



Manual de las Buenas Prácticas de la ESE Imsalud

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Introducción

Los valores del Código de Integridad y las pautas que contienen, no están lejos del sentido común. Este, es el manual principal de cómo debemos comportarnos ante una situación determinada, logrando armonía conjunta a los principios y valores que integra nuestra E.S.E Imsalud.

Con la adopción del código de integridad, se definieron los valores y principios que cada funcionario público, agremiados, contratistas y terceros deberán colocar en práctica en el desarrollo de sus actividades diarias, para así dar cumplimiento a la ley y a la reglamentación interna que busca alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de sus colaboradores.

Por lo anterior, este código será imprescindible, la **E.S.E Imsalud** garantizará la difusión e implementación de los valores y principios que esta contempla.



Justificación

En el contexto institucional, “La ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común”, es por ello que, en el Código Ética e Integridad, se crean lineamientos a tener en cuenta en el quehacer cotidiano de las acciones y la forma en que cada sujeto debe encarar la solución de dilemas que pongan en juego su capacidad moral.

Los principios y valores, conllevan un proceso de comprensión y de sensibilización que propenden por la generación de comportamientos apropiados entre todos los servidores públicos y colaboradores de la institución, estos regulan el actuar individual y la gestión para el logro de la Misión y de los objetivos organizacionales.

A través de este manual nos comprometemos a implementar la Política de Integridad y desempeñar nuestras funciones orientadas hacia el logro de una gestión integral y eficiente, a respetar las normas internas y externas, a actuar con transparencia en todas las actuaciones administrativas, a llevar un comportamiento ético dada nuestra calidad de servidores públicos y a tener una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la ESE.

La Institución ha implementado diferentes estrategias para lograr que el personal interiorice el Código de Integridad, sin embargo, es necesario reforzar el modelo de intervención e impulsarlo hacia la generación de una cultura apropiada, para lo cual es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con ejercicios comunicativos y pedagógicos alternativos que busquen alcanzar cambios concretos en las percepciones y actitudes de nuestro personal.

Objetivo

- ➊ Proporcionar una herramienta que permita implementar las buenas prácticas del código de integridad en la E.S.E Imsalud para fortalecer la interacción de sus servidores públicos, contratistas, agremiados, estudiantes y colaboradores en el conocimiento la reflexión y el cambio, orientados a los valores, principios y a la transparencia.

Objetivos específicos

- ➋ Difundir a través de herramientas, la metodología de implementación de los valores: Honestidad, Respeto, Justicia, compromiso, Diligencia, Responsabilidad, Lealtad; reunidos en el código de integridad institucional, para visibilizar así el trabajo de los participantes en el ejercicio de la función pública.
- ➌ Fomentar en los servidores públicos, contratistas, agremiados y estudiantes; de la E.S.E Imsalud una cultura de cumplimiento e integridad, basados en el respeto y la transparencia de hacer las cosas correctamente.



Alcance y limitaciones

El presente manual del Código de Integridad aplica para todas las sedes y es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que prestan sus servicios en la E.S.E Imsalud en cualquier nivel y en todas las áreas de esta, independiente del tipo de vinculación que tenga con la institución, este Código aplica en toda práctica de conducta, relacionamiento y vínculos contractuales entre funcionarios de todos los niveles con los clientes internos y externos.



Responsables

El responsable de las buenas prácticas del desarrollo y mejoramiento continuo del Manual del CODIGO DE INTEGRIDAD, será el Grupo Interdisciplinario, jefe de la oficina de administración laboral y el Profesional de Apoyo de Administración Laboral de la E.S.E. IMSALUD quienes tendrán como responsabilidad de sensibilizar la importancia del cumplimiento del CÓDIGO DE INTEGRIDAD, y la asignación de recursos necesarios para su funcionamiento.

Marco Normativo

Ley 734 de 2002.

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 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. Establece la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cada vigencia.

Ley 1712 de 2014.

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, Artículo 44.

Conflicto de Intereses "Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido".

