



DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA

Código: PR-DFG3-4.V2

GERENCIA

Fecha: Octubre de 2014

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Página: 1 de 20

### 1. OBJETIVO

Dar a conocer las partes interesadas de la Clínica del Prado los lineamientos mediante los cuales se rige la institución, cumpliendo así idóneamente las labores correspondientes en procura de la prestación excelente de los servicios ofrecidos.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde una introducción institucional hasta la administración de la marca de la clínica.

### 3. RESPONSABLES

Directivos, Coordinadores y Jefes de Áreas.

### 4. DEFINICIONES

NA

### 5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

En el contenido se encuentra los temas relacionados al presente procedimiento.

	ELABORÒ:	REVISÒ:	APROBÒ:
<b>Nombre:</b>	Comité de Calidad	Carlos Andrés Velásquez	Gustavo Restrepo Nicholls.
<b>Cargo:</b>	Comité de Calidad	Abogado Asesor Externo	Gerente
<b>Firma:</b>			



**CONTENIDO**

**INTRODUCCIÓN** ..... 4

**TÍTULO PRELIMINAR** ..... 5

**DISPOSICIONES GENERALES** ..... 5

**CAPÍTULO I – IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD.** ..... 5

    Artículo 1º. Naturaleza jurídica ..... 5

    Artículo 2º. Objeto social. .... 5

    Artículo 3º. Portafolio de servicios..... 5

**CAPÍTULO II – DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.** ..... 5

    Artículo 4º. Definición. .... 5

    Artículo 5º. Compromiso. .... 5

    Artículo 6º. Principios. .... 6

    Artículo 7º. Objetivo..... 6

    Artículo 8º. Publicación de contenidos del buen gobierno. .... 6

**TÍTULO I**..... 6

**DERECHOS DE LA PROPIEDAD** ..... 6

**CAPÍTULO I – ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS** ..... 6

    Artículo 9º. Composición, competencia y funciones. .... 6

    Artículo 10º. Convocatoria..... 7

    Artículo 11º. Representación de los accionistas. .... 7

    Artículo 12º. Reuniones..... 7

    Artículo 13º. Quórum y mayorías. .... 7

    Artículo 14º. Voto de los miembros de Junta Directiva, del Gerente o su equipo. .... 7

    Artículo 15º. Intervenciones de los accionistas. .... 7

    Artículo 16º. Asistencia de personas no accionistas..... 8

    Artículo 17º. Administración de las actas de asamblea general. .... 8

    Artículo 18º. Ejecución de las decisiones de asamblea..... 8

**CAPÍTULO II – DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS.** ..... 8

    Artículo 19º. Derechos de los accionistas. .... 8

    Artículo 20º. Trato equitativo de los accionistas. .... 8

    Artículo 21º. Relaciones de los accionistas con la Clínica del Prado. .... 8

**TÍTULO II** ..... 8

**RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA** ..... 8

**CAPÍTULO I – CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA** ..... 8

    Artículo 22º. Elección, composición y remuneración. .... 8

    Artículo 23º. Inhabilidades..... 9

    Artículo 24º. Funciones. .... 9

    Artículo 25º. Deberes de los miembros de Junta Directiva. .... 9

**CAPÍTULO II – FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA** ..... 9

    Artículo 26º. Reglamento Interno de Junta Directiva. .... 9

    Artículo 27º. Administración de las actas de Junta Directiva. .... 9

    Artículo 28º. Ejecución de las decisiones de Junta Directiva. .... 9

**TÍTULO III**..... 9

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL** ..... 9

**CAPÍTULO I – LA GERENCIA** ..... 9

    Artículo 29º. Selección, nombramiento y remuneración. .... 9

    Artículo 30º. Funciones y atribuciones..... 10

    Artículo 31º. Prohibiciones. .... 10

Artículo 32º. Asesores externos. ....	10
Artículo 33º. Evaluación de la Gerencia. ....	10
Artículo 34º. Información sobre miembros de Junta Directiva, Gerente y Directores. ....	10
<b>CAPÍTULO II – ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. ....</b>	<b>10</b>
Artículo 35º. Órganos de dirección y administración. ....	10
Artículo 36º. Directores. ....	10
Artículo 37º. Comités de apoyo a la gestión. ....	10
Artículo 38º. Comités primarios. ....	11
<b>CAPÍTULO III – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>11</b>
Artículo 39º. Misión. ....	11
Artículo 40º. Visión. ....	11
Artículo 41º. Valores Corporativos. ....	11
Artículo 42º. Líneas estratégicas. ....	12
Artículo 43º. Gestión de proyectos estratégicos. ....	12
<b>CAPÍTULO IV – EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .....</b>	<b>12</b>
Artículo 44º. Política de calidad. ....	12
Artículo 45º. Objetivos de calidad. ....	12
Artículo 46º. Modelo operativo por procesos. ....	13
<b>CAPÍTULO V – PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD .....</b>	<b>13</b>
Artículo 47º. Certificación de los servicios de salud. ....	13
Artículo 48º. Promesa de servicio. ....	13
Artículo 49º. Plataforma tecnológica. ....	14
Artículo 50º. Sistema General de Seguridad Social en Salud. ....	14
<b>CAPÍTULO VI – CONTROL A LA GESTIÓN .....</b>	<b>14</b>
Artículo 51º. Control Interno. ....	14
Artículo 52º. Control Externo. ....	14
Artículo 53º. Revisoría fiscal. ....	15
Artículo 54º. Normativa interna. ....	15
<b>TÍTULO IV .....</b>	<b>15</b>
<b>SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO I – CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>15</b>
Artículo 55º. Definición. ....	15
Artículo 56º. Prevención, administración y solución conflictos de interés. ....	15
<b>CAPÍTULO II – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS .....</b>	<b>16</b>
Artículo 57º. Solución de controversias que involucren a los accionistas. ....	16
<b>TÍTULO V .....</b>	<b>16</b>
<b>PARTES INTERESADAS Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I – PARTES INTERESADAS .....</b>	<b>16</b>
Artículo 58º. Identificación de las partes interesadas. ....	16
Artículo 59º. Relaciones con los accionistas. ....	16
Artículo 60º. Relaciones con los usuarios. ....	16
Artículo 61º. Relaciones con las EAPB. ....	18
Artículo 62º. Relaciones con el Estado. ....	18
Artículo 63º. Relaciones con los órganos de vigilancia y control. ....	18
Artículo 64º. Relaciones con los empleados. ....	18
Artículo 65º. Relaciones con los proveedores. ....	18
Artículo 66º. Relaciones con la comunidad y responsabilidad social. ....	18
Artículo 67º. Relaciones con la competencia. ....	19
Artículo 68º. Relaciones con los medios de comunicación. ....	19
<b>CAPÍTULO II – ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>19</b>

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 4 de 20

Artículo 69°. Propiedad de la información.....	19
Artículo 70°. Información pública y confidencial.....	19
Artículo 71°. Información sobre la gestión y el buen gobierno.....	19

Artículo 72°. Medios de información.....	19
--	----

**CAPÍTULO III – ADMINISTRACIÓN DE LA MARCA** ..... 19

Artículo 73°. Propiedad y uso de la marca.....	19
--	----

## INTRODUCCIÓN

La Clínica del Prado nació en 1985, cuando un grupo de especialistas se unieron para fundar una clínica privada que brindara los mismos servicios que por aquel entonces prestaba Profamilia, pero con un servicio más personalizado, con mayor calidad y más comodidad para sus pacientes y usuarios.

