

*Docu*  
*CAS*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

SEDE BOGOTÁ  
UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD - UNISALUD  
DIRECCIÓN

**COMITÉ ADMINISTRADOR DE UNISALUD  
SEDE BOGOTÁ**

**ACTA No. 12  
SESION ORDINARIA**

**FECHA:** 9 de Noviembre de 2011

**HORA:** 2:30 p.m. horas

**LUGAR:** Auditorio Unisalud

**ASISTENTES:**

Prof. Carlos Caicedo	Presidente (delegado)
Prof. José Francisco Acuña Vizcaya	Decano Facultad de Derecho,
Señor. Jorge Enrique Ruiz	Representante de los pensionados
Prof. Héctor Miguel Aldana	Representante de los docentes pensionados
Señor. Pablo Emilio Pinto	Representante de los empleados no docentes
Dr. Hugo Vásquez Cruz	Director Unisalud - sede Bogotá,
Dr. William Forero	Jefe Administrativo y Financiero - sede Bogotá (invitado)
Dra. Piedad Turizo	Jefe de Servicios de Salud- Sede Bogotá (Invitada)
Dr. Demóstenes Lozano	Coordinador de autorizaciones Sede Bogotá (Invitada)
Dra. Gladys Lozano	Atención al usuario Sede Bogotá (Invitada)
Dra. Angela Ángel	Referente de Calidad - Sede Bogotá (Invitada)

**ORDEN DEL DÍA**

1. Verificación del quórum
2. Aprobación orden del día
3. Presentación informe de gestión y resultados Sede Bogotá, con corte a 30 de septiembre 2011
4. Informe Gestión de Correspondencia CAS

**DESARROLLO:**

**1. VERIFICACION DEL QUÓRUM**

A las 2:30 de la tarde se verifica el quórum y se da inicio a la sesión. Se deja constancia que el Prof. Julio Colmenares delegó por escrito en oficio con fecha de 8 de noviembre de 2011, al Prof. Carlos Caicedo para que presida la reunión. Dr. Hugo Vásquez, agradece a miembros del comité por la evaluación, el análisis, y los conceptos emitidos para el proyecto presupuestal de la última sesión, e informa que ya fue remitido el presupuesto a la Gerencia Nacional de Unisalud, se espera la continuación del trámite por parte de la Junta Directiva Nacional de UNISALUD. El Dr. Hugo Vásquez hace la presentación del equipo directivo de la Sede (invitados), justificando su presencia para cualquier inquietud que se presente con relación al documento enviado por medio electrónico del informe de gestión y resultados con fecha de corte septiembre 30 de 2012.

*chc*

## **2. APROBACION DEL ORDEN DEL DIA**

El Señor. Pablo Pinto manifiesta que frente a éste punto de la reunión no se está llevando a cabo la aprobación del acta anterior, ya que hoy no existe físicamente para su aprobación. El Dr. Hugo Vásquez explica que el acta anterior fue aprobada y al momento está legalizada y suscrita por el presidente y el secretario del CAS. Igualmente, explica que los comentarios enviados vía electrónica sobre el anteproyecto de presupuesto para la vigencia 2012, se dejan como anexos que forman parte integral del acta ya que no están explícitos en la misma. Sin embargo, El Prof. Carlos Caicedo solicita al Dr. Hugo Vásquez que se entregue al finalizar la reunión el acta en físico para la revisión (se cumplió con la entrega de acta firmada durante el desarrollo de la sesión), explica que el único punto a tratar en esa reunión era el análisis del anteproyecto de presupuesto de la sede Bogotá.

Los integrantes están de acuerdo y se aprueba el orden del día, sin embargo el Prof. Carlos Caicedo manifiesta que el documento enviado con nombre Informe de Gestión y Resultados con fecha de corte septiembre 30 de 2011, es muy claro y explícito, lo cual pone en consideración de los demás integrantes, el Prof. Héctor Aldana manifiesta que en virtud de la buena calidad del Informe propone hacer una presentación sucinta de él para así dar cabida a otros temas importantes que estaban pendientes lo anterior se aprueba por los asistentes.

El Dr. Hugo Vásquez informa a los integrantes del Comité sobre la presentación que se tiene preparada respecto al tema y la consideración sobre la importancia de la presentación de cada proceso en cabeza del respectivo líder teniendo en cuenta que se trata de un trabajo en equipo cuyos logros se dan gracias a la participación y compromiso de todos los colaboradores de la Sede.