Ley 2013 de 2019.

Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los **conflictos de interés**.

Ley 2016 de 2020.

Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.

Decreto Nacional 124 de 2016.

Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto Nacional 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. Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 3, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público.

Decreto 338 de 2019.

Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción. Artículo 2.2.21.7.1. Creación de la Red Anticorrupción. Crease la Red Anticorrupción integrada por los jefes de Control Interno o quien haga sus veces para articular acciones oportunas y eficaces en la identificación de casos o riesgos de corrupción en instituciones públicas, para generar las alertas de carácter preventivo frente a las decisiones de la administración, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública.

Acuerdo Junta Directiva No. 010 de 2024.

Por el cual se aprueba el plan de desarrollo de la E.S.E Imsalud 2024-2027.

Resolución 643 de 2024.

Por medio de la cual se deroga la Resolución 528 del 26 de noviembre de 2021 y se adopta la versión 2 de la Política de Integridad de la Empresa Social del Estado E.S.E Imsalud.

Documento Consejo OCDE. Recomendación del Consejo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico sobre Integridad.

CIRCULAR EXTERNA 2022151000000053-5 DE 2022 mediante la cual se establecen los lineamientos respecto al programa de transparencia y ética empresarial, modificaciones a las circulares externas 007 de 2017 y 003 de 2018 en lo relativo a la implementación de mejores prácticas organizacionales – código de conducta y de buen gobierno.

Pautas o Directrices

Guía Código de Integridad – Antecedentes, construcción y propuestas para su implementación, marzo 2018 DAFP.

1

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión v. 4 marzo de 2021 DAFP.

2

Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano v. 2 julio de 2019 DAFP.

3

CIRCULAR EXTERNA 2022151000000053-5 DE 2022.

4

Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

5

Política Institucional de Integridad.

6

Acta de compromiso del Código de Integridad Código: THM-01-R-01-F-01.

7

Declaración de Situación de Conflicto de Intereses – Código: THM-01-R-01-F-02.

8

Marco conceptual

Código De Integridad: Es un manual, sello o ideal de cómo debemos ser y obrar los servidores públicos colombianos, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

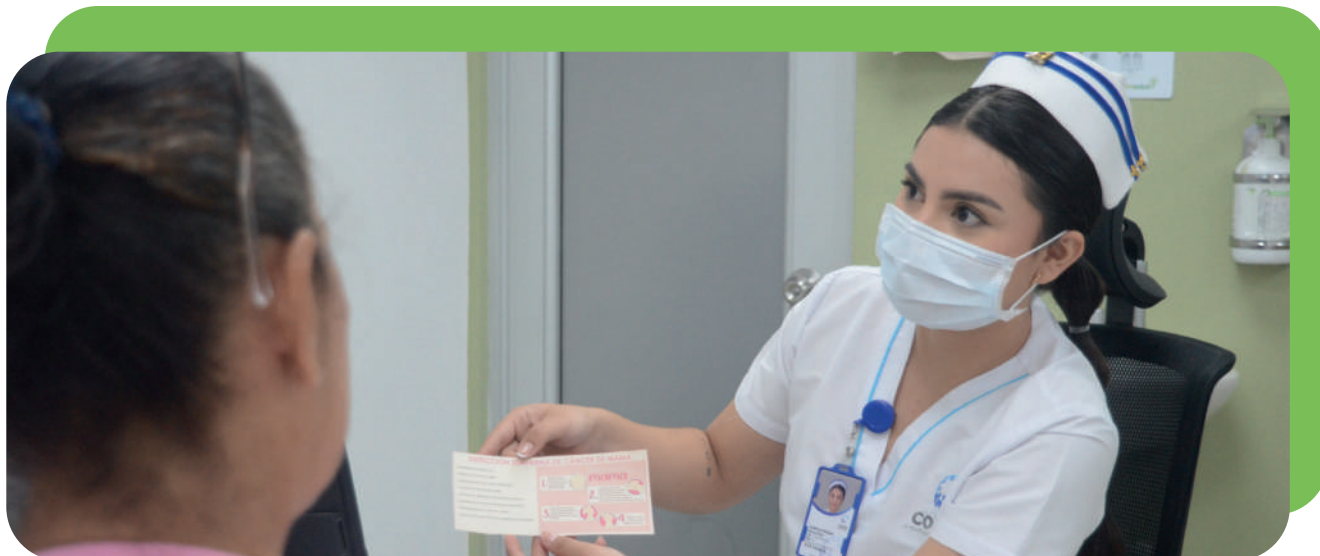
Cultura Institucional: La cultura institucional se refiere a los valores y prácticas que orientan y dan sentido al quehacer de las instituciones.

