de un color acorde con el calzado.
- Siempre deben portar la identificación en un lugar visible.

### En relación al personal administrativo

- El cabello debe estar siempre limpio.
- El maquillaje debe ser suave, discreto y en tonos claros.
- Las uñas deben llevarse siempre limpias.
- El uniforme debe ser el asignado para cada área, debe llevarse siempre limpio y con ropa interior acorde al color de este. En áreas cerradas, puede utilizarse otra prenda (básica) debajo del uniforme en colores blanco o negro.

- El calzado para los uniformes administrativos debe ser acorde a los colores definidos para este y para los que usan pijama, debe ser en color negro y no puede ser destalonado (no sueco).
- Las medias deben ser de color acorde con el calzado.
- Siempre deben portar la identificación en un lugar visible.

### **8.1.11 Normas Generales Para La Atención Al Usuario**

Para garantizar la atención al usuario acorde con nuestras metas institucionales, debemos desarrollar el trabajo con rectitud y sentido profesional, con respeto, pertenencia, solidaridad, participación, productividad, eficiencia, ética, responsabilidad, compromiso, honestidad, transparencia, calidad y filosofía empresarial. En este sentido, resulta fundamental tener en cuenta los siguientes lineamientos y conceptos:

- Todos los servicios de la Institución deben estar centrados en los usuarios, y por ello se debe entender su individualidad, respetar sus decisiones, cultura, entorno social y familiar al igual que sus necesidades específicas.
- El profesional de la salud deberá ajustarse a los principios metodológicos y éticos, a la salvaguarda de los intereses de la ciencia y los derechos de la persona, bajo la más estricta reserva profesional.
- Se deben tener como pilares fundamentales en la atención la individualidad, la información, el respeto por la dignidad e intimidad del paciente, sus valores culturales, sociales y familiares.
- En cumplimiento de lo anterior, será un compromiso permanente de todos, velar para que la cancelación de citas médicas, rondas, cirugías, procedimientos diagnósticos y demás atenciones a los usuarios sean un evento excepcional. Para el efecto, se tratará por todos los medios de evitar su ocurrencia, la cual será monitoreada e intervenida como parte de los eventos de no calidad de la Institución.
- Facilite ser escuchado y escuchar, salude y despídase cordialmente, trate al usuario y sus acompañantes por sus nombres, salga del consultorio u oficina para llamar al usuario.
- En todos los contactos con los usuarios, tanto presenciales como telefónicos, preséntese, demuestre su disposición a colaborarle, sonríale, dígame gracias y con gusto. Absténgase de hacer bromas que puedan hacer sentir mal a un usuario o a sus acompañantes.
- Jamás haga comentarios sobre el diagnóstico o condición clínica de un usuario en frente de otras personas. Recuerde siempre la Política institucional de Confidencialidad.

- Al dirigirse a otras personas, hágalo en forma clara y con un tono de voz moderado, recuerde que los pacientes necesitan reposo y descanso, el ruido ocasionado por diferentes eventos, afectan el bienestar del paciente.
- Mire a los ojos a quien le habla y deje de hablar cuando la otra persona le esté hablando, para que lo pueda escuchar con atención.
- Cree empatía, haga preguntas cuando no entienda algo, concéntrese en lo que le están diciendo, retenga los puntos principales y no se apresure a tomar conclusiones.
- Absténgase de sostener conversaciones sobre asuntos personales o situaciones laborales en presencia de los usuarios, o de hacer chistes y bromas entre compañeros de trabajo, porque esto puede prestarse a malas interpretaciones.
- Controle sus impulsos y emociones cuando se enfrenta con un usuario conflictivo, de lo contrario esta conducta lleva al usuario a una mayor insatisfacción.
- Conozca el portafolio y los diferentes servicios del Hospital para que pueda asesorar y guiar correctamente a los usuarios.
- Cuando usted no tenga la respuesta a la inquietud presentada por el usuario, trate de resolverla con los compañeros de trabajo o su jefe inmediato, no se debe por ningún motivo, enviar al usuario para que el solo se ubique u obtenga la respuesta.
- Tenga presente normas mínimas de urbanidad como son un adecuado tono de voz, no comer chicle, no hablar por celular y no distraerse mientras le están hablando.
- Elimine de su vocabulario frases como: yo no sé, tendrá que esperar, ustedes los usuarios se quejan demasiado, estoy solo, mi compañero está enfermo, lo siento pero yo no estoy autorizado, son las normas de la empresa, es imposible hacerlo, concrete usted lo que quiere, no tiene ni idea del trabajo que esto representa, no quiere escucharme, no me entiende usted, ya se lo he explicado varias veces, no le han pasado a otra oficina, esto no es conmigo, no tengo tiempo, no, no, no...
- Siempre diga: Buenos días señor o señora (por su nombre); Gracias; si, por supuesto; enseguida; ahora mismo le informo; siéntese por favor; celebro verle de nuevo; bienvenido; confío en verle pronto; espero haberle complacido.
- Todos debemos convertirnos en expertos en resolver situaciones difíciles de manera que logremos multiplicar la fidelidad de nuestros usuarios: Esta es una tarea difícil y delicada que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con los pacientes.

