Unisalud
Unidad de Servicios de Salud

CÓDIGO DE ÉTICA

SESQUICENTENARIO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

CÓDIGO DE ÉTICA UNISALUD

INTRODUCCIÓN.

Este código de ética, será la guía que promueva la participación tolerante y constantemente comunicativa de todos quienes tenemos interés en que Unisalud sea el sitio donde encontremos respuesta a la búsqueda de la salud como bienestar individual y colectivo.

Está enmarcado en la políticas y directrices establecidas por la alta dirección en el Código de Buen Gobierno, y a través de establecimiento del valores y el ideario ético propicia la interiorización de una cultura propia y ética en Unisalud.

1 GENERALIDADES.

Naturaleza.
De conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 30 de 1992, modificado por la Ley 647 de 2001, la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud, es una unidad especializada de la Universidad Nacional de Colombia, adscrita a la Rectoría, con organización propia y administración de recursos independiente, habilitada para ser delegataria de funciones del Consejo Superior Universitario y del Rector.

Objeto.
El objeto de Unisalud es garantizar el bienestar de sus afiliados cotizantes y afiliados beneficiarios en materia de seguridad social en salud, conforme a la Constitución, la ley y los términos y condiciones señalados en el *Acuerdo 024 de 2008 del Consejo Superior Universitario y las normas que lo reglamenten, adicionen o sustituyan*.

Carácter.
Unisalud será una organización de carácter Nacional, con funcionamiento en las Sedes de Bogotá, Medellín, Manizales y Palmira y las demás que se creen y propenderá por la atención de los afiliados con cubrimiento nacional. La desconcentración de las Sedes será para efectos administrativos y con la finalidad de garantizar la contratación y pago de los servicios médico asistenciales que aseguren el cubrimiento en sus zonas de influencia.

Cobertura Nacional.
Unisalud dentro de los principios de eficiencia y universalidad dispondrá lo pertinente para la prestación del Plan de Beneficios dentro del territorio nacional, incluyendo la suscripción de convenios con otras entidades, especialmente Sistemas universitarios de salud.

Nota: Tomado Acuerdo 024 de 2008 del CSU

1.1 OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ETICA

El código de ÉTICA para Unisalud tiene como objetivo central la definición de valores y declaración de principios de trabajo, acción y convivencia entre personas que prestan atención y servicio y personas usuarias del sistema de aseguramiento de servicios de salud de la Universidad Nacional de Colombia.

Pretende ser más que el cumplimiento de una exigencia estatal, al buscar la generación de UN MODELO DE GESTION CENTRADO EN LA PERSONA HUMANA, es decir, tiene un marco referencial propio que promueve la pluralidad y la concertación además de la calidad gracias a la naturaleza propia de la Universidad Nacional como pública y del Estado.

Se acoge a las normas establecidas en el sistema de salud y las establecidas por la Universidad Nacional de Colombia en todas sus sedes.

Apunta y aporta a la vivencia y cumplimiento de las políticas institucionales y particularmente al logro de los objetivos del plan de desarrollo de Unisalud, en especial en lo relacionado con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integral de la Calidad, pero impactando de forma transversal en varios puntos más como el desarrollo de los procesos misionales de prestación, el planteamiento de los grandes propósitos institucionales y la interacción con la comunidad en un marco referencial valórico, es decir donde el respeto, la justicia, prudencia, tolerancia y demás valores humanos primen en todo el quehacer de UNISALUD.

2 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA UNIDAD

2.1 MISIÓN

“Somos la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, que administra y gestiona el aseguramiento en salud de sus afiliados, a través de la gestión del riesgo. Con cobertura nacional, con el uso eficiente de los recursos; garantizando la suficiencia de la red de prestadores y un equipo humano comprometido, que privilegia la condición de persona”.

2.2 VISIÓN

“Unisalud garantizará al 2020 la calidad en el aseguramiento y prestación de los servicios de salud mediante la efectiva gestión del riesgo, el fortalecimiento de un Modelo de Salud integrado a nuestra Universidad Saludable y la corresponsabilidad de los afiliados con un equipo de salud humanizado y comprometido”.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL
  El Direccionamiento institucional tiene como propósito, velar por el cumplimiento de los lineamientos para la planeación, operación y evaluación de los procesos institucionales a nivel nacional, dando cumplimiento a la plataforma estratégica de Unisalud, dentro del marco normativo aplicable, otorgando la mayor importancia a las Políticas Institucionales.

- MEJORA CONTINUA
  La mejora continua, estandariza y monitorea el cumplimiento de requisitos normativos propios y del entorno, por ello, la Unidad debe desarrollar actividades para ir más allá del cumplimiento de Habilitación en Servicios de Salud regulado por los entes territoriales y permitir un perfeccionamiento continuo a través de la identificación de los puntos críticos en los procesos evaluados, aplicando elementos estratégicos.

- GESTIÓN DE ASEGURAMIENTO
  Garantizar el funcionamiento de los procesos propios de la Administración de Planes de Beneficios para Unisalud en forma estandarizada para las Sedes, monitoreando sistemáticamente el aseguramiento.

- GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN
  En la prestación de servicios de salud, la Unidad debe resolver las necesidades de orientación, información, educación y atención básica de las necesidades en salud de los usuarios garantizando sus derechos y guiándolos en el cumplimiento de sus deberes. Buscando el mejoramiento de su estado de salud a través de una Medicina Preventiva.

- GESTIÓN ADMINISTRATIVA
  Adquirir y entregar los bienes y servicios requeridos y que son necesarios para el cumplimiento de la misión institucional con criterios de calidad

- GESTIÓN FINANCIERA
  Garantizar la sostenibilidad financiera, a través del funcionamiento estructurado y articulado de las fases del proceso, permitiendo el normal funcionamiento y desarrollo misional de la Unidad, gestionando el uso racional de los recursos.

3 PRINCIPIOS ETICOS

3.1 PRINCIPIOS RECTORES:

- Respeto por la persona y sus derechos propendiendo por la justicia.
- Veracidad en la conducta respetando la integridad moral de las personas.
- Procesos de selección de personal y de bienes y servicios con transparencia y honestidad y en el cumplimiento de todas las políticas y los procesos institucionales.
- Desarrollo del trabajo con rectitud, profesionalismo, y sentido de pertenencia.
- Compromiso con la construcción de un clima laboral dignificante y gratificante e interés en contribuir a la excelencia.
- Gobernabilidad, competencia e idoneidad para administrar Unisalud en busca del logro de los objetivos estratégicos (eficacia).
- Comunicación para hacer visible la forma como se administra Unisalud y los resultados.
- Responsabilidad social como eje articulador del buen gobierno.

3.2 VALORES UN

- Dialogo
- Equidad
- Honestidad
- Pertenencia
- Respeto
- Responsabilidad
- Solidaridad

3.3 VALORES UNISALUD

- **Respeto**: Reconocemos a los demás como sujetos morales y valoramos su dignidad, individualidad e intimidad.
- **Tolerancia**: Entendemos la diferencia del otro, reconociendo que no es ni mejor ni pero que nosotros y que podemos convivir en armonía.
- **Compromiso**: Nos reconocemos voluntariamente como parte de Unisalud y entregamos lo mejor de nosotros para cumplir con las tareas asignadas en el marco del objeto misional de la unidad.

3.4 CÓDIGO DE ÉTICA

Producto del ejercicio de la definición de valores que deben mediar las relaciones entre los miembros de la comunidad de UNISALUD, surge este compendio de declaraciones que deben conducir progresivamente a la institución hacia la concreción de los mismos en acciones y cambios que no solo redunden en la calidad sino en la calidez del servicio.

Constituye entonces el compendio de ideales que constituirán el deber ser de cada uno de los miembros de la comunidad, por ello, habrá muchos momentos de apropiación del mismo para llevarlos como acciones a la cotidianidad.

CÓDIGO DE ÉTICA: SOMOS UNISALUD

Somos una Unidad de Aseguramiento y Prestación de Servicios en la que se fomenta el trato cordial, respetuoso y considerado entre compañeros y usuarios.

Nos comprometemos a :

1. Conocer y aplicar procesos y procedimientos que faciliten los trámites y la gestión en UNISALUD.

2. Fomentar la participación tanto de la comunidad como de los usuarios de UNISALUD, haciendo propuestas de mejoramiento continuo.

3. Promover la solución dialogada de los conflictos y a denunciar, con conocimiento y en los casos requeridos, con las pruebas, aquellas conductas que puedan atentar contra el buen desempeño y clima laboral de UNISALUD.

Somos solidarios, nos gusta servir, tenemos disposición constante al trabajo en equipo y por ello contribuimos permanentemente con la construcción de conocimiento, ideas e iniciativas para lograr el óptimo desempeño de la Unidad.

Somos los responsables de la buena imagen y el buen nombre de UNISALUD.

La Administración

Nos comprometemos a incentivar la creatividad, propuestas, aciertos y el éxito de las personas que laboran en UNISALUD.

Facilitamos los medios y estrategias de comunicación para fortalecer las relaciones con nuestra comunidad, a través de espacios de deliberación y diálogo, medios de divulgación tradicional como boletines y carteleras, emisión de información oportuna e implementación de procesos de comunicación y educación permanentes.

Simplificamos los trámites y disminuimos los intermediarios en comunicación, en la medida en que su autonomía así lo permite, de igual manera, estandarizamos los criterios de inclusión de los proveedores de bienes y servicios.

Establecemos políticas y lineamientos a seguir por parte de los usuarios y trabajadores para la aplicación de este código.

CÓDIGO DE ÉTICA: SOMOS UNISALUD

Los Usuarios

Estamos obligados a conocer nuestros derechos y deberes, los procedimientos y requerimientos para acceder a los servicios de UNISALUD.

Podemos hacer solicitudes respetuosas de información cuando no tengamos conocimiento de los procedimientos y procesos.

Debemos dar un trato digno, amable y respetuoso a todas las personas que hacen parte de UNISALUD.

