



GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS
E.P.S. INDÍGENA
MALLAMAS

“El autocuidado en salud para un buen vivir”

**CÓDIGO DE CONDUCTA
Y BUEN GOBIERNO**



TABLA DE CONTENIDO

1. PROPÓSITO ALTA GERENCIA	3
2. MENSAJE INSTITUCIONAL	4
3. INTRODUCCIÓN	5
4. GLOSARIO	6
5. NATURALEZA JURIDICA	7
6. OBJETO SOCIAL	7
7. PLATAFORMA ESTRATEGICA	8
7.1. Misión	8
7.2. Visión	8
7.3. Principios Corporativos	8
7.4. Valores Institucionales	8
7.5. Política de Calidad	9
7.6. Objetivos de Calidad	9
7.7. Áreas de Direccionamiento estratégico	10
8. ORGANOS DE DIRECCIÓN	11
8.1. Asamblea General	11
8.2. Junta Directiva	11
9. ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN	11
9.1. Gerente General	11
10. ORGANOS DE CONTROL	12
10.1. Junta de Control Social	12
10.2. Revisoría Fiscal	12
10.3. Comités	12
10.4. Control Interno	12
11. GESTION ORGANIZACIONAL	13
11.1. Mecanismos para Verificar Resultados	14
11.2. Resolución de Controversias Internas	14
11.3. Código de Conducta	15
11.4. Conducta Empresarial	16

12. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	21
12.1. Administración Y Resolución De Conflictos De Interés.....	21
13. RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE.....	22

1. PROPÓSITO ALTA GERENCIA

Actuar bien, siempre con honestidad y rectitud son valores que no podemos olvidar conllevando a una transformación personal y social.

2. MENSAJE INSTITUCIONAL

El sistema de salud a nivel mundial ha tomado una ruta y es el aseguramiento, si bien en muchos países han tenido aciertos y desaciertos, Colombia no es la excepción, tenemos el sistema de salud funcionando con dificultades, un sistema permisivo; sin embargo gracias al desarrollo y el fortalecimiento del sistema de salud se vienen dando grandes pasos; casos como: SARLAFT Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, que es el sistema de control de la corrupción siendo este uno de los flagelos que viene azotando a nuestro país, así mismo la malversación de los recursos, la falta de honestidad, la falta de transparencia en donde se refleja una crisis de valores éticos y morales.

MALLAMAS EPS-I ha sido una de las empresas que se caracteriza por trabajar con base en la confianza, transparencia, responsabilidad hacia una comunidad sobre todo indígena, es así como el trabajo y la lucha contra la corrupción es permanente trabajando en cumplimiento a nuestra misión, visión, política de calidad, valores y principios corporativos que permiten que nuestra Entidad se posicione como una de las empresas más importantes del país, con un plan, una ruta, una bitácora donde no podemos administrar un riesgo, por ejemplo de caer en este tipo de conducta y estilos de trabajo al cual nosotros hemos condenado y seguiremos condenando; para hacer de la salud del paciente y de sus recursos algo sagrado, es así como tenemos un reglamento interno, un código de Ética y Buen Gobierno donde contemplan todas las actitudes y las obligaciones que tienen nuestra Junta Directiva, nuestros Funcionarios y nuestros Afiliados, siendo una lucha permanente hacia una empresa caracterizada por su transparencia y sinceridad.

No hemos escatimado esfuerzo en transmitir las conductas y los estilos de trabajo de acuerdo con un cambio de mentalidad: un cambio donde se refleje el bienestar de la comunidad, es un ejemplo la Junta Directiva de la empresa quienes trabajan con transparencia, permitiendo que sea un modelo para

nuestros trabajadores y quienes no han cumplido están quedando aislados y nos ha tocado luchar de forma frontal en su cambio.

Fraternalmente,

FABIO ENRIQUEZ MIRANDA

Gerente General

3. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Literal h, Artículo 40, de la Ley 1122 de 2007, numeral 26 del artículo 21 y numeral 17 del artículo 22 del decreto 2462 del 2013, adoptamos el presente código de Conducta y Buen Gobierno, el cual expresa nuestra filosofía de actuación y de normas que rigen las relaciones entre órganos de dirección, administración, control de MALLAMAS EPS-I y demás personas naturales, afiliados que puedan estar interesados en el desarrollo del objeto social de la Entidad.

Desde la constitución MALLAMAS EPS-I, promulga la integridad, la honestidad, el trato justo y el pleno cumplimiento de todas las leyes aplicables al Sistema de Seguridad Social en Salud, venimos cumpliendo con este compromiso en nuestras responsabilidades diarias, a la vez que la reputación y el buen nombre de nuestra Entidad se posiciona a nivel Nacional; es por esto que el presente Código de Conducta Empresarial especifica los Principios Corporativos Empresariales contribuyendo a implementarlos en forma continua

Este código hace parte de las normas que expide MALLAMAS EPS-I para ser cumplidas por todos sus estamentos, y se encuentran alineadas con la misión, visión, valores y principios Corporativos.