Ética: Sistema de normas y reglas de conducta de las personas en su relación con la sociedad, la patria y el estado.

Infraestructura Ética: Se entiende como el conjunto de medidas que se implementan para fortalecer y guiar la toma de las decisiones de los funcionarios públicos teniendo como marcos referentes de comportamiento individual.

Integridad: Es una elección personal y un compromiso de consistencia con honrar la ética, los valores y los principios. Como principio ético está vinculado con la valoración de la honestidad, el respeto y la transparencia en las interacciones profesionales.

Transparencia: Es indicador fundamental de la calidad de los gobiernos que aspiran a considerarse democráticos y en presupuesto necesario para que los ciudadanos puedan ejercer adecuadamente su valoración y una verdadera intervención participativa.



Valores: Los valores humanos son el conjunto de ideas que tienen la mayor parte de las culturas existentes sobre lo que se considera correcto

Principios: Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta. Los Principios éticos son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores al cual la persona o los grupos se adscriben.

Conflicto de Intereses: “El conflicto de intereses podría definirse como aquella conducta en que incurre un servidor público, contraria a la función pública, en la que, movido por un interés particular prevalente o ausente del interés general, sin declararse impedido, toma una decisión o realiza alguna gestión propia de sus funciones o cargo, en provecho suyo, de un familiar o un tercero y en perjuicio de la función pública.

En la E.S.E Imsalud nos comprometemos a aplicar los principios éticos y a cumplir plenamente los mandatos consolidados en nuestra cultura organizacional, durante el desempeño laboral de cada uno de nuestros empleados dentro del marco de la integridad pública, asumiendo los siguientes principios de integridad



Desarrollo de la temática

Definición del valor

Honestidad y sus reglas de conducta

Honestidad

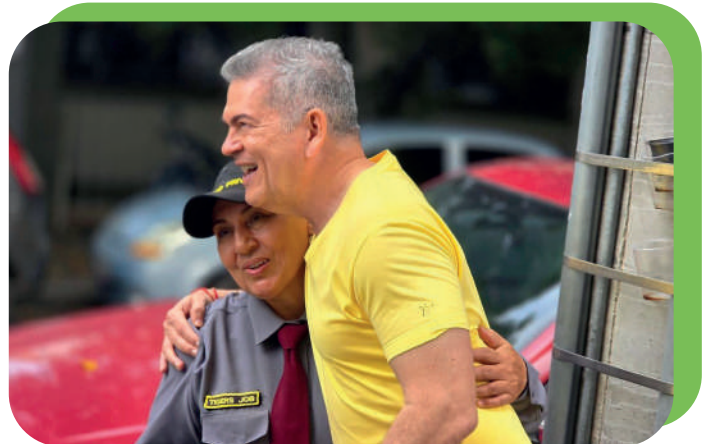
Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago

- ➊ Actúo de forma transparente y coherente, que generen credibilidad y confianza hacia los demás con mis acciones en el ejercicio de mi cargo.
- ➋ Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- ➌ Siempre hablo con la verdad, aunque cause inconformidades cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ➍ Mantengo un comportamiento justo, recto e intachable en el cumplimiento de las obligaciones de mi cargo.
- ➎ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ➏ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

Lo que no debo hacer

- ➊ Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ➋ Aceptar incentivos, favores, o algún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ➌ Estar descuidado con la información a mi cargo, y con su gestión.
- ➍ No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios, pasatiempos, (esto incluye el tiempo y mi jornada laboral, los elementos



Definición del valor

Respeto y sus reglas de conducta

Respeto

Reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago

- 1 Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- 1 Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.
- 1 Reconozco el derecho inalienable de cada uno a tener su propia forma de pensar y de sentir, en el marco de una convivencia pacífica y respetuosa.
- 1 Doy un trato amable cortés e incluyente, sin discriminación de ninguna índole.