Es así como el 10 de mayo de 1985, este grupo de especialistas comenzó con cirugías ambulatorias, laparoscopias, curetajes, tubectomias, nódulos mamarios y cirugías sutiles. Seis meses después, como respuesta a la gran demanda de servicios y el reconocimiento de las necesidades de los usuarios, se empezaron a ofrecer servicios complementarios como hospitalización, cuidados intensivos y procedimientos más complejos.

La Clínica del Prado fue inaugurada el 31 de mayo de 1985 con el slogan “Clínica del Prado Cirugía y Hospitalización Breve”, con 10 camas y 25 personas entre médicos, enfermeras, auxiliares de enfermería, oficios varios, entre otros, quienes forjaron el camino de la Institución.

En 1987, la demanda de servicios exigió mayor espacio, por lo que la Clínica adquirió la casa contigua a su sede, dando inicio a una nueva etapa de desarrollo y crecimiento.

Hoy, 29 años después de su inauguración, la Clínica del Prado se ha afianzado como una Institución Prestadora de Servicios de Salud protagonista del Sistema General de Seguridad Social en Salud de la República de Colombia, que se destaca en servicios de ginecología, obstetricia, neonatología, consulta especializada, cuidado neonatal, cirugía, urología, entre otros servicios de apoyo y complementarios, con un excelente equipo de profesionales y magníficos recursos tecnológicos, para satisfacer las necesidades de sus clientes con calidad y confianza.

Para el año 2014, específicamente el 01 de agosto, la Clínica traslado toda su experiencia a la nueva sede Ciudad del Rio, aumentó su capacidad instalada, modernizo su infraestructura y renovó su tecnología, pero garantizando su compromiso seguridad superior para todas las mujeres.

Como parte del compromiso que la Institución tiene con sus partes interesadas y en cumplimiento de las disposiciones consagradas en la Ley 1122 de 2007 expedida por el Congreso de la República y la Circular Instructiva 045 de 2007 del Superintendente Nacional de Salud, la Junta Directiva de la Clínica del Prado, mediante el Acta No. 230 del 28 de agosto de 2007, aprobó la primera versión del Código de Buen Gobierno Corporativo.

El Código de Buen Gobierno tiene por objeto principal la definición de las reglas que deben regir las decisiones y actuaciones de los responsables del direccionamiento y administración de la Clínica del Prado.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 5 de 20

## TÍTULO PRELIMINAR

### DISPOSICIONES GENERALES

#### CAPÍTULO I – IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD.

##### **Artículo 1º. Naturaleza jurídica.**

La Clínica del Prado S.A. es una persona jurídica de carácter comercial, con domicilio en Medellín, constituida legalmente como sociedad anónima según consta en la escritura pública número 1.053 del 23 de julio de 1985 otorgada en la Notaría Dieciséis de Medellín.

##### **Artículo 2º. Objeto social.**

De acuerdo con sus estatutos, la sociedad tendrá por objeto social principal por si o por medio de otras sociedades, efectuar toda clase de actividades profesionales, comerciales, investigativas o humanísticas, con el fin de promover el trabajo en grupo y el progreso científico.

En desarrollo de su objeto social la sociedad se dedicará a la prestación del servicio médico y paramédico a través de la prestación asistencial de consulta externa, hospitalización y cirugía. Igualmente tiene por objeto social dar en arrendamiento o préstamo los quirófanos, contratación de servicios médicos de consulta externa, hospitalización y cirugía con personas jurídicas, naturales y entidades públicas de cualquier orden.

Como objeto secundario, la sociedad tendrá por tal la adquisición, importación, distribución y venta al por mayor y al detal equipos médicos y paramédicos en general, así como la asistencia técnica y de capacitación. Igualmente puede celebrar contratos con sociedades o personas dedicadas a la prestación de servicios médicos a través de los sistemas de medicina prepagada.

También tiene como objeto secundario, ejercer actividades de inversión en la adquisición de bienes muebles o inmuebles; así como adquirir cuotas o acciones en otras sociedades cualquiera sea su naturaleza.

##### **Artículo 3º. Portafolio de servicios.**

La Clínica del Prado como Institución Prestadora de Servicios de Salud de mediana complejidad y alta complejidad, con servicios de segundo y tercer nivel, ofrece a sus usuarios urgencias ginecobstétricas, consulta especializada, cirugía ambulatoria y hospitalizada, hospitalización, unidad neonatal, unidad de cuidado intensivo e intermedio para la mujer, unidad de alto riesgo obstétrico, unidad de fetología, unidad de cirugía endoscópica ginecológica, unidad de apoyo diagnóstico y algunos servicios complementarios.

#### CAPÍTULO II – DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.

##### **Artículo 4º. Definición.**

El buen gobierno corporativo son las normas, procesos, prácticas y estándares adoptados por la Junta Directiva y el Comité de Gerencia de la Clínica del Prado con el fin de asegurar el respeto de los derechos de los accionistas, la responsabilidad de la Junta Directiva, la correcta gestión y su control para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, financieros y operativos, la fluidez de la información, el manejo de las relaciones con las partes interesadas y la administración de los conflictos de interés.

##### **Artículo 5º. Compromiso.**

La Junta Directiva y el Comité de Gerencia de la Clínica del Prado reconocen la importancia de definir, implementar y controlar las prácticas de buen gobierno corporativo. Como manifestación explícita de su compromiso se ha adoptado el presente Código y definido un proceso de aseguramiento del buen gobierno.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 6 de 20

El Código del Buen Gobierno Corporativo es un documento específico, auditable internamente y exigible externamente. A su vez, el proceso de buen gobierno es la aplicación sistemática de un conjunto de actividades que permiten asegurar que la organización cumple con las normas, los estándares y las prácticas adoptadas relacionadas con el buen gobierno corporativo.