4. GLOSARIO

BUEN GOBIERNO: Se entiende como las disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades

AFILIADO: Es la persona que se encuentra inscrita en una EPS y tiene derecho a recibir los servicios contemplados en el POS.

AFILIACIÓN: Es el acto jurídico, que requiere de la inscripción a una EPS, por medio de la cual el usuario adquiere los derechos y las obligaciones derivadas de Sistema General de Seguridad Social en Salud.

CODIGO: Conjunta de normas sistemáticas que regulan unilateralmente una materia Determinada.

CONFLICTO DE INTERÉS: Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal.

CONDUCTA: La conducta está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida.

PRINCIPIO ETICO: 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 que profesan las personas y los grupos.

VALORES: Son las formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

CONFIANZA: Esperanza firme que se tiene en una persona o una cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.

5. NATURALEZA JURIDICA

MALLAMAS EPS INDIGENA, es una entidad de derecho público de carácter especial, sin ánimo de lucro, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud como administradora de los recursos del régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante Resolución No. 0234 del 27 de febrero de 1996.

6. OBJETO SOCIAL

La entidad promotora de salud “MALLAMAS EPS Indígena” tendrá como objeto social el aseguramiento en salud, de los habitantes de Colombia al sistema general de seguridad social en Salud en su ámbito geográfico y área de influencia, para lo cual asumirá la administración de riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio transferido por el usuario y cumple con las obligaciones establecidas en los planes Obligatorios de Salud Subsidiado.

En el marco de la ley 691 de 2001 y las normas que la reglamenten o modifiquen, “MALLAMAS E.P.S. Indígena” tiene como Objeto proteger de manera efectiva los derechos a la salud de los Pueblos Indígenas, garantizando su integridad cultural de tal manera que se asegure su permanencia social y cultural, según los términos establecidos en la constitución Política, en los Tratados Internacionales y las demás leyes relativas a los pueblos Indígenas. En tales condiciones “MALLAMAS E.P.S. Indígena”, se establece como una Entidad Promotora de Salud Indígena (E.P.S. Indígena) del Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen Subsidiado.

Las acciones en salud que desarrolle “MALLAMAS E.P.S. Indígena”, deberá respetar los contextos socioculturales e incluirá actividades y procedimientos en medicina tradicional indígena, en procura del fortalecimiento de su integridad social y cultural, de acuerdo con las posibilidades de financiación que tales servicios tengan dentro del plan Obligatorio de Salud del régimen Subsidiado.

La entidad Promotora de Salud “MALLAMAS E.P.S.-I”, podrá dentro de su objeto social, prestar en forma directa los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado para lo cual

podrá crear personas jurídicas independientes o asumir la prestación bajo la dependencia de “MALLAMAS E.P.S.-I”, según se considere conveniente, cumpliendo en todo caso, con las exigencias y requisitos previstos en la normatividad vigente.

7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

El Direccionamiento Estratégico de MALLAMAS EPS INDIGENA se fundamenta en los siguientes elementos:

7.1. MISIÓN

Somos una entidad pública de carácter especial con enfoque diferencial indígena, que trabaja por el derecho fundamental de la salud, a través del aseguramiento y gestión del riesgo, para contribuir con el buen vivir de la población afiliada, con calidad, sentido humano, respetando la diversidad étnica y cultural.

7.2. VISION

En el año 2020 seremos una organización indígena altamente competitiva, líder en el aseguramiento y la gestión del riesgo en salud, con talento humano comprometido en el mejoramiento continuo de los procesos, la satisfacción de los usuarios, respetando y promoviendo la diversidad Etno-cultural de nuestra población afiliada.

7.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- Preservar y fomentar las creencias, valores, usos y costumbres de los pueblos indígenas.
- Promover el autocuidado a través de la educación y promoción de la salud.
- Planear el desarrollo de nuestras actividades para alcanzar nuestros objetivos institucionales.
- Propender la gestión de la calidad para alcanzar la excelencia en todos nuestros procesos y procedimientos, para la satisfacción de nuestros afiliados.
- Propender por la concertación y la participación con los pueblos indígenas y no indígenas en desarrollo de estrategias que permitan una mejor calidad de vida para nuestros afiliados.
- Desarrollar los procesos con transparencia, eficiencia y calidad.

7.4. VALORES INSTITUCIONALES

- ADAPTABILIDAD a las exigencias normativas, culturales, de cobertura y de servicio.

- COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA con la Entidad para el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión.
- CALIDAD HUMANA en el desarrollo de las actividades institucionales e individuales.
- TRABAJO EN EQUIPO, capacidad de armonizar los conocimientos, actitudes y comportamientos para generar beneficios.
- LIDERAZGO, capacidad de dirigir, motivar, orientar en búsqueda del mejoramiento continuo.

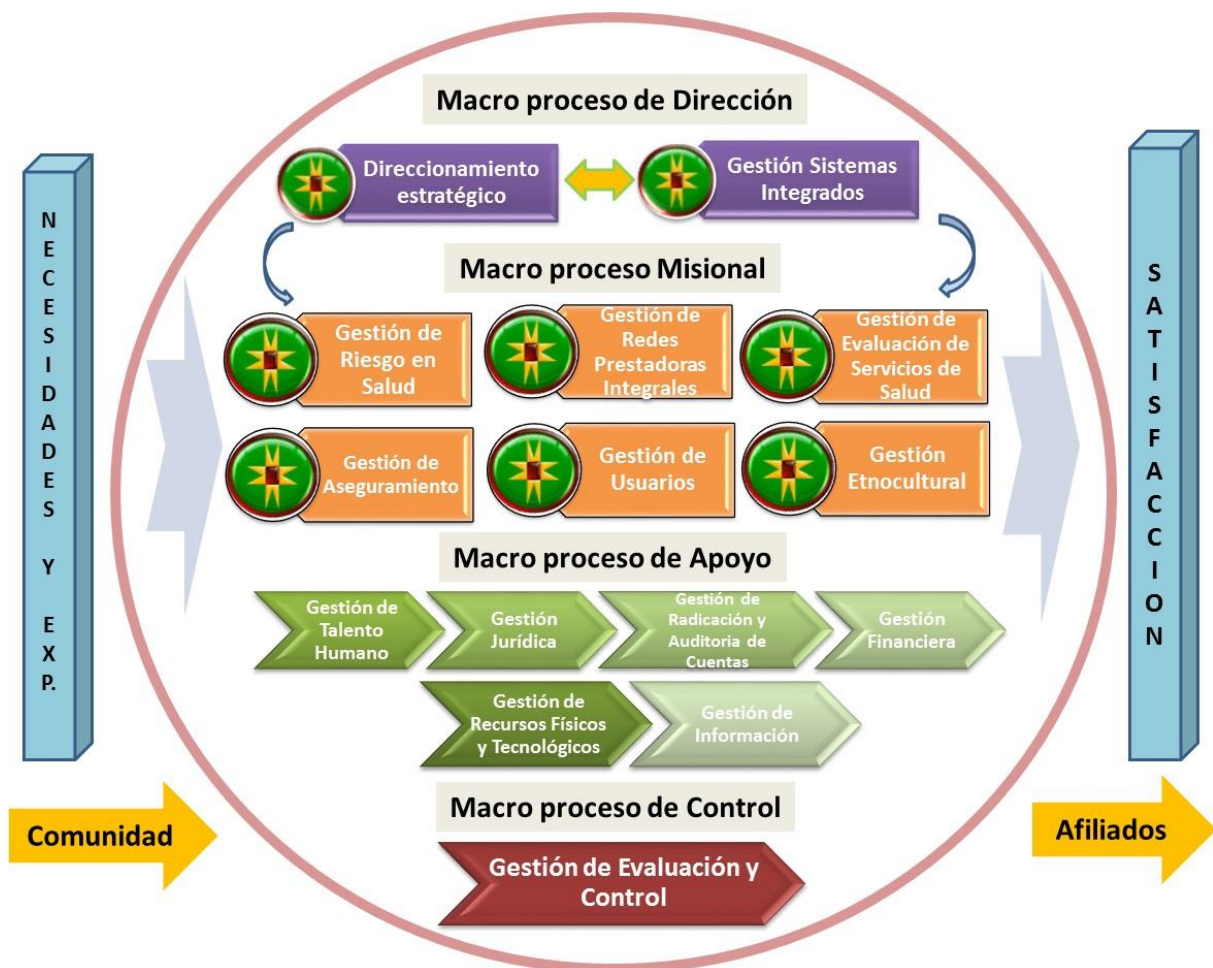
7.5. POLITICA DE CALIDAD

MALLAMAS EPS-I, se compromete con la eficacia de su sistema de gestión de calidad, dando respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios, familia y comunidad con oportunidad, información, buen trato y accesibilidad, garantizando la gestión del riesgo, satisfacción de los afiliados, el incremento de niveles de calidad de los servicios, el desarrollo personal y profesional del talento humano a través de la mejora continua de sus procesos.

