	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				PO-PE 1.1
					Versión 2
					Enero 4 2021
					<u>Página:1 de 6</u>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

## DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO INSTITUCIONAL

La política de ética y buen gobierno institucional establece los lineamientos y pautas, que guían y rigen el comportamiento y compromiso de los colaboradores en la Institución. Esta política también será una herramienta fundamental para el mejoramiento continuo y el aseguramiento de la calidad al interior de la Clínica Antienvjecimiento.

### DECLARACIÓN DEL COMPROMISO

La Institución desde la Gerencia expresa su compromiso en realizar actos que se encuentren enmarcados dentro de lo ético y los principios corporativos, estando atentos y acatando las leyes vigentes, para de esta forma contribuir al logro de los principios institucionales.

### LÍNEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA

Para dar cumplimiento a esta política se tendrá en cuenta lo siguiente:


#### **Nuestra Misión:**

Tenemos como prioridad La IPS Clínica Antienvjecimiento S.A.S Dra. Lucia Castro es una institución Médica, especializada en Medicina Estética. Ofrece procedimientos Antienvjecimiento faciales y corporales con técnicas seguras y mínimamente invasivas; además ofrece la mejor relajación y descanso en su Wellness SPA mediante terapias hídricas secuenciales y masajes relajantes en espacios temáticos sorprendentes.

garantizar la prestación de nuestros servicios con los mayores estándares de calidad y seguridad al paciente, a través de personal asistencial certificado y competente, una infraestructura de primer nivel, única en nuestra ciudad y equipos seguros y especializados, garantizando satisfacción a las necesidades y expectativas reales de belleza y descanso a nuestros clientes; todo esto enmarcado en el cumplimiento a nuestra política de atención humanizada.

#### **Nuestra Visión**

Para el año 2023 La Clínica Antienvjecimiento será una institución de Medicina Estética acreditada, estará posicionada entre los tres mejores centros de estética y spa del país y será reconocida a nivel internacional como el espacio preferido para ciudadanos y extranjeros por ofrecer un portafolio amplio de servicios con tendencias y técnicas innovadoras de belleza y espacios familiares para el

	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				PO-PE 1.1
					Versión 2
					Enero 4 2021
					<u>Página:2 de 6</u>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

alojamiento y descanso. Aportando al desarrollo y crecimiento de nuestro país, al bienestar de sus empleados y a la rentabilidad de los propietarios

## VALORES CORPORATIVOS

**Honestidad:** Nuestra organización velará porque su comportamiento y el de todos sus miembros sean íntegro, transparente y respetuoso de las leyes que rigen la sociedad.

**Ètica:** Todas las actuaciones de la organización estarán guiadas por los principios èticos que rigen la sociedad y por aquellos inherentes a cada una de las profesiones o disciplinas que ostentan cada uno de sus miembros.

**Respeto:** Las relaciones de la organización con las instituciones, personas, clientes, funcionarios y con la sociedad en general, estarán enmarcadas por el diálogo, el entendimiento y la cooperación, sin abandonar la defensa de los intereses de la misma. Así mismo, la organización velará por la salvaguarda de los derechos de los pacientes de acuerdo con las normas vigentes.


**Calidez:** Para nuestra organización el ser humano es su razón de ser; por ello las relaciones con sus clientes y entre sus miembros deben estar matizadas de simpatía, afecto y ternura, pues cuidamos lo más preciado para todos: la salud.

**Seguridad:** la seguridad del usuario y su familia, es un factor de vital importancia, por ello, demostramos el compromiso ofreciendo y garantizando servicios de salud humanizados y seguros; incorporamos en nuestro quehacer diario la Cultura de la Seguridad en cada uno de los procesos y en el personal de la Institución.

**Humanización:** Prestar una atención integral humanizada a través de un completo acompañamiento al paciente en su terapia, identificación de sus necesidades y expectativas. con la concepción de humanidad en cada aspecto de la atención en salud.