Los integrantes del Comité consideran procedente realizar la presentación. El señor Pablo Pinto, felicita al Dr. Hugo Vásquez por la claridad del informe aprobando que se haga de forma rápida la exposición para ir aclarando dudas puntuales en cada proceso. El Dr. Hugo Vásquez aprueba realizar la exposición planeada para el día de hoy de forma rápida, aprovechando la presencia de los líderes de proceso.

## **3. INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS SEDE BOGOTÁ CON CORTE A SEPTIEMBRE 30 DE 2011.**

Dr. Hugo Vásquez inicia la presentación con los resultados de la evaluación de indicadores de los tres trimestres corridos del año, señalando la mejora sostenida que a continuación el equipo de la Sede presentará.

La Dra. Gladys Lozano presenta el índice de satisfacción del primer semestre comparado con el mismo periodo del año inmediatamente anterior disminuyó en tres puntos, lo anterior es impacto de los cambios en procedimientos internos que han llevado a mejorar en otras áreas. El Dr. Hugo Vásquez realiza la aclaración de que la reducción porcentual equivale a seis (6) usuarios más, con respecto a la evaluación anterior, que no calificaron el servicio como excelente o bueno.

El Prof. Carlos Caicedo manifiesta que es visible el cambio del enfoque en estos tres trimestres más allá de la percepción del usuario y pregunta al Dr. Vásquez que cuando espera que cambie la percepción en el usuario, teniendo en cuenta que históricamente ésta evaluación no ha sido buena, el Dr. Hugo Vásquez manifiesta que se espera que al finalizar el segundo semestre del 2011 la satisfacción suba por lo menos al 91%, lo anterior soportado en la reorganización del área de autorizaciones y demás servicios, considerando el tiempo de asimilación de los cambios en los procedimientos internos y teniendo en cuenta factores positivos como por ejemplo el funcionamiento del operador logístico de dispensación de medicamentos.

El señor Pablo Pinto retoma el tema del operador logístico, en donde sugiere se realice la gestión para ampliar los puntos de dispensación en horarios nocturnos y fines de semana teniendo en cuenta que únicamente está habilitado el de la calle 100. Dr. Hugo Vásquez, aclara que para la atención de urgencias en las IPS de la red contratada, éstas deben proveer los medicamentos necesarios para la atención, y que para otros eventos, ante la imposibilidad de reclamarlos en el punto de dispensación habilitado en la calle 100, el usuario puede comprarlos y se procede con el reembolso respectivo. Sin embargo se tendrá en cuenta en la nueva contratación para el 2012 considerar la inclusión de otros puntos de dispensación 24 horas.

El señor Jorge Enrique Ruiz, manifiesta que sin embargo existen dificultades con las autorizaciones de los medicamentos NO POS de bajo valor, ya que es más dispendioso realizar el trámite ante el Comité Técnico Científico que comprarlos. El Prof., Carlos Caicedo solicita se tenga en cuenta la sugerencia de la ampliación de puntos de dispensación 24 horas.

Dra. Gladys Lozano continúa con la exposición de oportunidad en la respuesta del usuario a las manifestaciones, en donde se muestra una importante mejora entre el primer semestre y lo corrido del segundo del 2011 con relación al 2010. A la fecha el promedio de la respuesta es de 12 días.

Expone la estrategia de mejora en la atención centrada en el usuario. (Anexa presentación y documento).

Frente la proceso de la mejora continua, la Dra. Angela Ángel, realiza exposición relacionada con el cambio que se ha llevado en éste proceso de la mano con la Dirección de Sede, informando que actualmente se tienen 34 servicios habilitados incluyendo a Medicina Interna que es un servicio que se presta a partir del mes de agosto, con la intención de fortalecer el programa de crónicos.

Realiza la exposición de la participación en el premio SIMEGE, en donde señala que el mayor reto fue armonizar los factores del mismo con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, que resultó una buena oportunidad para fortalecer el sistema interno. Se obtuvo un puntaje de 95.5 para el año 2011, evidenciando mejores resultados con relación al año inmediatamente anterior, cuya calificación fue de 91.5.

Menciona los avances que se han dado a lo largo del año con el proceso de acreditación del Aseguramiento en Unisalud, desarrollo en el que han participado todos los procesos que conforman UNISALUD de manera activa, lo cual ha sido liderado por cada uno de los responsables del mismo.

Presenta los avances en el plan de mejoramiento de Control Interno con relación al manejo de la contratación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud y el impacto de las auditorías internas PAMEC al interior del Prestador de Servicios de Salud, lo cual ha sido insumo fundamental para la mejora.