7.6. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Identificar y priorizar el 100% de los riesgos administrativos y financieros aplicables a MALLAMAS EPS-I durante el 2017
- Implementar la gestión e intervenir el 100% de los riesgos en salud pública priorizados en la caracterización poblacional de Mallamas EPS-I durante el año 2017
- Mejorar la Calidad del 100% de los procesos de la Mallamas EPS-I durante el año 2017 mediante la implementación del SGC.
- Incrementar el 80% la satisfacción de los usuarios de EPS Mallamas medido por el Ministerio de Salud y Protección Social durante el año 2017 mediante la prestación de servicios de calidad
- Disminuir el 5% de las quejas de los usuarios por mal trato en la atención durante el año 2017 mediante la sensibilización del personal en cuanto a Humanización de servicios
- Disminuir el 5% de las quejas de los usuarios por falta de información en la atención durante el año 2017 mediante la implementación de políticas de información y comunicación
- Disminuir el 20% de las quejas de los usuarios por falta de oportunidad en la atención durante el año 2017 mediante la implementación de estrategias de atención en consulta ambulatoria y entrega de medicamentos
- Disminuir el 5% de las quejas de los usuarios por falta de acceso a la atención durante el año 2017 mediante la implementación de procesos que agilicen la autorización a los servicios
- Incrementar el 70% la competencia del Talento Humano de Mallamas EPS-I, mediante la ejecución del Programa Anual de Capacitación.

7.7. AREAS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO



8. ORGANOS DE DIRECCION

8.1. ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

La Dirección de MALLAMAS EPS-INDIGENA estará a cargo de la Asamblea General. Sus decisiones son de obligatorio Cumplimiento, siempre que se haya adoptado de conformidad con la Constitución Política, las leyes, los estatutos Internos y las normas y procedimientos de nuestros pueblos y estará conformada de la siguiente manera:

- Cinco delegados por cada municipio del departamento de Nariño con Población no indígena Afiliada.
- Cinco delegados por cada resguardo Socio.
- Cinco delegados por cada vereda del Resguardo Fundador.
- Los gobernadores de los Cabildos Indígenas o sus delegados, socios de "MALLAMAS EPS-I", siempre y cuando no participen en otro órgano de Dirección o administración de Empresa o Entidad de objeto Social Similar.
-

8.2. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es un órgano de Dirección y Representación. Sus miembros podrán ser reelegidos y no tienen remuneración alguna. Sus decisiones son de obligatorio cumplimiento, siempre que se hayan adoptado de conformidad con la Constitución Política, las Leyes, los Estatutos Internos y las normas y procedimientos de los pueblos Indígenas y estará conformada por:

- Los Gobernadores de los Cabildos Indígenas Socios o sus delegados, mientras ejerzan dicha autoridad.
- Dos representantes de los exgobernadores fundadores de MALLAMAS EPS-I escogidos internamente por la comunidad de Muellamues, para un periodo de dos años.
- Dos representantes de los afiliados no indígenas elegidos de común acuerdo por los afiliados a la EPS, para un periodo de dos años.
- Dos delegados de la Comunidad Indígena de Muellamues designados por el Cabildo.

9. ORGANOS DE ADMINISTRACION

9.1. GERENTE GENERAL

Es el representante legal, administrador de la Entidad Promotora de Salud MALLAMAS EPS Indígena y el ejecutor de los acuerdos generales y Resoluciones de la Asamblea General y la Junta Directiva, respectivamente. Será nombrado por la Junta Directiva para un periodo de 4 años, con posibilidades reelección.

10. ORGANOS DE CONTROL

10.1. JUNTA DE CONTROL SOCIAL

Esta encargada de velar por el correcto funcionamiento de la Administración y responderá por sus actuaciones ante la asamblea General, estará conformada por tres miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por asamblea General para periodos de dos años, con posibilidades de reelección total o parcial. Dos de sus miembros y sus respectivos suplentes pertenecerán a los afiliados indígenas y uno de ellos con su respectivo suplente pertenecerá a los afiliados no indígenas.

10.2. REVISORIA FISCAL

MALLAMAS EPS-I Tendrá un Revisor Fiscal con su respectivo Suplente, designado por la Asamblea General, quien deberá ser Contador Público Titulado con tarjeta profesional vigente, preferiblemente Indígena de los Resguardos Fundador o Socios, y con un mínimo de experiencia de 5 años profesionales. Tendrá un periodo de dos años, contados a partir de su profesión ante el ente de control estatal. Con posibilidad de reelección y estará a cargo de la Revisoría Administrativa, Contable, Económica y Financiera de la Entidad y demás funciones que le señale la Ley.

10.3. COMITES

Con el ánimo de lograr la visión, misión y objetivos de la Entidad, MALLAMAS EPS INDIGENA ha implementado diversos comités entre los que se encuentran: Comité Técnico Gerencial, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST), Comité de Archivo, Comité de Convivencia, Comité de Vigilancia Epidemiológica (COVE), Comité de Compras, Comité de Contrataciones, Comité de Conciliaciones, Comité de Comunicaciones, Comités para proyectos específicos de acuerdo con las necesidades de la EPS-I e IPS.