#### **Artículo 6º. Principios.**

En desarrollo de sus actividades, la Junta Directiva y el Comité de Gerencia actúan con sujeción a los principios del buen gobierno. Estos principios comúnmente aceptados son:

La transparencia: administrando y suministrando información suficiente, confiable y oportuna a las partes interesadas.

La eficiencia: generando un mayor valor para las partes interesadas con los recursos disponibles.

La equidad: tratando por igual a aquellos que hacen parte de un mismo grupo de interés.

El cumplimiento: atendiendo las obligaciones y cumpliendo los compromisos adquiridos con las partes interesadas.

#### **Artículo 7º. Objetivo.**

Para la Clínica del Prado desarrollar un adecuado estándar de buen gobierno es primordial, pues se considera éste como una herramienta valiosa que permite alcanzar la seguridad corporativa y la estabilidad de la empresa, dos pilares fundamentales para generar confianza por parte de las partes interesadas actuales y futuras.

#### **Artículo 8º. Publicación de contenidos del buen gobierno.**

La gerencia es responsable de dar a conocer y poner a disposición de las partes interesadas los documentos con carácter no confidencial que se generen en desarrollo del buen gobierno, incluyendo el Código del Buen Gobierno Corporativo.

El presente código queda a disposición de los accionistas en la sede de la Clínica y de las demás partes interesadas para consulta en la página Web [www.clinicadelprado.com.co](http://www.clinicadelprado.com.co).

La Junta Directiva y la Gerencia definirán la periodicidad de revisión del Código de Buen Gobierno Corporativo, cuyas actualizaciones deberán ser informadas a los accionistas vía correo electrónico y a las demás partes interesadas a través del portal corporativo.

## **TÍTULO I**

### **DERECHOS DE LA PROPIEDAD**

#### **CAPÍTULO I – ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.**

#### **Artículo 9º. Composición, competencia y funciones.**

La Asamblea General de Accionistas es el escenario dispuesto para que los socios puedan influir, con sus opiniones y votos en el gobierno y los designios de la Clínica. A la Asamblea se le reconoce como el máximo órgano social y la principal instancia de control de la sociedad, con funciones o atribuciones de su competencia exclusiva e indelegable como:

- Nombrar y separar los miembros de Junta Directiva.
- Nombrar el revisor fiscal de la sociedad.
- Aprobar las cuentas anuales y la gestión de los órganos de administración.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 7 de 20

- Decretar la distribución de utilidades.
- Reformar estatutos.
- Disponer sobre emisiones de acciones y compra de las mismas por parte de la sociedad.

**Artículo 10º. Convocatoria.**

El derecho de participación del accionista en la Asamblea General solo puede ser limitado por su propia decisión, lo que significa para la Junta Directiva y la Gerencia de Clínica el deber de convocar a cada uno de los socios mediante comunicación escrita que indique el día, hora y lugar de realización de la reunión. Dicha comunicación debe ser enviada con una antelación no menor de quince días hábiles de la fecha de la reunión.

**Artículo 11º. Representación de los accionistas.**

En ejercicio de su derecho de participación, todo accionista puede conferir poder escrito en el que indique el nombre del apoderado, la persona que puede sustituirlo, la fecha de la reunión para la cual se confiere. Para respetar este derecho, la Gerencia dispone una comisión en sitio para verificar los poderes y expedir las credenciales a quienes puedan asistir.

**Artículo 12º. Reuniones.**

La Asamblea General tendrá su reunión ordinaria anual dentro de los tres meses siguientes al vencimiento de cada ejercicio, previa convocatoria. En caso de no ser convocada, se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de abril a las 10:00 AM en las oficinas de la Gerencia.

La Asamblea también podrá reunirse en forma extraordinaria cuando existan motivos para ello, por convocatoria de la Junta Directiva, la Gerencia o el Revisor Fiscal, bien a iniciativa propia o a solicitud de un número plural de accionistas que represente no menos del veinticinco por ciento (25%) de las acciones suscritas. En este caso, la convocatoria obligatoriamente debe contener el orden del día.

En todo caso, si no es posible realizar la Asamblea General por falta de quórum, se citará nueva sesión o reunión de segunda convocatoria que tendrá lugar no antes de los diez días ni después de los treinta días hábiles contados desde la fecha fijada para la primera reunión.

**Artículo 13º. Quórum y mayorías.**

El quórum es el mínimo de acciones que deben concurrir para que la Asamblea General pueda deliberar válidamente, que para el caso de la Clínica del Prado es del cincuenta por ciento (50%) de las acciones suscritas, salvo en las reuniones de derecho propio y de segunda convocatoria donde el habrá quórum con la presencia de cualquier número plural de accionistas.

Para la validez de las decisiones de la Asamblea General se requiere de la mayoría decisoria representada en el voto afirmativo de la mitad más una de las acciones presentes, salvo que la ley o los estatutos dispongan una mayoría especial.

**Artículo 14º. Voto de los miembros de Junta Directiva, del Gerente o su equipo.**

Los miembros de Junta Directiva, el Gerente o los integrantes del Comité de Gerencia se abstendrán de representar a los accionistas en la Asamblea General. Cuando el miembro de Junta Directiva, el Gerente o los integrantes del Comité de Gerencia sean accionistas de la Sociedad, se abstendrán de votar aquellos puntos que impliquen juicios de valor sobre la gestión de la administración, pues se generaría un conflicto de interés.

**Artículo 15º. Intervenciones de los accionistas.**

La Junta Directiva y la Gerencia deben definir el mecanismo que garantice el derecho de los accionistas a formular preguntas sobre algún punto del orden del día, esto siempre y cuando tales puntos sean de interés común o de la sociedad y propio de la competencia legal o estatutaria de la Asamblea General.



	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 8 de 20

**Artículo 16º. Asistencia de personas no accionistas.**

Son asistentes naturales a la Asamblea General los accionistas o sus representantes, los miembros de la Junta Directiva, el Gerente, el Revisor Fiscal y el equipo de apoyo logístico. Es responsabilidad de la Gerencia controlar el acceso de otras personas y evaluar la pertinencia de su presencia durante el desarrollo de la reunión.

**Artículo 17º. Administración de las actas de asamblea general.**

La custodia y debida administración de las actas de Asamblea corresponde al Secretario de la Sociedad. En virtud de esta responsabilidad el Secretario debe controlar el acceso a sus contenidos, los cuales se consideran como confidenciales.