## POLÍTICAS DE CALIDAD

Nuestra política en la Clínica antienuvejecimiento es la de satisfacer las necesidades y expectativas que tienen nuestros pacientes sobre los servicios de Medicina Estética, Medicina Antienuejecimiento y servicios de Wellnes Spa que prestamos, garantizando servicios de calidad mediante la gestión permanente del mejoramiento continuo en nuestros procesos estratégicos, de apoyo y misionales, y la prestación de servicios seguros y humanizados.


	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				PO-PE 1.1
					Versión 2
					Enero 4 2021
					<u>Página:3 de 6</u>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

## NUESTRO PERSONAL

La Clínica Antienviejimiento cuenta con un grupo interdisciplinario de más de 60 empleados entre médicos especialistas en Medicina Antienviejimiento, nutricionistas, Microbióloga, cosmetólogas, entre otros, siempre dispuestos a brindar el servicio con los estándares más altos en calidad y seguridad de los pacientes y el más amplio portafolio de servicios de Medicina Estética de la ciudad con más de 60 tratamientos de alta tecnología.

## NUESTROS PRINCIPIOS

- El paciente siempre es lo primero. Todos nuestros esfuerzos están orientados hacia su total satisfacción.
- Le creatividad, la innovación y la revolución del diseño inspiran nuestras acciones.
- Todos los productos y servicios son garantía total para nuestros pacientes.
- Trabajos integrados y en equipo.
- Inmediatez de ante las tendencias y requerimientos de los pacientes.
- Negociaciones con transparencia con proveedores y pacientes.
- Vivimos, como si fueran nuestros, los problemas y oportunidades de nuestros pacientes.
- La orientación hacia el logro y los resultados de todas las áreas y personas de la empresa.
- El raciocinio en los costos y el gasto, como la optimización de recursos es una práctica permanente.
- El conocimiento (know-how) global del negocio de todos los miembros de la empresa.
- La comunicación fluida y permanente, con nuestra gente y nuestros pacientes.
- Flexibilidad interna y adaptabilidad, con velocidad de respuesta ante los nuevos retos y desafíos.
- El aprovisionamiento más competitivo, con proveedores de los más altos niveles de desempeño.
- Nos centramos en el desarrollo y crecimiento integral del talento humano, en sus aptitudes, motivaciones y actitud.
- La cultura de la competitividad, de la planificación, del costo y del servicio.
- Estructura y directivos sin burocracias en todas las áreas de la empresa.
- El mejoramiento continuo está presente en la gente, en los procesos y en la gestión.

	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				PO-PE 1.1
					Versión 2
					Enero 4 2021
					<b>Página: 4 de 6</b>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN COMO INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD (IPS)**

- Velar y cuidar la salud del ser humano.
- Reconocer derechos y deberes del ser humano sin distinción alguna.
- Entender que la prestación de los servicios de salud debe ser a costos racionales.
- Asumir la obligación de brindar capacitación y conocimiento en la prestación de los servicios de salud.
- Promover el mejoramiento continuo.
- Ayudar a la protección del medio ambiente y evitar todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema.

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON SUS EMPLEADOS**


- Velar por un ambiente de trabajo imparcial, digno y con respeto.
- Garantizar la igualdad de oportunidades y un trato sin ninguna discriminación.
- Basar las relaciones de todos los miembros de la Institución en el respeto y la buena fe.
- Actuar sin abuso del poder.
- Contar con mecanismos de comunicación internos efectivos.

### **COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN MÉDICA Y LA GERENCIA**

La gerencia y la Dirección Médica de la Institución se comprometen a actuar con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo; guiando las acciones y políticas de la organización hacia el cumplimiento de su misión, realizando una utilización responsable y eficiente de los recursos institucionales y rindiendo cuentas claras y oportunas a los entes reguladores y las partes interesadas.