Lo que no debo hacer

- 1 Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- 1 Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- 1 No Agredo, ignoro o maltrato de alguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores Público



Definición del valor

Compromiso y sus reglas de conducta

Compromiso

Consciente de la importancia del rol como servidor público y está en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago

- 1 Presto un servicio ágil, amable y de calidad. Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor
- 2 Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- 3 Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.

Lo que no debo hacer

- 1 Trabajar con una actitud negativa, no se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- 2 Pensar que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- 3 No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía.



Definición del valor

Diligencia y sus reglas de conducta

Diligencia

Deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que hago

- 1 Utilizo de forma racional los recursos que han entregado para el desempeño del cargo.
- 2 Tengo iniciativa en producir ideas para actuar, resolviendo problemas y satisfaciendo necesidades.
- 3 Soy cuidadoso en el manejo y divulgación de la información confidencial o personal a que tengo acceso en virtud del ejercicio de la función pública.
- 4 Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no debo hacer

- 1 Malgastar los recursos públicos a mi cargo.
- 2 No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- 3 No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



Definición del valor

Justicia y sus reglas de conducta

Justicia

Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que hago

- 1 Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- 2 Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- 3 Trato con igualdad, sin distingos de raza, credo religioso, clase social o condición económica.
- 4 Doy servicio de calidad, sin discriminación y preferencia de ningún tipo.

Lo que no debo hacer

- 1 Favorecer el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- 2 Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.



Definición del valor

Responsabilidad y sus reglas de conducta

Responsabilidad

Es el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al hacer o decidir algo, o bien una forma de responder, que implica el claro conocimiento de que los resultados de cumplir o no las obligaciones, recaen sobre uno mismo.

Lo que hago

- 1 Cumplir con las tareas y responsabilidades asignadas.
- 1 Llegar a tiempo a tus compromisos y mantener tus espacios y tareas ordenadas, demostrando respeto por el tiempo de los demás.
- 1 Comunicar con claridad y sinceridad, evitando engaños y ocultamientos.
- 1 Analizar las posibles consecuencias de tus acciones antes de actuar, considerando el impacto en ti mismo y en los demás.
- 1 Llegar a tiempo a tus compromisos y mantener tus espacios y tareas ordenadas, demostrando respeto por el tiempo de los demás.

Lo que no debo hacer

- 1 Evadir las consecuencias de tus actos, sino afrontarlos con valentía y compromiso.
- 1 Actuar de manera impulsiva o negligente, sin considerar el impacto de tus acciones en los demás.
- 1 Tratar a los demás con desprecio o falta de consideración, sino con respeto y empatía.
- 1 Ser indiferente ante las necesidades de otros, ignorando las necesidades de los demás.



Definición del valor

Lealtad y sus reglas de conducta

Lealtad

Es la permanente devoción o fidelidad sobre aquello en lo que se sienta honrado a pertenecer, puede ser a una nación, a una institución de trabajo o estudio.

Lo que hago

- 1 Decir la verdad y actuar con transparencia en las relaciones con los demás
- 2 Respetar la información privada y no divulgarla sin consentimiento. Corresponder a la lealtad recibida con la misma actitud.
- 3 Agradecer y apreciar el apoyo y la fidelidad de los demás.