**Artículo 18º. Ejecución de las decisiones de asamblea.**

Corresponde a la Junta Directiva velar porque las decisiones adoptadas por el máximo órgano de dirección de la Clínica se cumplan.

**CAPÍTULO II – DERECHOS Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS.**

**Artículo 19º. Derechos de los accionistas.**

La Junta Directiva y la Gerencia son garantes de los derechos políticos y económicos que confiere a una persona la calidad de accionista de la Clínica del Prado.

**Artículo 20º. Trato equitativo de los accionistas.**

De acuerdo con los estatutos de la Clínica del Prado cada accionista tiene tantos votos como acciones posea, sin restricción alguna.

**Artículo 21º. Relaciones de los accionistas con la Clínica del Prado.**

Todos los accionistas de la Clínica del Prado deberán actuar con lealtad frente a la Sociedad, absteniéndose de participar en actos o incurrir en conductas que puedan significar conflicto de interés, daño o perjuicio a la sociedad o divulgación de información privilegiada.

Las relaciones comerciales de la Clínica del Prado con sus accionistas deberán respetar la normatividad vigente, las condiciones del mercado y ser comunicadas a la Asamblea General de Accionistas en el informe anual del buen gobierno corporativo.

**TÍTULO II**

**RESPONSABILIDAD DE LA JUNTA DIRECTIVA**

**CAPÍTULO I – CONSTITUCIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA.**

**Artículo 22º. Elección, composición y remuneración.**

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la Clínica del Prado, integrado por cinco miembros principales y cinco suplentes elegidos de conformidad con la ley y los estatutos sociales por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un año. La remuneración de los miembros de Junta corresponderá al valor que la fije la Asamblea.

Los miembros de Junta Directiva podrán ser reelegidos y removidos libremente por la Asamblea aún antes del vencimiento de su periodo.



	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 9 de 20

Una vez electos, los miembros de Junta Directiva entrante son citados por el Gerente para realizar la sesión de instalación, en la cual se nombra el presidente, vicepresidente y secretario. Este es el estadio para realizar el empalme entre los miembros salientes y los entrantes sobre temas relevantes de la gestión que reciben.

**Artículo 23º. Inhabilidades.**

De acuerdo con los estatutos, no podrá haber en la Junta Directiva mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio o parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

**Artículo 24º. Funciones.**

Las funciones de la Junta Directiva están relacionadas con la ejecución de las decisiones de la Asamblea de Accionistas, la celebración y autorización de cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social, la selección del Gerente, la orientación de la estrategia corporativa, el control la gestión organizacional, la rendición de cuentas y demás funciones que la ley y los estatutos les impongan.

**Artículo 25º. Deberes de los miembros de Junta Directiva.**

En sus actuaciones, los miembros de Junta Directiva deben buscar el mejor interés para la sociedad y los accionistas, cumpliendo con sus responsabilidades, estableciendo estrategias e identificando los principales riesgos. Deberán cumplir con los deberes de diligencia, lealtad, secreto, competencia e información.

Cada miembro de Junta Directiva es responsable de la confidencialidad de la información a la cual tenga acceso en cumplimiento de sus funciones. Para formalizar este compromiso, el Gerente entregará para la firma un documento en el cual se exprese el deber de confidencialidad.

**CAPÍTULO II – FUNCIONAMIENTO DE LA JUNTA.**

**Artículo 26º. Reglamento Interno de Junta Directiva.**

La Junta Directiva de la Clínica del Prado ha adoptado un reglamento de organización y funcionamiento que recoge y complementa las disposiciones sobre responsabilidades, funciones, reuniones, quórum, comités especiales, actas, conflictos de interés y demás temas que enmarcan la actuación de este órgano.

**Artículo 27º. Administración de las actas de Junta Directiva.**

La custodia y debida administración de las actas de Junta Directiva corresponde al Secretario de la Sociedad. En virtud de esta responsabilidad el Secretario debe controlar el acceso a sus contenidos, los cuales se consideran como confidenciales.

**Artículo 28º. Ejecución de las decisiones de Junta Directiva.**

Corresponde a la Gerencia velar por la correcta implementación de las decisiones adoptadas por la Junta Directiva.

**TÍTULO III**

**GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

**CAPÍTULO I – LA GERENCIA.**

**Artículo 29º. Selección, nombramiento y remuneración.**

Corresponde a la Junta Directiva la selección y nombramiento del Gerente de la Clínica por periodo de un año (1), sin perjuicio de su reelección o remoción anticipada. De igual forma se nombrará al representante legal suplente, quién reemplazará al Gerente en sus faltas absolutas o temporales y en los casos para los cuales esté impedido.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 10 de 20

Para efectos de fijar la remuneración del Gerente, la Junta Directiva podrá nombrar una comisión o comité de nombramientos y retribuciones. Dicha comisión debe tener en cuenta factores externos a la persona como la complejidad de la empresa, su situación financiera y las prácticas del mercado, además de los factores propios de la persona y del cargo como su experiencia, sus cualidades, responsabilidades y funciones.

**Artículo 30º. Funciones y atribuciones.**

El Gerente es el representante legal de la sociedad, encargado de ejecutar las decisiones de la Asamblea General y la Junta Directiva así como de cumplir con las funciones y obligaciones que la ley y los estatutos le impongan.

El Gerente está investido plenamente de las funciones ejecutivas y administrativas que implica el ejercicio de su cargo como la representación legal, comercial y financiera de la Institución, la responsabilidad de la acción administrativa y la supervisión general de la Clínica del Prado.

Sin embargo, el Gerente requiere autorización de la Junta Directiva para celebrar actos o contratos con valor superior a ciento noventa y nueve veces el SMLMV y para actos o contratos que obliguen a la sociedad por más de dos años.

**Artículo 31º. Prohibiciones.**

De acuerdo con los estatutos sociales, el Gerente no podrá en ningún caso celebrar actos que requieran aprobación de la Asamblea General o la Junta Directiva sin previa autorización de estos. Igualmente le es prohibido obligar a la sociedad como garante de cumplimiento de obligaciones cuando es en beneficio exclusivo de un tercero.

**Artículo 32º. Asesores externos.**

La Gerencia podrá contratar asesores externos cuando lo considere necesario para el mejor desempeño de sus funciones. Igual potestad tendrá la Junta Directiva que podrá hacerlo directamente o a través de la Gerencia.

Son asesores externos permanentes de la Gerencia los profesionales en temas jurídicos y tributarios.

**Artículo 33º. Evaluación de la Gerencia.**

Corresponde a la Junta Directiva definir los mecanismos para evaluar la gestión de la Gerencia.