Cumplimos con nuestras citas referentes a los servicios de salud, de igual manera, respetamos los turnos en la prestación de los servicios y presentaremos las quejas o reclamaciones de manera respetuosa, oportuna y veraz.

Utilizamos los servicios de manera responsable y racional en aras de contribuir en la sostenibilidad de la Unidad.

4 MARCO LEGAL

Marco Legal:

La Constitución Política de Colombia de 1991.

Acuerdo 67 de 28 de agosto de 1996, Consejo Superior Universitario Por el cual se expide el Estatuto de Personal Administrativo.

Ley 647 de 28 de febrero de 2001, Congreso de la República. Esta ley modifica el inciso 3° del Artículo 57 de la Ley 30 de 1992, y permite a las universidades públicas organizar su propia seguridad social en salud. En ella se indica que 'El carácter especial del Régimen de las Universidades estatales u oficiales comprenderá la organización y elección de directivas, del personal docente y administrativo, el sistema de las universidades estatales u oficiales, el régimen financiero, el régimen de contratación y control fiscal y su propia seguridad social, de acuerdo con la presente Ley'.

Ley 715 de 21 de diciembre de 2001, Congreso de Colombia. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Acuerdo 25 de 24 de agosto de 2004, Consejo Superior Universitario. Por el cual se crea la Oficina Nacional de Control Disciplinario Interno.

Acuerdo 11 de 12 de marzo de 2005, Consejo Superior Universitario. Por el cual se adopta el Estatuto General de la Universidad Nacional de Colombia.

Decreto 3518 de 9 de octubre de 2006, Ministerio de la Protección Social. Por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones.

Resolución 107 del 23 de octubre de 2006 Consejo de Sede Manizales, "Por la cual se establecen las políticas de gestión ambiental de la Sede".

Numeral 6 de la Circular Instructiva 45 de 2007, Superintendencia Nacional de Salud, sobre Código del Buen Gobierno y de Ética.

Ley 1122 de 9 de enero de 2007, Congreso de la República. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y se dictan otras disposiciones.

Resolución 083 del 17 de diciembre de 2007 Consejo de Sede Palmira, "Por la cual se adopta el Sistema de Gestión Ambienta para la Universidad Nacional de Colombia, Sede Palmira".

Acuerdo 002 de 12 de febrero de 2008, Consejo Superior Universitario. Por el cual se adopta el régimen que contiene las normas generales de los acuerdos de voluntades en la Universidad Nacional de Colombia.

Acuerdo 024 de 9 de septiembre de 2008, Consejo Superior Universitario. Por el cual se regula el funcionamiento de la Unidad de Servicios de Salud - Unisalud, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 647 de 2001.

Acuerdo 005 del 18 de junio de 2010 Consejo de Sede Bogotá, "Por el cual se conforma el Sistema de Gestión Ambiental en la Sede Bogotá".

Ley 1438 de 19 de enero de 2011, Congreso de Colombia. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Acuerdo 016 del 18 de octubre de 2011 Consejo Superior Universitario, "Por el cual se establece la Política Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia".

Acuerdo 113 de 8 de octubre de 2013, Consejo Superior Universitario. Por el cual se establece la estructura interna académico - administrativa del Nivel Nacional de la Universidad Nacional de Colombia.

Acuerdo 01 de 14 de marzo de 2013. Consejo Superior Universitario. Por el cual se define y aprueba el plan de beneficios para afiliados cotizantes y afiliados beneficiarios de la Unidad de Servicios de Salud -UNISALUD- de la Universidad Nacional de Colombia.

Resolución 1551 de 19 de diciembre de 2014, de la Rectoría. Por medio de la cual se adopta el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia.

Resolución V-2664 del 20 de noviembre de 2015 Vicerrectoría Sede Medellín, "Por la cual se modifica la Resolución No. V-1248 de 2009 sobre el Grupo de Gestión Ambiental de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín".

Decreto único Reglamentario 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

La Resolución 101 de 10 de febrero de 2016, de Rectoría, definió la política de comunicaciones de la Universidad Nacional de Colombia

Acuerdo 218 de 23 de febrero de 2016, Consejo Superior Universitario. Por medio del cual se deroga el Acuerdo 139 de 2014 del Consejo Superior Universitario y se establece el proceso permanente de rendición pública de cuentas en la Universidad Nacional de Colombia.

Decreto 780 de 6 de mayo de 2016. Ministerio de Salud y Protección social. Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Parte 5 Título 1.

5 DEFINICIONES

Agentes de Vigilancia, Inspección y Control: Son agentes de Vigilancia Inspección y Control las personas naturales o jurídicas que coadyuvan en el ejercicio de las funciones de vigilancia, inspección y control, tales como Revisorías Fiscales, Auditorías Externas, Auditorías Médicas, interventorías, Oficinas de Control Interno, Veedurías y asociaciones de usuarios en o sobre organismos del Sector Salud.

Atención de Salud. Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

Audiencias: Son los públicos que interactúan con los mensajes emitidos por la organización a través de los diferentes medios.