El Prof. Carlos Caicedo, llama a la reflexión en cuanto al tema de la acreditación, "debemos comprometernos a acreditarnos, este tema debe ser abordado de manera decidida para buscar que se apruebe y se diseñe una estrategia con proyección en tiempo y dinero suficiente para llevarla a cabo continuamente en el tiempo".

La Dra. Piedad Turizo Aldana, expone la mejora en la oportunidad en la respuesta desde la IPS, la capacidad instalada y la mejora en la oportunidad en la consulta programada y no programada, así como las proyecciones para la continuidad del fortalecimiento de los servicios en el prestador.

Se hace énfasis en los programas de Promoción y Prevención relacionados con la Resolución 412 de 2000, así como los programas priorizados para Unisalud como lo son Crónicos, Adulto Mayor y Ejercicio Físico. La Dra. Turizo muestra cuadro resumen de inasistencias a consulta programada por parte de los usuarios lo cual a limitado alcanzar el estándar establecido en la resolución 056 y

chc

aclara que a pesar de la estadística se continúa fortaleciendo la educación en el usuario para la optimización de los servicios.

El Prof. Carlos Caicedo manifiesta que son evidentes las mejoras en el Prestador, sin embargo solicita se considere la situación actual de la Universidad, pues los profesores activos están en receso, lo cual puede proyectar una alta demanda en la época de vacaciones de Unisalud, para lo cual es importante tener un plan de contingencia que mantenga la mejora de la oportunidad.

El Señor Pinto, pregunta a la Dra. Turizo la afectación de la oportunidad cuando se llena la agenda, situación que él vivió hace poco, la Dra. Turizo explica que existe una estrategia de la mano con el procedimiento de gestión de agendas y asignación de citas médicas en el formato de demanda insatisfecha, en donde se tiene una lista de espera que se programa según el cumplimiento de las citas programadas.

El Prof. Aldana manifiesta que las personas que atienden citas médicas no manejan esta información y sugiere que es importante que lo trasmitan a los usuarios en todas las oportunidades que la agenda se llene. Señor Pinto sugiere que se aproveche la página Web para informar ésta clase de cambios que benefician al usuario.

El Prof. Carlos Caicedo sugiere que circule en la página Web un manual para el aprovechamiento de los servicios y el correcto uso de los mismos, y que funcione como una campaña de sensibilización en especial con las citas programadas incumplidas, de la misma manera que ésta información circule por correo electrónico. Recomienda, igualmente, que se gestione el no cobro de transferencias en los convenios o ATIS, eso disminuiría un 30% el costo de los mismos beneficiando las partes. Lo anterior se gestionará desde la Vicerrectoría con el fin de promocionar la cooperación dentro de la Universidad.

Dr. Hugo Vásquez propone que dado el desarrollo de la reunión, no se exponga proceso de aseguramiento en su totalidad, únicamente servicio de autorizaciones por el Coordinador del área Dr. Demóstenes Lozano. La sugerencia es aceptada por los miembros del Comité y se exponen entonces por parte del Dr. Lozano, las estadísticas de las autorizaciones anuladas trimestralmente y las causales, así como la pertinencia de las autorizaciones extramurales.

El Señor Jorge Enrique Ruiz, manifiesta que en estas estadísticas se debe tener en cuenta la terminación súbita de contratos, pues es un problema que es latente en el Aseguramiento de Unisalud, por lo tanto se debe tener en cuenta en las causales de cambio de proveedor, el Dr. Hugo Vásquez señala que en el periodo enero – septiembre, se autorizaron 69 mil órdenes para 12.385 usuarios, es decir que existe desde ésta área un gasto representativo para Unisalud y un evidente crecimiento en la demanda de los servicios por parte de los usuarios de la Sede.

El Prof. Carlos Caicedo expresa que ésta cifra tiene que ver con el modelo curativo de Unisalud, es decir que no hay impacto evidente de los programas de promoción y prevención, pues los usuarios no buscan mejorar la calidad de vida por ésta vía. Se debe innovar en el Modelo de Unisalud, ésta es una invitación directa para la actual administración de Unisalud, en donde hay que tener en cuenta inclusive un incremento en la proyección del presupuesto para la inversión de programas de Promoción y Prevención. El Prof. Carlos Caicedo de igual manera ofrece realizar un acompañamiento en la construcción de la estrategia o modelo.