### **8.1.12 Manejo de la Información Confidencial**

Los asuntos que impliquen discreción por estar amparados por reserva legal o bancaria, datos personales y todos los asuntos que tengan relación con el “know how” de la empresa, no podrán ser divulgados, ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

Es tarea de todos velar por el buen nombre de las empresas de la Comunidad Hospitalaria MUA, dentro y fuera de ella, y hacer al interior de la misma, a través de los canales regulares y con ánimo constructivo, las observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores y al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y trabajo en equipo.

El Hospital trabaja en forma permanente en su política de Confidencialidad para garantizar la reserva de la información personal de sus pacientes y empleados.

#### **8.1.13 Buen Uso de Carteleras**

Tenemos carteleras comunes ubicadas en los ascensores; además, cada área cuenta con una en su servicio. No se permite pegar avisos en paredes, puertas o lugares diferentes a los asignados. Recuerde que una buena comunicación está basada en una información actualizada.

#### **8.1.14 Buen Uso de Redes Sociales**

El manejo de la información Institucional en Redes Sociales es responsabilidad del profesional encargado de las comunicaciones del Hospital; quien monitoreará el manejo de la imagen institucional a través de ésta y dará respuesta a opiniones y preguntas de los Usuarios.

El correcto uso de la información en las Redes Sociales y buen nombre del Hospital es responsabilidad de todos; se debe evitar el uso del logo o imágenes institucionales en los perfiles privados de los funcionarios.

#### **8.1.15 Manejo de la Gestión Documental**

La Institución cuenta con un Manual de Gestión Documental que establece todos los lineamientos necesarios para la redacción, presentación y manejo de todas las comunicaciones y documentos internos y externos. Es responsabilidad de todos conocer y aplicar sus lineamientos.

Adicionalmente, y para proyectar una imagen acorde a la cultura institucional, es indispensable:

- Permitir ser escuchado y escuchar.
- Utilizar papelería oficial para todas las comunicaciones escritas.
- Velar por la calidad de las comunicaciones escritas en cuanto a la redacción y la ortografía.
- En las comunicaciones telefónicas, un saludo respetuoso y cordial, la identificación personal y del área que está contestando, la respuesta a la inquietud presentada, la adecuada canalización o toma del mensaje, la suavidad al colgar la bocina y la prudencia en la información que da.

### **8.1.16 Imagen Institucional**

La Institución cuenta con un Manual de Imagen Corporativa el cual se constituye en una guía que permite unificar criterios y normalizar el manejo de la imagen visual gráfica y corporativa del Hospital. Brinda orientación para lograr proyectar la imagen de solidez de la Institución, por lo tanto, debe ser administrada con gran responsabilidad. Para consultar el Manual completo, debe ingresar al Centro de Documentación, al Módulo de Mercadeo y Ventas, Manuales.

### **8.1.17 Uso del Teléfono**

Este tipo de comunicación se convierte con frecuencia en el primer momento de verdad que un usuario tiene frente a la Institución. Estas son algunas pautas a tener en cuenta cuando lo use:

- Conteste antes que timbre tres veces.
- Sonría cuando conteste, la otra persona lo podrá sentir.
- Responda con el nombre de la dependencia, salude e identifíquese, nunca conteste “¡aló!”, “diga” ó “¿sí?”
- Trate a quién llame siempre de USTED, no tutee por ningún motivo.
- Sea concreto y directo.
- Al despedirse, indague si puede colaborar en algo más y recuérdale su nombre a la persona que llamó. Siempre desee un buen día.
- Trabajamos en forma permanente para que los teléfonos celulares no se conviertan en un distractor de la atención de nuestros usuarios. Siga los lineamientos de su área.