Calidad de la Atención de Salud. Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud - SOGCS. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

1. Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
2. Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
3. Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
4. Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
5. Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO: también denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

CÓDIGO DE ÉTICA: también denominado código de CONDUCTA. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de su funciones.

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES: Competencias son las capacidades que hacen a una persona más efectiva que otra en el desempeño de una tarea o un cargo. Estas se deben desarrollar en el personal según la necesidad específica de formación de cada uno, con base en las necesidades de la institución cuya misión está centrada en el usuario afiliado.

COMUNICACIÓN CORPORATIVA: Se refiere a la comunicación global de organización, da las características que constituyen la identidad. Está conformada por la plataforma de medios, lenguaje, mensajes y demás elementos que permiten proyectar una imagen corporativa ante los públicos.

Comunicación organizacional: Permite la circulación de información entre los equipos de trabajo de la Unidad y audiencias de interés. involucra los canales institucionales, documentos y demás herramientas utilizadas para transmitir información al interior de la organización.

ÉTICA PUBLICA: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

ÉTICA MEDICA: Hace referencia a aquellos dilemas que enfrenta el profesional de la salud en relación con la atención y los Derechos de los pacientes a causa de las creencias, culturas y principios que rigen las mismas sociedades. Enfrenta dilemas en relación con el comienzo y el final de la vida (aborto, eutanasia), los procedimientos clínicos (transfusiones en los testigos de Jehová), la justicia (brindarle atención a los indigentes en un sistema que privilegia la atención a quienes aportan económicamente); la equidad (igual tratamiento para todos los pacientes cuando sabemos que quien aporta económicamente tiene mas posibilidades de acceso a la salud), acceso a la tecnología.

ÉTICA CIUDADANA: Hace referencia a aquellos principios y valores que rigen las relaciones entre ciudadanos y ciudadanos y que pueden promover la recta convivencia. Se constituye en un espacio privilegiado de encuentro incluyente para todas las culturas, etnias y grupos que buscan como garantizar una recta convivencia en el presente en función de garantizar la supervivencia adecuada de las generaciones venideras. Enfrenta permanentemente los problemas del medio ambiente, de la violencia y de los derechos humanos.

IMAGEN CORPORATIVA: Se refiere a la percepción que tienen las audiencias o públicos de interés sobre la organización.

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL: :La producida por las dependencias de Unisalud en el ejercicio de sus funciones. Cuando esta información sea emitida por canales institucionales debe estar sujeta a los criterios y parámetros establecidos para cada uno de ellos por Unimedios. La oficina de comunicaciones de Unisalud velará por el cumplimiento de los parámetros establecidos.

INFORMACIÓN OFICIAL:Se refiere a la aplicación de la normatividad universitaria y a los pronunciamientos del gobierno universitario, entonces, es la producida por el Consejo Superior Universitario, la Rectoría, la Junta Directiva Nacional de Unisalud, la Gerencia Nacional de Unisalud y las Direcciones y Jefaturas de Sede.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN: : Son las plataformas que se utilizan para hacer llegar el mensaje al receptor: Televisión, cartelera, periódico, etc.

POLÍTICAS: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

ORGANISMOS DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL: Son aquellos que tienen asignadas competencias de vigilancia, inspección y/o control del Sector Salud. Son los siguientes: El Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos -Invima, el Instituto Nacional de Salud -INS, las entidades territoriales y los Tribunales de Ética Médica y Odontológica

PIEZA DE COMUNICACIÓN: Es la herramienta que lleva el mensaje: Audio, video, fotografía, afiche, etc.

REPUTACIÓN: Es la valoración positiva o negativa que hace un conglomerado social de una organización. Esta se consolida a través del cúmulo de experiencias que tienen los públicos al relacionarse con la entidad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: es el compromiso que asume una empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración con sus empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

SISTEMA DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL: Conjunto de organismos, agentes, normas y procesos de vigilancia, inspección y control, articulados entre sí para permitir el ejercicio eficaz y eficiente de las funciones

de inspección, vigilancia y control en forma tal, que con observancia de los principios establecidos cumplan con los objetivos planteados.

SUJETOS DE VIGILANCIA, INSPECCIÓN Y CONTROL: Son sujetos de Vigilancia, Inspección y Control todas las personas naturales y jurídicas públicas, privadas o mixtas que estén obligadas a cotizar al sistema general de seguridad social en salud y aquellas que cumplan funciones de aseguramiento, financiamiento, administración, generación, gestión, programación, ejecución de recursos, prestación y control de los servicios de salud individual y colectiva, tengan o no regímenes excepcionales o excluidos de la Ley 100 de 1993, de acuerdo con las competencias legales asignadas.

VALORES: La circular instructiva 045 de 2007 los define como: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Podríamos decir también que son difíciles de definir, que tienen un lugar propio en el interior o la conciencia de cada uno pero que hacen relación a nuestro reconocimiento o no de las otras personas, lo que implica nuestra libertad y convicción a la vez sobre ellos, los cuales pueden ser aprendidos desde nuestra formación hogareña pero también en las instituciones a partir de modelos, ejemplos o visibilización en comunidad. Lo que recuperamos en éste código no es solamente su definición formal sino lo que implica desde el punto de vista práctico en UNISALUD: cómo lograr ser justos, transparentes, respetuosos en todas las acciones de la red de prestación de servicios.