El funcionario responsable de acuerdo con lo establecido en cada acto administrativo velará por el logro de los objetivos que motivan la conformación del mismo, buscando el alcance de los objetivos de la organización y su aplicación en los contenidos del presente Manual.

10.4. CONTROL INTERNO

El sistema de Control Interno es responsabilidad de las instancias Directivas y de Administración, su fin es asegurar el alcance de los Objetivos de la entidad, en la efectividad y eficiencia de las operaciones, en el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados en cada una de las áreas de la EPS, mediante un sistema de control interno operacional, contable y financiero.

Nuestro Sistema de Control Interno es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas registros procedimientos y métodos, incluido el entorno con el objetivo de prevenir posibles riesgos

que afecten a nuestra Entidad, se fundamenta en una estructura basada en los siguientes componentes funcionales:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación de Riesgos
3. Actividades de Control Gerencial
4. Información y comunicación
5. Suspensión

Logrando así velar vela por la transparencia de los reportes financieros de que realiza MALLAMAS EPS INDIGENA, asegura el cumplimiento de los procesos establecidos, realiza auditoría a los diferentes servicios, establece y estimula el cumplimiento de los controles dentro de los procesos.

11. GESTIÓN ORGANIZACIONAL

Para la realización de un análisis estratégico MALLAMAS EPS-INDIGENA siguiendo unos pasos fundamentales para el desarrollo de este proceso:

En conjunto con la Junta Directiva de la Empresa, Gerente General, jefes y directores, así como líderes de cada proceso se fijaron unos objetivos para el cumplimiento y proyección de la Empresa los cuales se revisaron a través de un análisis interno y externo (DOFA) de donde se obtuvo las estrategias a seguir para la consecución de los objetivos planteados.

DE LA PLATAFORMA ESTRATEGICA

Una vez obtenido los objetivos MALLAMAS EPS-I inicia con la construcción de su mapa estratégico el cual guiara en la consecución de los objetivos planteados.

DE LA CREACION DE PROCESOS

Dado el tamaño de la empresa se hace necesario la organización de la misma a través de grandes bloques llamados procesos, teniendo en cuenta el Direccionamiento estratégico, cumplimiento de plataforma estratégica y el apoyo en el cumplimiento de los objetivos planteados todo bajo una estrictita vigilancia en el cumplimiento de funciones a través del proceso de Control Interno.

DEL PERSONAL

MALLAMAS EPS INDIGENA a finalizar cada vigencia fiscal realiza una evaluación de desempeño de todo el personal que labora a través de esta evaluación se determina la renovación del personal o vinculación de personal nuevo, (Se evalúa desempeño en funciones, sentido de pertenencia, convivencia, y aptitudes).

Cuando la evaluación supera el estándar exigido por la Empresa se realiza la renovación de contrato al funcionario.

Para MALLAMAS EPS-I es importante el desarrollo profesional de sus funcionarios, por lo cual impulsa capacitaciones a nivel interno y externo.

El personal que ingresa a la EPS-I participa en un proceso de inducción cuyo objetivo es fomentar el conocimiento en nuestra plataforma estratégica, procesos, procedimientos y manual de funciones de nuestra Entidad, es nuestro ánimo fortalecer en los nuevos funcionarios nuestra cultura organizacional dirigida a la calidad, procesos y servicio al cliente.

DE LA INFORMACIÓN

Los recursos informáticos de MALLAMAS EPS-I como datos, comunicaciones se encuentra salvaguardados en los diferentes sistemas de Información, brindando facilidad de acceso, idoneidad, oportunidad, seguridad logrando un adecuado manejo en el marco de los principios de confidencialidad de la información; estos y los recursos físico tecnológicos de la empresa son destinados con el único propósito de la misión de la Entidad.

11.1. MECANISMOS PARA VERIFICAR RESULTADOS

Tomando en cuenta los procesos, habilidades, sentido de pertenencia, convivencia, y aptitudes de los empleados definidos en el resultado de evaluación y acorde con los parámetros del Direccionamiento estratégico, se establecen mecanismos de seguimiento para detallar los resultados de las acciones, se realiza el seguimiento a Coordinaciones, Direcciones y Jefaturas quienes son las encargadas de pormenorizar las acciones seguimiento y evaluación a los planes Operativos Anuales o planes de trabajo realizados por cada proceso, seguimiento periódico mediante evaluaciones, informes, reuniones Directas con el fin de lograr el cumplimiento de las metas propuestas y por ende la misión institucional, se realizan planes de mejoramiento, y se realiza capacitación despliegue de procesos de forma permanente.