Lo que no debo hacer

- 1 Hacer cosas que dañen o perjudiquen a quienes han depositado su confianza.
- 2 Ocultar información o actuar de manera deshonesta.
- 3 Criticar o menospreciar a alguien a quien se le debe lealtad.
- 4 Actuar de manera egoísta y desconsiderada con aquellos a quienes se debe lealtad.
- 5 No corresponder con la misma actitud de apoyo y fidelidad.



Definición del principio

Vocación de servicio y sus reglas de conducta

Vocación de servicio

Actitud de vida de la colaboración hacia los demás, en todo momento y en todas partes, que lleva a acciones desinteresadas que contribuyen a hacer mas ligera y placentera la vida de otros sin buscar recompensa, agradecimiento y/o admiración.

Lo que hago

- ➊ Ser íntegro en todas tus acciones y decisiones.
- ➋ Comprender las necesidades de los demás y tratarlos con amabilidad.
- ➌ Cumplir con las tareas asignadas con diligencia y compromiso.
- ➍ Trabajar para que el servicio prestado sea útil y satisfactorio.
- ➎ Colaborar con los compañeros para lograr los objetivos comunes.
- ➏ Mejorar continuamente las habilidades y conocimientos para ofrecer un mejor servicio.

Lo que no debo hacer

- ➊ Actuar con discriminación o prejuicios.
- ➋ Utilizar el cargo para beneficio propio.
- ➌ Ignorar las necesidades de los demás.
- ➍ Mostrar falta de respeto o grosería.
- ➎ Dejar de lado la mejora continua



Definición del principio

Ética y sus reglas de conducta

Ética

Es una disciplina teórica que versa sobre lo práctico: la acción, es decir, los hechos. Esta orientación teórica es un marco de reflexión ideal para que todo ser humano tome decisiones de acuerdo al criterio de aquello que es correcto o aquello que es justo.

Lo que hago

- 1 Actuar con honestidad, Siendo sincero en tus palabras y acciones, evitando el engaño y la manipulación.
- 2 Ser justo y equitativo tratando a todos con igualdad y sin prejuicios, reconociendo sus derechos y necesidades.
- 3 Cumplir con tus compromisos, asumir las consecuencias de tus acciones y actuar con diligencia.
- 4 Ser solidario Ofreciendo ayuda y apoyo a quienes lo necesitan, colaborando con los demás para alcanzar objetivos comunes. Valorar las opiniones y derechos de los

Lo que no debo hacer

- 1 No realizar acciones que puedan perjudicar a otros física, emocional o materialmente.
- 2 Evitar la mentira, el fraude y cualquier forma de engaño para obtener beneficios propios o perjudicar a otros.
- 3 No discriminar, excluir o tratar de manera desigual a las personas por motivos arbitrarios.
- 4 No cumplir con los compromisos, evadir las consecuencias de las acciones y actuar con negligencia.



Definición del principio

Solidaridad y sus reglas de conducta

Solidaridad

Capacidad de comprender el dolor, la pena y la desventura de los demás; que nos permita asumir, como propias, las justas y razonables demandas de los otros. El solidario se interesa por los demás, pero no se queda en las buenas intenciones, sino que se esmera por ayudarlos de manera efectiva.

Lo que hago

Apoyar a quienes más lo necesitan:

- ➊ Prestar ayuda a personas en situación de vulnerabilidad, como ancianos, personas con discapacidad, niños y familias necesitadas.
- ➋ Respetar y apoyar a las instituciones Cumpliendo con las leyes, normas y autoridades.
- ➌ Actuar con responsabilidad: Considerar las consecuencias de tus acciones en la vida de los demás y buscar soluciones que beneficien a todos.
- ➍ Trabajar por un trato justo e igualitario para todos los miembros de la sociedad.

Lo que no debo hacer

Ignorar las necesidades de los demás:

- ➊ No ser indiferente ante el sufrimiento o la injusticia.
- ➋ Aprovecharse de la vulnerabilidad ajena: No explotar ni discriminar a las personas por su situación.
- ➌ Incumplir las leyes o normas: No actuar de forma ilegal o perjudicial para la sociedad. Participar en actos de discriminación o exclusión: No contribuir a la división o al odio entre grupos sociales.
- ➍ Ser indiferente ante la injusticia: No permanecer pasivo ante situaciones que atenten contra la dignidad humana.