6 POLÍTICAS ORGANIZACIONALES PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Son las directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

6.1 POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, en el marco de las normas y lineamientos de la Dirección Nacional de Personal Académico y Administrativo, se compromete a construir e identificar en el talento humano de Unisalud, una cultura organizacional única, propia, integral, participativa, motivadora y con sentido de pertenencia. Contando con un talento humano que mantenga un perfil de competencias funcionales y profesionales acorde con las necesidades de la población afiliada.

Objetivo de la Política:

Garantizar el desarrollo de los procesos a través de la conformación de un equipo de talento humano comprometido, satisfecho con su ambiente de trabajo y formado con las competencias necesarias para el desarrollo de sus actividades.

Alcance de la Política:

Aplica para todas la etapas del proceso de seguridad social en salud relacionadas a continuación:

- Definir reglamentación de UNISALUD y su implementación.
- Generar el Plan de Desarrollo de UNISALUD
- Implementar los procesos propios de la Administración de Planes de Beneficios de UNISALUD
- Implementar los procesos propios de la prestación de servicios de salud de UNISALUD
- Implementar los procesos financieros y Administrativos propios de la seguridad social en salud, en el marco del proceso financiero y administrativo de la Universidad.
- Realizar seguimiento y evaluación de la gestión de UNISALUD y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS.
- Elaborar e implementar planes de Mejoramiento.

Desarrollo de la Política:

La Política de talento humano debe ser guiada desde la Gerencia Nacional de la Unidad, implementada por el director o jefe de división en las sedes, con seguimiento por parte de los líderes del área administrativa en la sedes y las observaciones de ajuste, por parte del Jefe de la División Nacional Administrativa y Financiera de Unisalud.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:

Generar un análisis de caso a partir de los resultados del indicador de satisfacción del servidor en Unisalud y actuar con los ajustes necesarios a través de un plan de mejora.

6.2 POLÍTICA DE INTERACCIÓN CON AGENTES DE CONTROL

Enunciado de la política:

La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, encargada de la gestión del aseguramiento en salud de los afiliados, está comprometida con la transparencia de la gestión, la admisión y cumplimiento de las normas y mecanismos de control establecidos por la Universidad y los diferentes agentes encargados de la monitorización, supervisión y control de la gestión realizada en Unidad.

Esta política representa una declaración expresa de compromiso frente a la administración de los diferentes riesgos y la consolidación de una cultura de transparencia en la gestión pública. Contribuye al cumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios y constituye un derrotero para el manejo de las relaciones con los entes de control.

Objetivo de la Política:

Conducir las relaciones de Unisalud con los entes de vigilancia y control dentro del marco de la ley, con transparencia y bajo normas estrictas de ética, permitiendo la retroalimentación en procesos internos en pro del mejoramiento continuo.

Alcance de la Política:
La política con agentes de control es aplicable a Unisalud en todos los procesos institucionales y a todos sus servidores, independiente del tipo de vinculación.

Desarrollo de la Política:
Se implementará mediante la ejecución de procesos y procedimientos administrativos y operativos definidos de forma clara y garantizando la eficiencia; con objetivos y metas que permitan su evaluación y seguimiento en el tiempo. Serán desarrollados por cada uno de los responsables bajo la perspectiva del autocontrol, trabajo en equipo para lograr sinergia y mejoramiento constante. El enfoque será el cuidado y el mantenimiento de las mejores condiciones posibles para ayudar a preservar la salud de los usuarios y con ello, el cumplimiento de los objetivos misionales.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:
Seguimiento estricto del cumplimiento de los procesos y procedimientos misionales de Unisalud con mantenimiento de la información clara, suficiente y disponible para ser evaluada por los entes de control.

Dependiendo de la gravedad de la contravención:
1. Llamado de atención verbal al servidor infractor.
2. Elaboración conjunta de plan de mejoramiento de obligatorio cumplimiento con metas y plazos establecidos.
3. Sanción y aplicación de las acciones legales pertinentes.

6.3 PÓLITICA DE COMUNICACIÓN

Enunciado de la política:
Atendiendo a las necesidades de interacción con los públicos de interés de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia – Unisalud, este documento define la política de comunicación y relacionamiento con las audiencias de interés para optimizar y mejorar los servicios de la Unidad a través de lograr involucrar a los profesionales que prestan los servicios de salud y a quienes los reciben en la dinámica de la Gestión del Riesgo en Salud.

Objetivos de la Política:
Convertir la comunicación de Unisalud en un elemento de relacionamiento de doble vía con la comunidad afiliada y las comunidades especializadas en salud.

Promover la buena imagen y una reputación positiva de Unisalud ante las audiencias o públicos de interés.

Establecer los lineamientos básicos de comunicación de Unisalud. Determinando la forma de construcción de mensajes y contenidos, basados en la formulación de estrategias y atendiendo criterios de eficiencia, eficacia y economía.