**Artículo 34º. Información sobre miembros de Junta Directiva, Gerente y Directores.**

Las partes interesadas podrán consultar la información básica sobre los perfiles de los miembros de Junta Directiva, el Gerente y el grupo de Directores de la Clínica en la página Web de la Institución.

**CAPÍTULO II – ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

**Artículo 35º. Órganos de dirección y administración.**

La Asamblea General de Accionistas es el órgano de dirección de la sociedad. Son responsables por la administración de la sociedad la Junta Directiva, el Gerente y su equipo directivo.

**Artículo 36º. Directores.**

El Gerente de la Institución cuenta con un equipo de colaboradores directos, encargados de liderar las Direcciones Médica, Administrativa y Financiera y Gestión Humana

**Artículo 37º. Comités de apoyo a la gestión.**

Los comités institucionales son interrelaciones formales de trabajo, definidas y debidamente documentadas por la Clínica del Prado con el fin de dar apoyo a la labor de la Gerencia. Estos comités, sus coordinadores y la

Este documento es propiedad única y para uso exclusivo de la Clínica del Prado S.A, toda copia impresa de este documento debe entenderse como copia no controlada por el Sistema de Gestión de Calidad, es responsabilidad del portador del documento verificar la veracidad y vigencia de la información especificada en este, lo cual lo puede hacer en el área de Gestión de Calidad o consultando la carpeta virtual con el link : \\SRVBDC\Gestion de calidad\1\_ SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD en los equipos de cómputo de la Clínica del Prado con acceso a la Red Interna.

	DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA	Código: PR-DFG3-4.V2
	GERENCIA	Fecha: Octubre de 2014
	BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	Página: 11 de 20

frecuencia de realización son designados por el Gerente en cumplimiento de las políticas institucionales y las normas legales.

Los comités de apoyo a la gestión que oficialmente deben celebrarse en la Clínica del Prado son los siguientes:

- Comité de seguridad clínica (Contiene morbimortalidad y código azul)
- Comité de gerencia.
- Comité de calidad.
- Comité de prevención de infecciones asociadas al cuidado y vigilancia epidemiológica.
- Comité médico técnico-científico
- Comité de ética hospitalaria
- Comité de transfusión sanguínea
- Comité de historias clínicas. (contiene estadísticas vitales)
- Comité paritario de salud ocupacional (COPASO).
- Comité de emergencias
- Comité de grupo administrativo de gestión ambiental en salud (GAGAS).
- Comité de IAMI
- Comité para la gestión programática de la atención integral de la violencia en todas sus formas.
- Comité de Farmacia y terapéutica
- Comité docente – asistencial
- Comité de convivencia laboral

#### Artículo 38º. Comités primarios.

Para realizar el seguimiento al cumplimiento de objetivos e indicadores, analizar la gestión y generar espacios de comunicación, los integrantes de las áreas realizan los comités primarios.

### CAPÍTULO III – DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

#### Artículo 39º. Misión.

Servimos con amor a la mujer y al recién nacido

#### Artículo 40º. Visión.

Ser Centro de Excelencia en atención ginecológica, obstétrica y neonatal, aportando valor a la vida.

#### Artículo 41º. Valores Corporativos.

Los valores que orientan nuestro actuar son los siguientes:

- Expresamos nuestro **Sentido de Pertenencia** con la Institución, identificándonos con ella, dando prioridad a sus intereses, conociendo sus valores, divulgándolos y practicándolos.
- Somos receptivos y nos comprometemos con el mejoramiento continuo de la calidad, factor indispensable que conduce al logro de los resultados institucionales esperados, en la búsqueda de la **Excelencia**.
- Atendemos y consideramos a cada cliente interno y externo valorando su dignidad y procurando su **Respeto**.
- Exteriorizamos nuestra **Vocación de Servicio**, realizando las actividades que nos corresponden, con actitud sincera de colaboración, disposición y diligencia.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 12 de 20

- Procedemos con **Integridad**, actuando con rectitud y honestidad, coherente con el código de valores.
- Manifestamos nuestra **Responsabilidad** por la labor que desempeñamos y asumimos conscientemente las consecuencias de nuestras decisiones.

#### Artículo 42º. Líneas estratégicas.

<b>LÍNEA ESTRATEGICA</b>	<b>ALCANCE</b>
Garantía de Calidad	Filosofía de servicio enfocada en el mejoramiento continuo de la atención, centrada en el usuario
Desarrollo del Talento Humano	Desarrollo integral de los colaboradores frente a la conformación de equipos de trabajo competentes y dispuestos, involucrando su entorno personal, familiar y social para alinear los objetivos individuales con los de la organización
Ciencia, Tecnología e Innovación	Fortalecimiento de los procesos de la organización a partir de escenarios científicos, de investigación y de desarrollo tecnológico, para promover prácticas clínicas innovadoras en las especialidades de la institución
Mercadeo y Fidelización del Cliente	Desarrollo de estrategias orientadas al fortalecimiento de la cultura del servicio, al incremento de la participación de la clínica en el mercado y al buen relacionamiento con todos nuestros grupos de interés
Responsabilidad Social	Gestión que realiza la institución para asegurar su crecimiento como una empresa familiar y socialmente responsable, alineado con el desarrollo de estrategias para el mejoramiento del bienestar de los colaboradores, la calidad de vida de la comunidad del entorno y la conservación del medio ambiente
Sostenibilidad Económica	Desarrollo de lineamientos para la optimización de costos y gastos, la maximización de los ingresos y la rentabilidad, evaluando la posición financiera presente y pasada con el objetivo de establecer las mejores proyecciones que permitan garantizar la sostenibilidad, liquidez y productividad de la institución, generando valor para los socios.

#### Artículo 43º. Gestión de proyectos estratégicos.

Los proyectos derivados de las líneas estratégicas son prioritarios para la Gerencia y su grupo de Directores. Es por esto que se han dispuesto una serie de procedimientos internos que aseguran la aprobación de los proyectos, la definición de responsables, la asignación de recursos y el control de los resultados de la ejecución.

### CAPÍTULO IV – EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.

#### Artículo 44º. Política de calidad.

La política de calidad de la Institución es “Brindar calidad en la prestación de los servicios de salud, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes; contando con la mejor tecnología y un grupo humano capacitado y comprometido con el mejoramiento de los procesos y la seguridad de nuestros usuarios”.