### **8.1.18 Manejo de Agresiones y Abusos**

#### **En relación a la agresión a los servidores del Hospital:**

En primer lugar, cuando identifique una situación tensa que puede desembocar en una agresión, intervenga con serenidad para tratar de calmar los ánimos exaltados. De ninguna manera participe de la agresión. Si se usa un tono de voz alto, el conflicto tenderá a crecer.

Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo a los representantes de la empresa de vigilancia, quienes se encargarán de controlar al agresor. En caso que no se logre calmarlo, se deberá notificar a las autoridades municipales correspondientes (Policía Nacional a través de la Secretaría de Gobierno).

En caso de agresiones y abusos a mujeres, niños y ancianos: una vez recibido el paciente, el médico debe notificarlo inmediatamente a la Comisaría de Familia de Envigado, para que intervengan en la problemática e inicio del proceso correspondiente acorde a la ley.

Manejo y solución de conflictos: El manejo y solución de conflictos entre el personal, y entre este y los usuarios, debe guiarse por la disposición al diálogo, la concertación de intereses, y la aplicación de los valores institucionales.

#### **En relación a la agresión a los Usuarios del Hospital:**

En el caso de tener conocimiento de un maltrato, agresión o abuso de un cliente interno hacia un usuario o acompañante, dirija al afectado hacia la oficina de atención al usuario y ponga la situación en conocimiento del responsable del área. Informe, así mismo, a la Oficina de Talento Humano para que se adopten los correctivos del caso, los cuales podrán, de acuerdo con la investigación que se realice sobre los hechos, redundar en sanción disciplinaria o acompañamiento emocional y educativo.

En estas situaciones, la oficina de atención al usuario desplegará los recursos necesarios para brindarle la asistencia y apoyo emocional al usuario afectado y reportar a la administración para que tome las medidas necesarias para su resarcimiento, si fuera el caso.

## 8.1.19 Priorización de Usuarios

La Institución cuenta con una Política de Priorización de Usuarios que incluye los siguientes grupos humanos:

1. Gestantes
2. Niños menores de 5 años
3. Adultos mayores de 65 años
4. Personas con Discapacidad física, cognitiva o sensorial
5. Población Rural de Dificil Acceso

Esta política se ha desarrollado, para efectos de su aplicación, por cada uno de los servicios de la Institución. En la medida en que este lineamiento hace parte del direccionamiento estratégico de la E.S.E., se considera de obligatoria aplicación en forma permanente en toda la Institución como parte del buen trato a los Usuarios.

## 9. Mecanismos de Divulgación

Publicación en la Intranet para fácil acceso por parte de todos. Proceso de Inducción y Reinducción en Plataforma de Educación Continua, que contenga misión, visión, principios, valores, código de ética, Manual De Comportamiento Y Buen Trato, pautas para la convivencia, plan anti corrupción, contratación, legislación disciplinaria para los servidores públicos,

Adicionalmente la ESE divulga el Manual De Comportamiento Y Buen Trato a través de la estrategia del Plan Padrino en las diferentes reuniones de grupos primarios.

## 10. Mecanismo de Evaluación

El cumplimiento de las Normas de Comportamiento y Buen Trato es evaluado a través de:

- Porcentaje de funcionarios nuevos a los cuales, en proceso de inducción, se les dio a conocer el “Manual de comportamiento y buen trato
- Resultados de la Encuesta de Percepción del Cliente Interno en la pregunta ¿Conoce usted el **Código de Ética** de la institución?, las relacionadas con Misión, Visión, Principios, Valores, Manual de comportamiento y buen trato, pautas para la convivencia, plan anti corrupción, contratación y legislación disciplinaria para los

servidores públicos, en las evaluaciones de los diferentes grupos primarios, Datos de la Plan Padrino.

- Resultados de Apropiación:
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción en las preguntas relacionadas con trato, confidencialidad.
- Resultado de derechos vulnerados relacionados con trato.
- Procesos disciplinarios relacionados con la vulneración del Código de Gestión ética o las normas de comportamiento y buen trato

### **11. Documentos Relacionados**

- Código de Gestión Ética
- Manual de Buen Gobierno
- Decálogo de Derechos y Deberes

### **12. ANEXOS**

- No aplica

### **13. BIBLIOGRAFÍA**

- <https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/Manual%20de%20Comportamiento%20Ei%CC%80ticos.pdf>