Velar por la cohesión de la comunicación de Unisalud con la Política de Comunicaciones de la Universidad Nacional de Colombia.

Alcance de la Política:
Teniendo en cuenta que la comunicación es uno de los pilares de la gestión de toda organización, esta política involucra a todas las acciones referentes a elaboración, transmisión y retroalimentación de mensajes y contenidos. Es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la organización y se encuentra liderada desde la Gerencia Nacional de Unisalud, por intermedio del área de comunicación central que replica a cada una de las Sedes.

Desarrollo de la Política:
Principios de la comunicación de Unisalud: Todas las acciones que involucren procesos de comunicación en Unisalud se orientarán por los siguientes principios:

a) Acceso público a la información: se refiere al derecho que tiene la sociedad a recibir información sobre la gestión en salud y responde a la ley de transparencia y del derecho a la información pública nacional.
b) Pluralidad y respeto a la diferencia: Unisalud reconoce la pluralidad de la población con la que se relaciona y acepta la existencia de los múltiples puntos de vista y diversas maneras de percibir e interactuar con el entorno, que tienen sus públicos de interés.
c) Claridad en el lenguaje: Los temas relacionados con la salud utilizan un lenguaje técnico y especializado. Unisalud entiende que la información que emita a sus públicos debe utilizar un lenguaje sencillo que permita el entendimiento y comprensión de los mensajes.
d) Oportunidad: La comunicación es un insumo que los públicos de interés requieren para el uso permanente y adecuado de los servicios de salud, por ello es indispensable lograr entregar en el tiempo adecuado los mensajes y contenidos.

Ejes estratégicos y líneas de acción:

1. Implementar los lineamientos institucionales establecidos por Unimedios en la política de comunicaciones de la Universidad.
   a) Usar las guías y herramientas diseñadas para validar las piezas de comunicación que se produzcan en la Unidad.
   b) Divulgar entre los productores de contenidos la información referente al uso de la imagen corporativa de la universidad.

2. Definir un método para planificar y organizar la producción de comunicación a nivel nacional.
   a) Definir agendas de comunicación nacional y por sedes.
   b) Priorizar temas según las coyunturas y necesidades de las sedes.
   c) Identificar temas coincidentes entre sedes para desarrollar contenidos y mensajes conjuntos y así optimizar recursos.

3. Fortalecer y mejorar las competencias comunicativas del personal de Unisalud.
   a) Desarrollar actividades con el personal de Unisalud para mejorar las competencias comunicativas y el relacionamiento con los públicos de interés.

4. Evaluar permanentemente la eficiencia de los procesos de comunicación para identificar oportunidades de mejora y así fortalecer esa relación con las públicos de interés.
   a) Crear mecanismos para identificar la eficiencia de las acciones de comunicación y la efectividad de los medios utilizados.
   b) Ajustar las acciones de comunicación utilizando como insumo los resultados de los procesos de evaluación.

5. Identificar permanentemente medios y alternativas de comunicación que permitan mejorar la relación con los públicos de interés.
   a) Definir mecanismos de recolección de información que permita el conocimiento permanente de los hábitos de consumo de información de las audiencias para poder utilizar medios y formas de comunicación adecuados y que consigan un mayor acercamiento a las audiencias.
   b) Desarrollar planes de acción para mejorar permanentemente las plataformas de comunicación y adoptar nuevos mecanismos tecnológicos que respondan a las demandas de los públicos de interés.

Responsables y roles del desarrollo e implementación de la política:

Para el buen desarrollo e implementación de la política de comunicación de Unisalud, la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia, contará con el apoyo de un área de comunicaciones, el equipo de Gerencia y el equipo Directivo en cada una de las Sedes de la Unidad.

Semestralmente el área de comunicaciones presentará las agendas de comunicaciones de las sedes al Equipo de Gerencia para aprobación. El área de comunicaciones establecerá los parámetros y mecanismos para la elaboración de agendas.

Después de priorizadas las agendas se realizará un plan de producción que será coordinado por los responsables de comunicación de las Sedes con el acompañamiento de área de comunicaciones. La producción será ejecutada conjuntamente entre los expertos en los temas a tratar y el área de comunicaciones.

La Gerencia Nacional de Unisalud será la responsable de la aprobación de contenidos de tipo oficial nacional; en el caso de las sedes, la encargada será la Dirección de Sede o quien haga sus veces.

La vocería ante medios de comunicación será determinada según el tema a tratar, previa consulta a la Gerencia Nacional de Unisalud.

Articulación con la Universidad Nacional de Colombia:

a) Unisalud se articulará a las acciones de comunicación que desarrolle la Universidad Nacional de Colombia, en tanto es una dependencia de la misma.
b) Promoverá espacios de relacionamiento con los públicos de interés para hacer rendición de cuentas permanente.
c) Divulgará información mensual actualizada de estados financieros y administrativos.
d) Identificará y participará en espacios o escenarios dispuestos por la universidad para promover el reconocimiento de la unidad como una dependencia de la Universidad Nacional de Colombia.