Esta serie de actividades que permite determinar el estado actual de cada uno de los subsistemas, componentes y elementos que conforman el modelo propio de Control Interno de MALLAMAS EPS-I permite determinar el cumplimiento de las medidas contenidas en el Código de conducta y buen Gobierno y establecerá los procesos responsables del seguimiento sobre el sistema de gestión Ética a nivel de la Organización.

11.2. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS INTERNAS

MALLAMAS EPS-I proporcionará un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus colaboradores haciendo cumplir su reglamento Interno de trabajo, además de ello se esta, implementando mecanismos para prevenir y erradicar el acoso laboral, contando con la participación

de cada uno de ellos, mediante la intervención del comité de Convivencia, con el propósito de asegurar que todos los colaboradores de la organización tengan un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada.

Nuestra Entidad dentro de sus procesos organizacionales dispone de autonomía para solucionar de forma inmediata controversias que no afectan la integridad de sus trabajadores, por otra parte la organización cuenta con un manual de convivencia laboral, política preventiva de acoso laboral y el comité de convivencia laboral; con el fin de solucionar presuntos casos que puedan afectar el buen desarrollo organizacional, caso de acoso laboral deben ser los expuestos dentro de la Ley 1010 de 2006.

11.3. CÓDIGO DE CONDUCTA

El presente Código tiene como fin proporcionar guías de conducta para la gestión ética Empresarial de MALLAMAS EPS-I a nivel Directivo, Administrativo, empleados de la entidad , así como las relaciones externas con partes interesadas, impulsando el desarrollo de relaciones de mutua confianza.

DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Las decisiones y acciones de los entes de Dirección, Administración actores de la Estructura Organizacional de MALLAMAS EPS indígena deben estar encaminadas a la satisfacción de nuestros afiliados y deben ser ajenas a consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, afiliados, competidores o reguladores no deben afectar la independencia de éstos y su mejor juicio en defensa de los intereses de la entidad. El comportamiento ético es parte integral del ejercicio de la actividad. Los principios que deben ser guía a nuestra conducta son:

Publicar y difundir al nivel interno y externo de la entidad el conocimiento de las Leyes, reglamentos y disposiciones que sean aplicables en cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad, así como código.

- Procurar proteger en forma la Salud de los afiliados.
- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de lealtad y colaboración en el orden moral y disciplina general.
- No intervenir en asuntos en los cuales el interés personal se encuentre en conflicto con el interés de la EPS.
- No deben existir relaciones comerciales entre la EPS y sus miembros de Asamblea General de Delegados, Junta Directiva, Junta de Control Social, órganos de control y empleados.
- Ejecutar los trabajos que le confieren con honradez, Buena Voluntad, y de la mejor manera posible.
- Guardar confidencialidad con respecto a la información de entidad.

- No se recibirán regalos o propinas de las personas naturales o jurídicas con las cuales se tenga relaciones comerciales.
- No realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la EPS.
- Hacer uso racional de los recursos

11.4. CONDUCTA EMPRESARIAL

En relación con otras Entidades Promotoras de salud EPS – indígenas nos comprometemos a cumplir con las siguientes normas:

- No realizar actividades que no se encuentren estipuladas en la normatividad vigente o en los estatutos Internos de MALLAMAS EPS-I, que vayan en contravía de las entidades de Control.
- Promover que las relaciones entre las EPS-INDIGENAS se desenvuelvan en un ambiente de equilibrio y armonía y respeto por la Entidad Cultural y étnica al cual pertenece cada EPS, realizando actividades transparentes en el marco de la normatividad y la cosmovisión de cada pueblo Indígena.
- No obstaculizar de manera alguna la libre elección o permanencia de la población Indígena Afiliada, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- No realizar ningún tipo de vínculo contractual si antes ser revisado en el sistema de Información SARLAFT.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna y precisa conforme a la normatividad, tanto entidades, afiliados y funcionarios.
- Las relaciones de la Entidad con las Autoridades Indígenas socias y demás afiliadas a la EPS indígena y con entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco del respeto a la identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas y normas vigentes.

SOCIOS

RESGUARDO ASOCIADOS

Es Socio Fundador de MALLAMAS EPS INDIGENA, la comunidad del Resguardo Indígena de Muellamues, representada en el Cabildo, quien es el representante legal de la misma.

ASOCIADOS

Los asociados son los resguardo de Aponte, Cumbal y Mayasquer.

AFILIADOS

Para MALLAMAS EPS-I la razón de ser son nuestros afiliados, por lo tanto, hemos establecido unos derechos y deberes a fin de satisfacer las necesidades de nuestros afiliados con oportunidad, eficacia y eficiencia garantizando el aseguramiento del riesgo y la organización de la prestación de los servicios

de salud a la población indígena y no indígena, dirigiendo nuestro esfuerzo a una mejor calidad de vida.

DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivo de raza, sexo, edad, idioma, religión opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, ene derecho a:

1. Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios.
2. Acceder a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad.
3. Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.
4. A que la entidad promotora de salud autorice los servicios que requiera y aquellos que requiera con necesidad, incluso si no se encuentran en el plan obligatorio de salud. El acceso a los servicios de salud debe ser oportuno, de calidad y eficiente.
5. Protección especial a niñas y niños. Indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiere un niño o una niña para conservar su vida, su dignidad, y su integridad así como para desarrollarse armónica e integralmente, están especialmente protegidos. Se entiende por niña o niño, toda persona menor de 18 años.
6. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la red definida por la entidad promotora de salud. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud para las personas que no tienen la capacidad económica de acuerdo con la estratificación socioeconómica de soportar el pago del mismo.
7. Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vaya a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
8. El derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad del paciente, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos. Los profesionales de la salud, los progenitores y los tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad.
9. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.

10. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en el caso de enfermedad irreversible.
11. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
12. Aceptar o rechazar procedimientos, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad, por sus familiares o representantes, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.
13. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
14. Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
15. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna.
16. Agotar las posibilidades razonables de tratamiento efectivo para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizada para su ejercicio.
17. Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las entidades promotoras de salud no podrán disminuir la calidad o afectarla continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales
18. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
19. Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
20. Ser respetado en su voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
21. Morir con dignidad y respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
22. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
23. Recibir la valoración científica y técnica por parte de la entidad promotora de salud, cuando del concepto médico externo de un profesional de la salud reconocido, se considere que la persona requiere dicho servicio.

24. Recibir las prestaciones económicas por licencia o incapacidad, aun ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la entidad promotora de salud no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a su alcance para lograr el pago de los aportes atrasados.
25. Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud y la prohibición de que 'bajo ningún pretexto' se pueda dejar de atender a la persona, ni puedan cobrársele copagos.
26. Acceder a los bienes y servicios de salud con continuidad. El acceso a un servicio de salud debe ser continuo y en ningún caso puede ser interrumpido súbitamente.
27. Toda persona tiene derecho a que las entidades promotoras de salud o autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado, adopten las medidas adecuadas para, por lo menos, (i) suministrarla información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos, (ii) entregarle al afiliado por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio, (iii) indicar específicamente cuál es la institución prestadora de servicios de salud que en tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista, y (iv) acompañarla durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos .
28. Recibir por escrito, del prestador de servicios de salud, las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando se presente dicha situación.
29. Acceder a los servicios de salud sin que la entidad promotora de salud pueda imponer como requisito de acceso a un servicio de salud el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Toda persona tiene derecho a que su entidad promotora de salud autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante ene la carga de iniciar dicho trámite.
30. Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho. No podrá exigirse al afiliado copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
31. Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad.

DEBERES DEL AFILIADO

Son deberes del afiliado y del paciente, los siguientes:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud

5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fé frente al sistema de salud.
8. Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
9. Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
10. Cancelar con anticipación las citas solicitadas cuando no pueda asistir.
11. Reportar y actualizar a la EPS-I Mallamas alguna novedad como: cambio de su dirección de residencia o teléfono de contacto, fallecimiento y/o nacimiento de algún miembro de grupo familiar entre otras.
12. Atender a las recomendaciones recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

MALLAMAS E.P.S. INDIGENA, cuenta con 82 oficinas de atención al usuario dotadas de un recurso humano idóneo además de herramientas logísticas, tecnológicas garantizando una atención eficiente y oportuna comprometidos en orientar, atender y solucionar las inquietudes de los afiliados; estas oficinas se encuentran en las principales ciudades Capitales de Departamentos, Cabeceras Municipales y en cada una de las poblaciones donde existan afiliados indígenas y no Indígenas, con su sede principal en la ciudad de Ipiales - Nariño.

De igual manera puede visitar nuestra página web: www.mallamaseps.com.co en donde encontrará correos electrónicos corporativos, estructura organizacional, directorio de funcionarios, líneas de atención al usuario, línea gratuita nacional, Red de prestadores de Servicios, información financiera, información de su interés donde afiliados y comunidad en general pueden conocer en forma detallada diversos aspectos de nuestra Entidad.

MALLAMAS EPS-I cuenta con el área de Atención al usuario, la cual se encarga de garantizar la adecuada respuesta a las inquietudes que sean planteadas.