Definición del principio

Trabajo en equipo y sus reglas de conducta

Trabajo en equipo

Unir el esfuerzo con quienes participan en los procesos y actividades sin excepción, con armonía, cooperación, compromiso y responsabilidad compartida, para multiplicar el logro de resultados en búsqueda de los objetivos y metas comunes.

Lo que hago

Establecer metas claras y roles definidos:

- ➊ Todos los miembros del equipo deben conocer el objetivo general y sus responsabilidades individuales para evitar confusiones y superposiciones.
- ➋ Fomentar la comunicación abierta y efectiva.
- ➌ Construir relaciones basadas en la confianza y el respeto, reconociendo las habilidades y contribuciones de cada miembro.
- ➍ Delegar tareas de manera efectiva, asignando responsabilidades claras y asegurar que cada miembro tenga las herramientas y conocimientos necesarios para cumplirlas.
- ➎ Estar dispuesto a ajustar planes y enfoques cuando sea necesario para adaptarse a nuevas situaciones.

Lo que no debo hacer

- ➊ Evitar el individualismo y la competitividad.
- ➋ Permitir el liderazgo autoritario.
- ➌ Permitir la falta de respeto o la discriminación.
- ➍ Ignorar las diferencias individuales.
- ➎ Dejar de establecer plazos y fechas de entrega de actividades solicitadas.
- ➏ Sobrecargar a los miembros del equipo con tareas.
- ➐ Ignorar los problemas o conflictos.



Definición del principio

Respeto y sus reglas de conducta

Respeto

Capacidad de conocer el valor propio y honrar el valor de los demás. Reconocer que el otro es tan real y semejante a nosotros y a la vez un individuo diferente. Es ponerse en el lugar del otro para comprenderlo desde adentro y adoptar esa otra perspectiva.

Lo que hago

- ➊ Reconocer que todas las personas merecen ser tratadas con dignidad y respeto, independientemente de su origen, género, orientación sexual, creencias, etc.
- ➋ Prestar atención a lo que otros tienen que decir, mostrando interés y evitando interrumpir. Intentar comprender sus puntos de vista, incluso si no se están de acuerdo con ellos.
- ➌ Utilizar un lenguaje respetuoso, evitando insultos, groserías o comentarios despectivos. Ser puntual y mostrar consideración por el tiempo de los demás.
- ➍ Aceptar y apreciar la diversidad de opiniones, creencias, culturas y formas de vida. Evitar juzgar o criticar a quienes son diferentes a uno mismo.

Lo que no debo hacer

- ➊ Utilizar lenguaje ofensivo, humillante o despectivo hacia otras personas, ya sea de forma directa o indirecta.
- ➋ Tratar de forma desigual a las personas por su origen, género, orientación sexual, etc.
- ➌ Emitir juicios de valor negativos sobre las personas o sus decisiones, sin conocer sus circunstancias o motivos.
- ➍ No prestar atención a lo que otros tienen que decir, interrumpirlos constantemente o ignorar sus opiniones.
- ➎ Entrar en el espacio personal de otros sin su consentimiento, leer sus mensajes o husmear en sus pertenencias.



Definición del principio

Humanización y sus reglas de conducta

Humanización

Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de salud, administrativo y directivo.