#### Artículo 45º. Objetivos de calidad.

<b>LÍNEA ESTRATEGICA</b>	<b>OBJETIVO ESTRATEGICO</b>
1. GARANTIA DE CALIDAD	1.1 Mejorar la salud de la mujer y del recién nacido asegurando el acceso oportuno al servicio requerido, el uso adecuado de los recursos y la seguridad de la atención
2. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	2.1 Conseguir que el 95% de los colaboradores se encuentren satisfechos trabajando en la Institución
	2.2 Fortalecer y desarrollar las competencias para lograr que el 90% de los

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 13 de 20

	colaboradores alcancen un desempeño superior en el cumplimiento de los objetivos
3. CIENCIA, INNOVACION Y TECNOLOGIA	3.1 Ser Centro de Excelencia en Endoscopia Ginecológica, Unidad de Medicina Materno fetal y Cuidado Neonatal para ser referentes de calidad en el sector
	3.2 Desarrollar proyectos de investigación y publicaciones científicas que aporten al conocimiento, al progreso de la especialidad y a la generación de ingresos
	3.3 Asegurar el desarrollo tecnológico para garantizar equipo biomédico, dispositivos médicos e instalaciones físicas seguras e y sistemas de información confiables
4. MERCADEO Y FIDELIZACION DEL CLIENTE	4.1 Lograr la satisfacción del 98 % de nuestros usuarios para que se garantice su fidelización
	4.2 Incrementar la participación de la Clínica en el mercado
	4.3 Obtener una calificación buena en el desempeño de la IPS que satisfaga las expectativas del asegurador
5. RESPONSABILIDAD SOCIAL	5.1 Lograr una empresa social y familiarmente responsable con un nivel de desarrollo enriquecedor
6. SOSTENIBILIDAD ECONOMICA	6.1 Disminuir los costos de operación al 75% con relación a los ingresos
	3.2 Lograr un margen operacional del 5% que permita la sostenibilidad y el crecimiento de la institución
	6.3 Incrementar las ventas en un 8% anual con énfasis en los servicios ambulatorios

#### **Artículo 46°. Modelo operativo por procesos.**

El Sistema de Gestión de la Clínica del Prado tiene como guía el mapa de procesos institucional, el cual está basado en el ciclo de mejoramiento continuo (PHVA). La Institución cuenta con dos tipos de procesos, aquellos que tienen que ver con la prestación del servicio de salud, que son la razón de ser, llamados Operativos; y adicionalmente, existen los procesos de apoyo, que brindan el soporte necesario para el adecuado funcionamiento de todo el sistema de gestión.

#### **CAPÍTULO V – PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

#### **Artículo 47°. Certificación de los servicios de salud.**

Los procesos operativos que llevan a cabo las actividades de prestación de servicios salud en consulta externa, urgencias, ayudas diagnósticas, hospitalización, cirugía, obstetricia de complejidad mediana y unidad neonatal de complejidad alta, están certificados por ICONTEC e IQNET bajo la NTC-ISO 9001:2008.

#### **Artículo 48°. Promesa de servicio.**

La Clínica del Prado promete a sus usuarios lo siguiente:

“Para nosotros, el equipo humano de la Clínica del Prado la salud de su familia es nuestro compromiso que expresamos con el mayor cuidado y responsabilidad por el bienestar de la madre y de su hijo. Somos una entidad prestadora de servicios en salud, especializado en soluciones para la madre y su hijo recién nacido, en el cual ponemos el mayor esmero para hacer de la maternidad un festejo en beneficio de la familia y de la comunidad. El corazón de nuestra actividad está en lograr las mejores condiciones para el desarrollo de la nueva vida y de la salud de la madre.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 14 de 20

Nuestra clínica está diseñada para que en un ambiente amable, tranquilo, la madre y el niño reciban el cuidado que requieren. Con un grupo humano ético, cálido y entusiasta, comprometido en dar lo mejor de sí. Reconocemos el valor que tiene la comunicación entre los profesionales médicos y el paciente en la recuperación y la conservación de la salud y por ello en nuestra clínica usted recibirá una información generosa, oportuna y respetuosa que crea entre usted, su familia y nuestro equipo una relación de confianza y seguridad.

Disponemos de la tecnología adecuada a su necesidad, manejada por profesionales capacitados y dispuestos al mayor esfuerzo en su servicio. Como prestadores de servicios de salud somos parte del sistema general de seguridad social en salud y trabajamos en armonía con los otros actores, buscando el beneficio de los pacientes.

En el área de nuestra especialidad somos un centro de conocimiento que aprende y divulga para beneficio de los pacientes, el de su familia y el de la comunidad. Porque amamos la vida cuidamos de la madre y de su familia. Clínica del Prado la mejor opción para la madre y su hijo.”

#### **Artículo 49º. Plataforma tecnológica.**

La Clínica del Prado soporta su promesa de servicio en equipos biomédicos de alta tecnología, buscando brindar a los usuarios la mejor atención asistencial.

#### **Artículo 50º. Sistema General de Seguridad Social en Salud.**

La Clínica del Prado es una Institución Prestadora de Servicios de Salud en los términos de la Ley 100 de 1993, que participa en forma activa del Sistema General de Seguridad Social en Salud y por ello está comprometida con el cumplimiento de las normas que regulan el sector, en particular con aquellas que buscan generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud a través del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de Atención en Salud.

### **CAPÍTULO VI – CONTROL A LA GESTIÓN.**

#### **Artículo 51º. Control Interno.**

La Clínica del Prado ha implementado una serie de herramientas de control que permiten asegurar razonablemente que se cumplan los objetivos estratégicos, financieros y operativos formulados por la Institución. Estas herramientas están basadas en los principios del buen gobierno y se fortalecen a través de la cultura del autocontrol, como:

- Seguimiento a indicadores estratégicos, financieros y operativos.
- Administración de acciones correctivas y preventivas.
- Revisión por la Dirección.
- Auditorías internas de calidad.
- Comités de Calidad.

#### **Artículo 52º. Control Externo.**

Ejercen control externo sobre la gestión de la Clínica del Prado la Superintendencia Nacional de Salud, la Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, la Secretaría de Salud de Medellín, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y el revisor fiscal. Además se reconoce el carácter de organismo de control externo al ente certificador del estándar internacional de gestión de la calidad.

El Gerente de la Clínica podrá disponer, por iniciativa propia o de la Junta Directiva, la contratación de una firma especializada de auditoría para que evalúe aspectos claves de la gestión de la empresa.



	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 15 de 20

### **Artículo 53º. Revisoría fiscal.**

La Clínica del Prado cuenta con un Revisor Fiscal Principal y su Suplente, quienes cumplen con los requisitos y las funciones previstas en las leyes y los estatutos de la Sociedad. El revisor fiscal es elegido por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un año, siendo la misma Asamblea responsable de fijar su remuneración y teniendo la potestad de removerlo libremente cuando lo considere necesario.