Medios de comunicación a utilizar: Se utilizarán los medios de comunicación disponibles en Unisalud, en caso de identificar que los medios disponibles no son adecuados por no lograr impactar las audiencias, se establecerán mecanismos para usar los medios requeridos o para invitar a las audiencias a utilizar los medios disponibles previo análisis de conveniencia para la unidad y las audiencias.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:
Se realizará un llamado para invitar al uso de la Política de Comunicación, posteriormente se realizarán acciones de seguimiento para garantizar el uso de la misma.

6.4 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

Enunciado de la política:
Gestionar la adquisición de bienes y servicios requeridos por las diferentes áreas de Unisalud para el logro de los fines misionales, de acuerdo con la normatividad vigente.

Objetivo de la Política:
Adquirir los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión de la Unidad, a través del desarrollo del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, enmarcados en los principios de igualdad, eficacia, economía y celeridad, publicidad, transparencia, planeación y responsabilidad.

Alcance de la Política:
Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios establecido en la Universidad Nacional de Colombia.

Desarrollo de la Política:
Contratación, áreas administrativas y financieras de las sedes de Unisalud. La evaluación estará a cargo de la Jefe de Oficina de Contratación de Unisalud, que depende de la Gerencia Nacional de la Unidad.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:
Definición de planes de mejora producto de las auditorías internas.

6.5 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE

Enunciado de la política:
La política de responsabilidad social y medio ambiente en Unisalud, está basada en el valor del respeto hacia nuestros usuarios, trabajadores , proveedores y medio ambiente. Con un enfoque integral comprometida con nuestro objeto social y nuestra Misión.

Unisalud se compromete con la búsqueda de mejor calidad de vida en salud para sus afiliados, mediante la aplicación de sus programas de promoción y prevención y el cumplimiento de las expectativas de atención con una red de prestadores de servicios de salud suficiente y con criterios de calidad en la atención.

En el compromiso con nuestros proveedores, desarrollamos una política de contratación transparente estableciendo relaciones de beneficio mutuo.

Unisalud se compromete a establecer programas de capacitación a los colaboradores en los temas de interés de cada área buscando el mejoramiento de los procesos y compromiso ético para el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual forma, desarrollar actividades de integración que favorezcan un ambiente laboral óptimo.

En su compromiso con el medio ambiente, Unisalud se adhiere a la política de gestión ambiental de la Universidad implementando los programas establecidos como son: uso eficiente y ahorro de agua, uso eficiente de energía, gestión integral de residuos peligrosos y no peligrosos, reciclaje y política de cero papel.

Objetivo de la Política:
Esta política se implementa con el fin de establecer parámetros de cumplimiento de nuestro compromiso ético con los diferentes grupos de interés (comunidad, colaboradores, proveedores) y con el medio ambiente. Se busca interiorizar en todos los colaboradores y comunidad en general la corresponsabilidad para obtener los resultados esperados en el mejoramiento de calidad de vida en salud de nuestros usuarios y de cada uno de los actores directamente relacionados con Unisalud, así como la participación activa de las estrategias de implementación del sistema de gestión ambiental.

Alcance de la Política:
La política aplica a los procesos tanto de asegurador como de prestador de servicios, desde la afiliación de los usuarios, seguimiento y remisión a red externa, proceso de contratación tanto de proveedores como personal administrativo y asistencial y seguimiento de cumplimiento de Planes de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares PGIRHS y de los Comités Operativos de Vigilancia Epidemiológica COVEs.

Desarrollo de la Política:
La política de responsabilidad social y medio ambiente, se desarrolla para toda la Unidad y por todos los integrantes de la comunidad en sus diferentes grupos de interés.

Su ejecución es liderada desde las Direcciones o Jefaturas de División de Sede y debe ser socializada y efectuado el seguimiento a su cumplimiento mediante indicadores y a través de los comités administradores de sede.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:
Planes de mejoramiento con acciones planteadas para cumplimiento de la política.
Llamados de atención en los casos requeridos.
Actas de compromiso con las entidades contratadas en caso de presentarse incumplimientos contractuales.

6.6 POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN

Enunciado de la política:
La Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, conforme a la responsabilidad asignada por la Universidad y por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, específicamente por lo consignado en el Decreto único reglamentario 780 de 2016 Parte 5 Título 1. "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud", se compromete a garantizar prestación de servicios de salud, enmarcados en los atributos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, aportando así al mejoramiento de la calidad de vida de la población afiliada.

La Política de calidad en la Prestación de los Servicios se fundamenta en:

- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales para la prestación de los servicios de salud, tanto en las IPS propias como en la red contratada.
- Desarrollar la prestación de servicios soportados en los lineamientos establecidos en las guías y protocolos de práctica clínica basadas en la evidencia científica.
- Promover el enfoque de atención centrado en la gestión del riesgo.
- Garantizar a los afiliados el cumplimiento de las cinco características del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud - SOGCS, a saber: Accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

- Definir y desarrollar el Programa de Auditoría Para el Mejoramiento de la Calidad - PAMEC, como herramienta fundamental para la Mejora Continua en la calidad de los servicios de salud.
- Realizar evaluaciones a las IPS propias y a la red de prestadores de servicios al igual que la del nivel de satisfacción de los afiliados.
- Identificar y tomar de manera oportuna, acciones preventivas, de seguimiento o coyunturales, de acuerdo con los resultados de las evaluaciones internas o externas a los procesos de la unidad.
- Promover la corresponsabilidad del usuario y su familia en el proceso salud enfermedad.
- Suministrar los datos requeridos para el funcionamiento del SOGCS, de conformidad con las directrices que imparta el Ministerio de Salud y Protección Social.