### **COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS CON LA INSTITUCIÓN**

- Guardar confidencialidad de la información institucional.
- Hacer uso racional, eficiente y responsable de los bienes que estén a su servicio.
- Buscar siempre su crecimiento, entregar toda la capacidad personal y profesional.
- Mejorar permanentemente su imagen y promover su nombre con orgullo.
- Cumplir con todas las normas internas y promocionar su cumplimiento.
- Prestar todos los servicios de la Institución con eficiencia y eficacia.

	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				<b>PO-PE 1.1</b>
					<b>Versión 2</b>
					<b>Enero 4 2021</b>
					<b>Página:5 de 6</b>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

- Implementar acciones de autocontrol y mejorar la adherencia a los procesos y procedimientos.
- Identificar y proponer permanentemente oportunidades de mejora y prácticas exitosas en el medio, con el fin de mejorar internamente.

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CLIENTES / USUARIOS**


- Actuar siempre con justicia y sin abuso de poder
- Garantizar un trato digno.
- Prestar los servicios de forma oportuna, confiable, segura y amable
- Estar siempre dirigidos a satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Brindar una información clara y transparente.
- Contar con mecanismos de capacitación y educación efectivos y facilitarle el acceso a toda la información disponible de la institución.
- Respetar sus derechos y darles a conocer sus deberes para obtener una mejor atención.
- Con nuestros servicios mejorar su calidad de vida.
- Prestar una atención humanizada acorde con el Modelo de Atención.
- Darles prioridad a los usuarios que lo ameriten.

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES DEL SECTOR**

- Crear y fortalecer alianzas estratégicas basadas en una comunicación asertiva con nuestros colegas en pro y bien de los usuarios.
- Compartir los conocimientos y experiencias exitosas con las instituciones del sector con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo.
- Cumplir con las políticas y procedimientos que provean un ambiente seguro y limpio.

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL**

- Velar por mantener unas relaciones basadas en el respeto y en la veracidad.
- Ser oportunos en la generación y entrega de la información solicitada.
- Tener en cuenta y aplicar sus informes y recomendaciones para la oportuna toma de decisiones.
- Trabajar por orientar la mejora institucional al cumplimiento los requerimientos legales y normativos.
- Entenderlos como una forma de ayuda, que nos permita lograr el cumplimiento de objetivos institucionales.

	<b>POLITICA DE ÈTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				PO-PE 1.1
					Versión 2
					Enero 4 2021
					<u>Página:6 de 6</u>
<b>Macroproceso</b>	Gestión Estratégica	<b>Proceso</b>	Planeación Estratégica	<b>Subproceso</b>	Direccionamiento Estratégico

- Acatar las oportunidades de mejora y poner en práctica las recomendaciones presentadas.

### **COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS**

- La relación con los proveedores y contratistas de la Institución, estará enmarcada en la transparencia, el respeto y la colaboración mutua.
- Respetar y cumplir los lineamientos contractuales pactados con los proveedores y contratistas.
- Garantizar canales de comunicación adecuados y efectivos.
- Concertar canales de comunicación que generen confianza entre las partes.

### **COMPROMISOS DE LA INSTITUCIÓN FRENTE A LOS CONVENIOS DOCENCIA - SERVICIO ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS**

- Aportar al desarrollo profesional de la población en general.
- Propiciar espacios de prácticas de formación técnica, tecnológica y profesional.
- Garantiza el acompañamiento y supervisión por parte de personal titulado y con experiencia en el desarrollo profesional; esto para garantizar el crecimiento profesional del estudiante, la pertinencia en el desarrollo de las actividades y la seguridad de los pacientes.
- Los convenios docencia servicio se realiza de acuerdo a la normativa aplicable y con un enfoque de planeación, promoción, orientación, regulación y ejecución de acciones tendientes a apoyar a las entidades formadoras en su misión de favorecer la formación y aprendizaje con calidad, contribuyendo al mejoramiento de la calidad en la educación y en la salud.

Firmada y actualizada en Medellín, el 04 de enero de 2022