Como parte de sus funciones, el Revisor Fiscal deberá incluir además de los requisitos exigidos por la ley, los hallazgos más relevantes que efectúe con el fin de que los accionistas cuenten con información necesaria para la toma de decisiones.

### **Artículo 54º. Normativa interna.**

La Clínica del Prado dispone de una serie documental de carácter interno y obligatoria aplicación, que recopila las normas y reglas que direccionan el actuar de los órganos de dirección, de administración, y de los empleados de la empresa.

Hace parte de la normatividad corporativa lo siguiente:

- Estatutos societarios.
- Reglamento de Junta Directiva.
- Código del Buen Gobierno Corporativo.
- Código de Ética.
- Reglamento del Cuerpo Médico.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento de higiene y seguridad industrial.
- Manual de calidad.
- Manual de inducción.
- Manual de convivencia.

## **TÍTULO IV**

### **SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

#### **CAPÍTULO I – CONFLICTOS DE INTERÉS.**

### **Artículo 55º. Definición.**

Se considera conflicto de interés toda situación en la cual los intereses personales de los administradores o los empleados de la Clínica del Prado, o de terceros relacionados con éstos, estén o puedan llegar a estar enfrentados a los intereses de la Sociedad.

### **Artículo 56º. Prevención, administración y solución conflictos de interés.**

Los empleados que se enfrenten a una situación sobre potencial o real conflicto de interés deben denunciarlo por escrito y en forma detallada ante su superior jerárquico, previo a la toma de cualquier decisión o de emprender alguna acción. El jefe inmediato es responsable de resolver sobre el asunto e informarlo al Gerente de la Clínica.

Cuando la situación que genera conflicto de interés involucra a los miembros de la Junta Directiva, al Gerente o los Directores, éstos deben denunciarlo a la Junta Directiva para que ésta nombre una comisión especial que decida sobre el tema.

En todo caso, los administradores y empleados deberán abstenerse de participar directa o indirectamente cuando reconozcan una situación de conflicto de interés.



	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 16 de 20

## **CAPÍTULO II – SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.**

### **Artículo 57º. Solución de controversias que involucren a los accionistas.**

De acuerdo con los estatutos, las diferencias que puedan tener los accionistas entre si o con la sociedad originadas en el contrato social, durante la existencia de la sociedad, al momento de su disolución o en el periodo de liquidación, se someterán a decisión de un tribunal de arbitramento del domicilio social, quién fallará en derecho y estará conformado por tres árbitros designados por la Cámara de Comercio del domicilio social de la sociedad.

## **TÍTULO V**

### **PARTES INTERESADAS Y REVELACIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **CAPÍTULO I – PARTES INTERESADAS.**

### **Artículo 58º. Identificación de las partes interesadas.**

La Clínica del Prado reconoce como partes interesadas a sus accionistas, los pacientes y sus familias, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, el Estado, los organismos de dirección, vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los empleados, los proveedores, los medios de comunicación y la comunidad en general.

### **Artículo 59º. Relaciones con los accionistas.**

La Junta Directiva y la Gerencia de la Clínica del Prado valoran a sus accionistas, toman sus decisiones pensando en el interés general de la sociedad, están comprometidos con la protección de sus derechos y tienen por misión el buscar incrementar el valor de la institución a partir de los principios del buen gobierno: transparencia, eficiencia, equidad y cumplimiento.

### **Artículo 60º. Relaciones con los usuarios.**

Los usuarios son la razón de ser de la Clínica del Prado y por ello se realiza un constante control y seguimiento a la prestación del servicio, con un alcance suficientemente amplio para identificar, entender y satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, monitoreado desde diferentes áreas y en diferentes momentos la calidad de la atención, siguiendo lineamientos que permitan el cumplimiento de los deberes y derechos del paciente y su familia.

La institución ha definido un procedimiento de atención a las quejas e inconformidades que puedan surgir de la prestación de los servicios. Para garantizar la oportuna atención de éstas, la Clínica del Prado coloca a disposición de sus usuarios los siguientes mecanismos:

- Área de atención al usuario.
- Buzones para recolección de la evaluación de servicios, ubicados en puntos de fácil acceso al interior de la Institución.
- Encuesta personalizada para evaluación de servicios en sitio.
- Línea de captación de quejas e inconformidades: 5765760.
- Dirección de correo electrónico: jefe.atencion@clinicadelprado.com.co

**Derechos y deberes de los pacientes:** La Clínica del Prado reconoce al usuario los derechos que posee durante la estancia en nuestras instalaciones y los deberes que nosotros como institución, tenemos para la satisfacción de sus requerimientos.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 17 de 20

## **DERECHOS DE LOS PACIENTES:**

La Clínica del Prado, reconoce en el usuario los derechos que posee durante la estancia y los deberes que los usuarios deben cumplir durante la prestación del servicio.

Los usuarios tienen derecho a:

- Un trato amable, atento y cortés del personal de la institución, respetando sus creencias, costumbres y opiniones.
- Ser llamado por su nombre.
- Ser atendidos por personal profesional y especializado.
- Conocer los deberes y derechos que posee dentro de la institución.
- Vigilar y controlar el cumplimiento en la prestación de los servicios de Salud por parte de las IPS.
- Recibir explicaciones de los costos por los servicios obtenidos.
- Ser informado por el médico sobre el estado de salud y a una explicación clara e inmediata de los procedimientos y tratamientos a seguir.
- No ser discriminado por aspectos raciales, económicos y edad.
- Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, dentro de los recursos disponibles.
- La elaboración veraz e íntegra de la historia clínica.
- Que se respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- Que se respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos, para que éstos sean trasplantados a otros enfermos.
- Ser remitido por la Clínica, cuando su diagnóstico no sea de su especialidad.
- Expresar las inconformidades, inquietudes y sugerencias de la atención en el momento de su estancia, al igual que solicitar una pronta respuesta. Este derecho también aplica a familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad.
- La confidencialidad de la información y la guarda del secreto profesional dentro del marco ético y legal vigente.
- Al acompañamiento de familiares cuando no interfieran en su tratamiento.
- Que la organización garantice como elemento fundamental de respeto la dignidad y privacidad del paciente.
- Solicitar una segunda opinión, cuando lo considere pertinente.
- Ser atendidos en instalaciones físicas dignas.
- Morir con dignidad y que se respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.