PROVEEDORES

Los principios bajo los cuales se debe efectuar la contratación de proveedores en nuestra entidad tienen por objeto establecer las reglas y procedimientos que se aplicaran en los procesos de contratación que se adelanten en MALLAMAS EPS INDIGENA contando con los instrumentos que simplifiquen los trámites y unifiquen criterios para el manejo de la contratación en todos sus niveles y en todas las áreas, garantizando la transparencia, eficacia, eficiencia, celeridad, en la adquisición de bienes y servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los afiliados al Sistema General de

Seguridad Social en Salud brindando las herramientas conceptuales y procedimentales necesarias para adelantar los diferentes procesos que requiere la Entidad para su funcionamiento, teniendo en cuenta los procesos de planeación, análisis, negociación, contratación y evaluación de la red de prestadores, definiendo criterios estandarizados para la celebración de acuerdos de voluntades que respondan a las responsabilidades y a las necesidades de nuestros afiliados frente al Plan Obligatorio de Salud y los modelos de cuidado de salud de las comunidades indígenas.

En lo concerniente a la contratación de la Red de Prestadora de servicios de salud lo catalogamos como la materialización de la garantía de prestación de servicios de salud para la población asegurada, a través de un acuerdo de voluntades con nuestros prestadores de servicios de salud para garantizar el acceso de nuestros usuarios a los servicios que ellos tienen habilitados ante las diferentes secretarías de salud de todos los Departamentos donde hacemos presencia.

En consecuencia, este trascendental proceso comprende múltiples procedimientos y actividades interrelacionadas, las cuales incluyen, al iniciar la suscripción de contratos la verificación del cumplimiento de requisitos de contratación de los EPS-S, posteriormente el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales, monitoreo constante a las condiciones de prestación de servicios de salud y finalmente la liquidación de los contratos.

Mallamas E.P.S_I, organizara su red de servicios de salud por grados de complejidad relacionados entre sí mediante un sistema de referencia y contrarreferencia que provea las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar al usuario servicios de salud acordes con sus necesidades, atendiendo los requerimientos de eficiencia y oportunidad, de acuerdo con la normatividad actual en salud.

12. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Mallamas EPS-I es una entidad sujeta a vigilancia por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, por lo que debe suministrar la información que ella requiera en los términos y condiciones que se establezcan para tal fin, igualmente realiza publicación anual de sus estados financieros el cual es entregado previamente a los asambleístas de acuerdo con los Estatutos de la Entidad, asimismo publica su red de prestadores de servicios de salud y demás información requerida por las entidades Gubernamentales y de Control.

12.1. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DE INTERES

Existe conflicto de interés cuando no es posible la satisfacción simultánea de los Directivos y empleados bien porque el interés sea de aquellos o de un tercero. Los funcionarios se encuentran en esta situación cuando deben tomar una decisión o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y se encuentran ante la posibilidad de escoger entre el interés de la EPS, el cliente, usuario

o proveedor de la situación presentada, y su interés propio o el de un tercero, de manera que, de optar por cualquiera de estos dos últimos, obtendría un beneficio pecuniario y/ó extra - económico indebido, que de otra forma no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético, conforme a los principios de actuación señalados en el código de buen gobierno.

Los funcionarios de MALLAMAS EPS-I se abstendrán de realizar cualquier operación que pueda dar lugar a conflictos de interés entre ellos, los afiliados o cualquier proveedor. En este sentido se deberá anteponer la observancia de las normas legales y de los principios éticos que orientan la actividad de la EPS.

Los Directivos y funcionarios deberán actuar con lealtad y diligencia, comunicando las situaciones donde existan conflictos de interés, observando siempre el deber de confidencialidad.

Cuando cualquiera de las personas mencionadas anteriormente se enfrente a un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, debe comunicar dicha situación a su superior inmediato, quien deberá comunicar a la Jefatura de Control Interno quien a su vez realizará las acciones de investigación quien generara un informe detallado con la pruebas necesarias para la toma de decion por parte del Señor Gerente General. Además, se debe abstener de actuar cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés y de intervenir, directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto.

El Gerente General dispondrá de la decisión según sea el caso.

RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

MALLAMAS EPS INDIGENA contribuye a la conservación de los recursos naturales renovables y no renovables mediante la realización gradual del uso del papel por parte del personal y contratistas de la Entidad que realice procesos, procedimientos y actividades asistenciales y administrativas, mediante prácticas de eficiencia y uso de la tecnología; generando así un mejor acceso a la información, oportunidad y celeridad en la gestión y cumplimiento de la misión institucional.

La reducción del consumo de papel en MALLAMAS EPS-I, promueve la eficiencia y productividad administrativa, reduciendo costos, tiempo y espacios de almacenamiento. Ofreciendo al personal la oportunidad de generar los buenos hábitos en el uso y consumo del papel. La formación de esta nueva cultura que usa racionalmente los recursos se verá reflejada en una mejor y más fácil adaptación a los cambios relacionados con la gestión documental y por tanto, a la utilización de archivos en formatos electrónicos.