Lo que hago

Cumplir con principios de la humanización:

- ➊ Preservar la vida humana, cuidar la salud, respetar a la persona, su dignidad y sus derechos son principios éticos.
- ➋ Prestar atención a las preocupaciones del paciente, responder a sus preguntas de manera clara y comprensible, y utilizar un lenguaje respetuoso y empático.
- ➌ Reconocer y valorar la historia, cultura, creencias y preferencias del paciente, adaptando la atención a sus necesidades específicas.
- ➍ Generar un entorno seguro y acogedor donde el paciente se sienta cómodo y respetado, fomentando la transparencia y la participación en la toma de decisiones
- ➎ Mostrar comprensión y preocupación por el sufrimiento del paciente, ofreciendo apoyo emocional y buscando soluciones que alivien su malestar.
- ➏ Atención integral: Considerar todos los aspectos de la salud del paciente, incluyendo sus necesidades físicas, emocionales,

Lo que no debo hacer

- ➐ No prestar atención a las inquietudes del paciente, no responder a sus preguntas o minimizar sus sentimientos.
- ➑ Tratar a los pacientes de manera desigual o discriminatoria por motivos de raza, género, edad, religión u orientación sexual.
- ➒ Descuidar el bienestar emocional del paciente.
- ➓ Priorizar la tecnología sobre la relación humana: Confiar en la tecnología como única herramienta de cuidado, olvidando la importancia del contacto humano, la empatía y la comunicación.
- ➔ No promover la formación en humanización: No invertir en la capacitación del personal en habilidades de comunicación, empatía y atención centrada en el paciente.

Definición del principio

Transparencia y sus reglas de conducta

Transparencia

Se enfoca en permitir que el poder público y su accionar se encuentren a la vista de todos; no obstante, todo acto administrativo es público y es obligatorio presentar a los ciudadanos para su conocimiento y fiscalización conforme a la ley.

Lo que hago

- 1 Actuar de manera abierta, visible y comprensible, facilitando el acceso a la información y rindiendo cuentas de las acciones realizadas.
- 2 Actuar con claridad y honestidad.

Facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones y en el control de la gestión pública.
- 3 Proporcionar información completa y oportuna: Asegurando de que la información sea precisa, relevante y esté disponible en los plazos establecidos.
- 4 Reservar información cuando exista una justificación legal válida, como la protección de datos personales o la seguridad nacional.

Lo que no debo hacer

- 1 Ocultar información, negando el acceso a información pública sin una justificación legal válida.
- 2 Manipular la información o presentarla de manera engañosa.
- 3 Tomar decisiones a puerta cerrada, Evitando decisiones que no sean transparentes y que no permitan la participación ciudadana.
- 4 Evitar la falta de transparencia y la no respuesta a las solicitudes de información.



Definición del principio

Atención con enfoque diferencial y sus reglas de conducta

Atención con enfoque diferencial

Reconocer que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales la E.S.E Imsalud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

Lo que hago

- ❶ Comprender que las personas tienen diferentes orígenes culturales, étnicos, de género, edad, capacidades, orientaciones sexuales, etc., y que estas diferencias pueden influir en sus necesidades y experiencias.
- ❷ Utilizar lenguaje claro y sencillo, adaptar los canales de comunicación (presencial, virtual, telefónico) a las necesidades de cada persona, y ofrecer apoyo adicional si es necesario.
- ❸ Escuchar activamente, mostrar interés genuino por las necesidades de la persona y tratarla con dignidad y respeto en todo momento.
- ❹ Promover la participación Involucrar a las personas en la toma de decisiones que les afectan, asegurando que sus voces sean escuchadas y tenidas en cuenta.

Lo que no debo hacer

- ❶ Hacer suposiciones sobre las necesidades de las personas basadas en su origen, género, edad u otras características.
- ❷ Imponer soluciones o acciones sin consultar a la persona y sin tener en cuenta sus preferencias y deseos.
- ❸ Ignorar o minimizar las diferencias necesidades específicas de las personas
- ❹ Hacer comentarios o preguntas que puedan revictimizar o juzgar a la persona, especialmente si ha pasado por situaciones difíciles.



HISTORIAL DEL CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	MOTIVO	FECHA
01	Elaboración del documento por primera vez	28/10/2025



Av. Libertadores #0-124, Barrio Blanco, Cúcuta

 ESE IMSALUD  @IMSALUD  @ESE_IMSALUD  @ESE_IMSALUD  @ESE IMSALUD