## **DEBERES DE LOS PACIENTES:**

- Procurar el cuidado de su salud y la de su comunidad.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud e informar al personal médico sobre las alteraciones que se presenten en su estado de salud.
- Comprometerse con el consentimiento informado.
- Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- Facilitar el cumplimiento de las normas legales y éticas.
- Respetar los bienes ajenos como también las creencias políticas y religiosas del personal que lo atiende. Mantener en su sitio los elementos en común.
- Asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados.
- Avisar mínimo 24 horas antes sino va a asistir a la consulta o procedimiento y el motivo por el cual no lo va hacer, de no cumplirse este requisito el servicio será cobrado.

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 18 de 20

- Seguir los tratamientos e instrucciones que brinda el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico (tomar los medicamentos en dosis y horarios recomendados con la dieta sugerida) y acatar las disposiciones preventivas para minimizar los factores de riesgo.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos e instalaciones.
- Cumplir las normas de estancia de la institución.
- Cumplir con los requerimientos del personal de seguridad.
- Requerir el cumplimiento de sus derechos, en igualdad justa con los derechos de los demás.
- Cotizar cumplidamente al régimen contributivo o subsidiado para prevenir percances en la atención de los servicios.
- Cancelar el total del copago y cuota moderadora según sea el caso.
- Informar oportunamente los hechos dolosos que perciba durante su permanencia en la Clínica y colaborar con los administradores y autoridades competentes para subsanarlos.
- Solicitar una información oportuna del personal de la Clínica cuando su necesidad lo requiera.

**Artículo 61º. Relaciones con las EAPB.**

La Clínica del Prado valora su relación con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y es por esto que cumple sus compromisos y propicia la creación de espacios de entendimiento, crecimiento y solución de diferencias.

**Artículo 62º. Relaciones con el Estado.**

La Clínica del Prado, como Institución Prestadora de Servicios de Salud, está comprometida con el cumplimiento del mandato constitucional, el apoyo a los fines del Estado y el desarrollo de políticas del Gobierno Nacional relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Artículo 63º. Relaciones con los órganos de vigilancia y control.**

La Clínica del Prado está comprometida con el cumplimiento de las normas que regulan la prestación de servicios de salud y es por esto que dispone los mecanismos necesarios para implementar las directrices y recomendaciones entregadas por los órganos de vigilancia y control. De igual forma propende por mantener una relación de permanente cooperación con estos órganos.

**Artículo 64º. Relaciones con los empleados.**

La Clínica del Prado reconoce en los empleados el principal recurso con el cual cuenta y es por ello que se ha comprometido con el desarrollo del talento humano, la medición y mejoramiento del clima organizacional y el cumplimiento de todos los deberes legales y contractuales que surgen de la relación laboral.

Los accionistas que presten sus servicios como empleados de la Clínica estarán bajo las reglas y normas internas que rigen a toda la población laboral. Es responsabilidad del Gerente velar porque el trato con los todos los empleados sea equitativo.

**Artículo 65º. Relaciones con los proveedores.**

Para los proveedores, la Clínica del Prado ha establecido procesos, puntos de control y mecanismos de seguimiento para garantizar que las relaciones comerciales son adecuadas y se desarrollan dentro del marco de la buena fe, la transparencia y el beneficio mutuo.

**Artículo 66º. Relaciones con la comunidad y responsabilidad social.**

La Clínica del Prado es consciente de su papel dentro del contexto social y de responsabilidad como empresa. Por lo anterior está plenamente comprometida con la comunidad a través de la participación activa en los diferentes comités desarrollados institucionalmente y los legales exigidos; con el cumplimiento de la ley; el respeto por los derechos humanos; la protección ante posibles daños ambientales que su actividad puede generar realizando auditorias a los diferentes proveedores y contratistas, verificando el correcto desecho de todos los materiales con el propósito de no generar daños ambientales; las buenas prácticas laborales

	<b>DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA</b>	<b>Código:</b> PR-DFG3-4.V2
	<b>GERENCIA</b>	<b>Fecha:</b> Octubre de 2014
	<b>BUEN GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<b>Página:</b> 19 de 20

realizando correctos procesos de selección que permiten el desarrollo de las carreras profesionales y el acceso a la capacitación, con unas condiciones de trabajo adoptadas destinadas a mantener un ambiente de trabajo de mutuo respeto, entre otras; la conducta ética y transparente de sus empleados implantado en el Código de Ética institucional y en el Reglamento interno de trabajo.

**Artículo 67º. Relaciones con la competencia.**

La Clínica del Prado promueve el ejercicio de prácticas competitivas leales, dinamizando el sector salud y obrando con transparencia.

**Artículo 68º. Relaciones con los medios de comunicación.**

El Gerente es el vocero oficial de la Clínica del Prado, solamente él y las personas que expresamente autorice pueden revelar información o emitir cualquier tipo de comentario ante los medios de comunicación.

**CAPÍTULO II – ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

**Artículo 69º. Propiedad de la información.**

Toda la información generada por los órganos de dirección y administración, los empleados y los proveedores en cumplimiento de actos o contratos con la Institución es propiedad de la Clínica del Prado.

**Artículo 70º. Información pública y confidencial.**

La gerencia es responsable de identificar y clasificar la información institucional, reglamentando el uso y revelación de la misma.

**Artículo 71º. Información sobre la gestión y el buen gobierno.**

Anualmente, la Junta Directiva y la Gerencia preparan y presentan en la Asamblea General de Accionistas el informe anual de gestión en cuyo contenido deben incluir información relevante sobre el buen gobierno corporativo.

**Artículo 72º. Medios de información.**

La Clínica del Prado ha dispuesto un sitio Web para permitir a todas las partes interesadas tener acceso a la información general de la Institución. De igual forma cuenta con boletines, carteleras, buzones, plataforma telefónica, correo electrónico y formatos oficiales para facilitar la fluidez y oportunidad de información institucional.

**CAPÍTULO III – ADMINISTRACIÓN DE LA MARCA.**

**Artículo 73º. Propiedad y uso de la marca.**

La marca “Clínica del Prado” y su logo son de propiedad y uso exclusivo de la Clínica. El Gerente esta plenamente facultado para utilizar los medios administrativos o judiciales que considere necesarios para que se respete la propiedad y el uso de la marca y logo de la Institución.

**6. CONTROL DE CAMBIOS**

Código Modificado	Fecha del Cambio	Naturaleza del Cambio
PR-DFG3-4.V1	Julio de 2010	Creación
PR-DFG3-4.V2	Octubre de 2014	Actualización de direccionamiento estratégico, servicios y direcciones institucionales



**DIRECCIONAMIENTO , FINANCIERA Y GERENCIA**

**Código:** PR-DFG3-4.V2

**GERENCIA**

**Fecha:** Octubre de 2014

**BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

**Página:** 20 de 20