El Prof. Héctor Miguel Aldana, manifiesta que se realizó la propuesta de incluir en el presupuesto un rubro mayor para las actividades de Promoción y Prevención, por tanto se espera que la Junta Administradora Nacional lo tenga en cuenta, por otro lado conceptúa que el informe de gestión y resultados presentado es muy interesante. Sin embargo, siente que los usuarios desconocen la gestión por lo cual sugiere más socialización para que a la vez los mismos se empoderen de su rol en Unisalud y se concienticen de las necesidades Institucionales. Reconoce el esfuerzo de la administración actual en las mejoras evidentes y sugiere al Comité gestionar un estímulo con el fin

*HC*

de sostener las mejoras en el tiempo, pregunta sobre si se tienen incentivos para los colaboradores que posibilitan los buenos resultados. Al respecto, El Dr. Hugo Vásquez informa que si bien es cierto que no existen estímulos económico diferentes a los normados por la Universidad para el caso del personal de Planta, al interior del equipo Directivo de la Sede, la estrategia que se utiliza para motivar es el reconocimiento de los logros y el fortalecimiento de la comunicación de los mismos a través de los líderes y grupos primarios de cada proceso en cascada. De igual manera informa que existe una disposición desde la administración para la escucha y recepción de propuestas e inquietudes de los colaboradores de la Sede y público en general y, que lo anterior es reforzado con un enfoque humanista en la administración de personal tanto de planta como de Orden de Prestación de Servicios.

El Señor Jorge Enrique Ruiz, manifiesta que le agrada percibir que se estén realizando mejoras en el proceso del Aseguramiento que es donde más se necesita fortalecer, pues informa que según su percepción, existen debilidades en garantizar continuidad, Red de Prestadores de Servicios de Salud, Medicamentos POS y NO POS, y comenta que es necesario mantener enterados a los usuarios de los derechos frente al Plan Ampliado para el afiliado Cotizante de Unisalud y el Plan Obligatorio de Salud (POS) y en relación con autorizaciones de servicios de salud para especialistas incluido los trámites y tiempos requeridos para gestionar las mismas; Comité Técnico Científico y los reproceso por falta de información.

Dr. Hugo Vásquez, manifiesta es que es muy válida la retroalimentación viniendo de la voz del usuario, lo cual se tendrá en cuenta en los planes de mejora que se emprendan, incluyendo los cambios normativos y los ajustes que se den en el cotidiano desarrollo de cada servicio.

El Prof. Acuña manifiesta que es importante no solo tener en cuenta lo anterior para los planes de mejora, sino que también es importante incluir las causales de nulidad de autorizaciones en donde no solo el usuario es responsable en el vencimiento de la fecha, hay que tener en cuenta la oportunidad de citas de ciertas especialidades en la Red, que con frecuencia hace que se afecte por ésta razón. Expresa también que el documento del informe es muy claro, así como también fue claro que existen planes de mejora los cuales se deben de mantener en el tiempo con su seguimiento respectivo, pues con seguridad éste será un factor que contribuirá en el logro de las metas esperadas para la satisfacción del usuario. También manifiesta que el tema de la medicina preventiva se debe priorizar e implementar lo antes posible, aclarando considerar una partida presupuestal representativa. Por último, está de acuerdo con el tema de la acreditación, se debe apoyar desde toda instancia toda vez que representaría un beneficio para la Unisalud, la Universidad y por supuesto los usuarios.

Dr. Demóstenes explica que de hecho se tienen inconvenientes con varias especialidades como son endocrinología pediátrica, reumatología y oftalmología, lo cual obedece a que no hay en el mercado oferta de servicios suficiente como para atender los requerimientos de oportunidad en el acceso a dichos servicios. De la misma manera, aclara que los tiempos en autorizaciones se han dilatado un poco, lo cual corresponde a la implementación y ajuste del procedimiento y su instructivo, direccionado únicamente a la garantía de calidad en la prestación del servicio.

El Prof. Carlos Caicedo expresa al Dr. Hugo Vásquez que es importante que el equipo esté presente y conozca la aceptación de la gestión de ésta administración por el Comité Administrador de Sede, pues la Dirección de Sede en cabeza del Dr. Hugo Vásquez ha ganado un espacio valioso con propuestas transformadoras y hoy manifiesta que esperan una innovación por parte de ésta administración en el Modelo de Atención. Solicita que se haga un esfuerzo para mostrar nuevas posibilidades para el usuario.