Objetivo de la Política:
Hacer explícito el compromiso de la Alta dirección de la Unidad de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia - Unisalud, de desarrollar todas las gestiones asignadas por la Ley y por la Universidad para garantizar a los afiliados el acceso oportuno y pertinente a los servicios de salud a los que tenga derecho, de acuerdo con el plan de beneficio que le aplica.

Alcance de la Política:
La política aplica a los procesos de Unisalud como Asegurador, en su función de conformar y hacer seguimiento a una red de prestadores que cumplan con los requisitos legales y con los estándares de calidad definidos por la Unidad.
También aplica a Unisalud en su rol de prestador de servicios, toda vez que es responsable por garantizar acceso, pertinencia, oportunidad, continuidad y seguridad en la ejecución de los servicios habilitados.

Desarrollo de la Política:
La política de calidad en la prestación es emitida por la alta dirección de la Unidad, representada en la Junta Directiva Nacional y en la Gerencia Nacional.

En su ejecución, es responsabilidad de las Direcciones o Jefaturas de Sede y de los responsables de los procesos de Aseguramiento y prestación de los servicios de salud.

Acciones a seguir en caso de contravenir la Política:
Dependiendo de la gravedad de la contravención:
1. Llamado de atención verbal al prestador de servicios.
2. Llamado de atención escrito al prestador de servicios.
3. Suspensión temporal de la contratación.
4. Suspensión definitiva de la contratación.
5. Suspensión definitiva de la contratación y acciones legales.

7 MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO

Unisalud cuenta con una plataforma de comunicaciones que permite llevar la información a los trabajadores de la Unidad a través de diversos medios, canales y formatos (físicos y digitales) Adicionalmente, se generan campañas y espacios de sensibilización para lograr la interiorización del Código de Ética y su aplicación en la vida cotidiana.

8 CONTROL DEL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

Toda política requiere de mecanismos de control que verifiquen su cumplimiento y establezcan las acciones preventivas, correctivas o de mejora en su implementación, es así como la Unidad de Servicios de Salud cuenta con los Comités que cumplen esa función, así:

8.1 COMITÉS

8.1.1 Comité de Calidad:

Mediante el Acuerdo 01 de 2016, se conforma el Comité de Gestión de la Calidad y se definen sus funciones, dentro de las cuales se encuentra: (texto transcrito de la norma) "…6.Velar por la implementación y aplicación al interior de la Unidad de los Códigos de Ética y Buen Gobierno…"

8.1.2 Comité de Gerencia:

Este Comité fue constituido por orden del Consejo Superior Universitario en el Acuerdo 024 de 2008, artículo 9, y se constituye en una herramienta de Gestión que facilita el seguimiento y facilita el trabajo en equipo entre las Sedes y la Gerencia Nacional de Unisalud, coadyuvando en los resultados deseados en la operación de los procesos de toda la institución.

8.1.3 Comité de Contratación Nacional de Unisalud

Su conformación y funciones están definidas en los artículos 19 y 20 de la Resolución de Rectoría No. 1551 de 2014 por la cual se adoptó el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad y opera en forma exclusiva para el estudio y análisis de las solicitudes de contrataciones que así lo requiere, garantizando transparencia.

8.1.4 Comité Operativo Financiero: definir

Su composición y funcionamiento están determinados en la Resolución 569 de 2015 de la Gerencia Nacional Financiera y Administrativa. Su función principal es hacer seguimiento a la situación financiera de recursos asignados y realizar recomendaciones que estimen convenientes.

8.1.5 Otros Comités:

Unisalud, cuenta con la conformación de otros Comités propios de las instituciones de salud, que han sido constituidos y operan en cumplimiento de normativas externas o como respuesta a necesidades detectadas por la Unidad (Comité de Historias clínicas, comité de farmacia, comité de vigilancia epidemiológica, comité para la seguridad del paciente). En su mayoría son figuras que deben operar a nivel de sede (uno por cada sede), por cuanto están relacionados con temas propios e inherentes al diario acontecer de los procesos asistenciales en cada una de ellas.

8.2 INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Los indicadores relacionados con el tema que se encuentran en el plan de acción de la Unidad.

8.3 ADOPCIÓN, VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA

La presente actualización del Código de Ética será adoptado por Unisalud, en todas sus sedes. Rige a partir de su aprobación por parte del Comité de Calidad de Unisalud y deberá ser objeto de actualización periódica de acuerdo a la necesidad y pertinencia con una periodicidad sugerida mínima, de cada dos años.

Unisalud.UN

Unisalud_UNAL

unisalud.unal.edu.co