El Prof. Caicedo somete a consideración de los miembros del Comité la propuesta de moción de aceptación al informe y de felicitación formal a la Dirección de Sede y al equipo que hoy acompaña, por el cambio que se siente en la percepción de Unisalud por parte de los usuarios, considerando que se está en la mejor disposición para el cambio.

Los integrantes del CAS acogen la moción y felicitan al equipo en cabeza del Dr. Hugo Vásquez por la gestión y resultados obtenidos para el periodo objeto de presentación del informe.

El señor Pinto acoge la moción e invita a seguir con la reunión para ahondar en temas puntuales del documento, realiza pregunta abierta frente a la representación de profesor activo ante el CAS.

El Prof. Carlos Caicedo, responde manifestando que la secretaria General de la Universidad no ha extendido la solicitud, por lo cual se compromete a investigar la dinámica para la elección del profesor activo o el proceso a seguir.

El Prof. Carlos Caicedo ratifica que en la Junta Directiva Nacional no se avaló la propuesta de modificación de acuerdo 024, tal y como está soportado en el acta correspondiente. Informa que de todas maneras, por parte de la Vicerrectoría de Sede existe interés para aprobar la propuesta, la cual esta soportada en la correspondiente exposición de motivos que da cuenta de las necesidades evidentes de reglamentación de Acuerdos y más efectiva participación de los CAS el direccionamiento de UNISALUD.

El Prof. Héctor Miguel Aldana, en relación con el tema de la propuesta de modificación del Acuerdo 024 para lo cual él fue delegado, manifiesta que elaboró y presentó al señor Vicerrector de sede un proyecto de oficio sobre la Reforma al Acuerdo 024 con el fin de que el señor Vicerrector lo analizara y eventualmente lo presentara al CAS y al Consejo Superior Universitario para su consideración.

El señor Pinto, pregunta acerca del reconocimiento de las representaciones de los pensionados ante el CAS, considera importante reconocer los gastos de estos representantes.

Prof. Carlos Caicedo, solicita que éste tema sea llevado a las mesas de trabajo pues considera que éste no sería el espacio para discutirlo. En las mesas se consolidará el tema para dar trámite desde allí ya que existen aportes de la misma congregación.

El Prof. Héctor Miguel Aldana, tiene conocimiento de la existencia de auxilios como se hace con el Prof. Hugo Silva.

El Prof., Jose Francisco Acuña aclara que para ello debe existir modificación de reglamentos o buscar otro reconocimiento. Solicita enseguida, acordar nuevamente el cronograma de reunión de éste Comité teniendo en cuenta que se han reprogramado varios encuentros, El Dr. Hugo Vásquez enviará nuevamente vía mail el cronograma, con el fin de poder proyectar los últimos encuentros el año.

El Prof. Carlos Caicedo manifiesta que es importante ahondar en el tema de gastos de arrendamientos en Unisalud ya que de no existir actos administrativos que soporten el funcionamiento que en la actualidad tienen los mismos, se deben realizar las gestiones necesarias para favorecer a la Unidad.

El Dr. Hugo Vásquez realizará la investigación y hará llegar los resultados y soportes del caso, si los hubiere, al Prof. Caicedo para presentar ante el Vicerrector la solicitud de modificación.

Los integrantes manifiestan que no es necesario exponer la gestión financiera y administrativa toda vez que existe claridad en el documento.

#### 4. INFORME DE GESTIÓN DE CORRESPONDENCIA CAS


El Dr. Hugo Vásquez informa y presenta soportes de las gestiones realizadas en torno al tema:

- La solicitud de Informe de Interventoría sobre el contrato del CID fue realizada ante la Gerencia Nacional de Unisalud y a la fecha no se tiene respuesta, los miembros del Comité solicitan que se requiera una vez más a la Gerencia de Unisalud sobre el tema.
- La solicitud de no suscripción de prórroga sobre el contrato del CID fue realizada ante la Gerencia Nacional de Unisalud.
- La solicitud de acta de Junta Directiva Nacional de Unisalud de la reunión en la cual se discutió por parte de este estamento, la propuesta de modificación del Acuerdo 24, realizada por el CAS Bogotá, fue realizada por la Secretaría del CAS y Respondida por la Gerencia Nacional de Unisalud. Copia de la respuesta fue remitida oportunamente a todos los miembros del CAS por parte de la Secretaría del CAS.

Los miembros del Comité aceptan como satisfactoria la presentación de la gestión de la correspondencia.

Siendo las 5:30 pm, se levanta la sesión.

  
CARLOS CAICEDO  
Presidente (delegado)

  
HUGO VASQUEZ CRUZ  
Secretario