

RESOLUCIÓN N° **1331** DE 2021
Noviembre 11

Por la cual se adopta el Código de Ética de la Unidad Especializada de Salud de la Universidad Industrial de Santander - UISALUD

EL RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
en uso de sus atribuciones legales y reglamentarias, y

CONSIDERANDO:

- a. Que el artículo 69 de la Constitución Política de Colombia consagra la autonomía universitaria, precisando que las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la Ley.
- b. Que el artículo 28 de la Ley 30 de 1992, por la cual se organiza el Servicio Público de la Educación Superior, desarrolla el principio de autonomía universitaria referido en el considerando anterior, estableciendo entre otros que, las universidades podrán darse y modificar sus estatutos, adoptar sus correspondientes regímenes y establecer, arbitrar y aplicar sus recursos para el cumplimiento de su misión social y de su función institucional.
- c. Que mediante el Acuerdo del Consejo Superior n.º 063 del 28 de septiembre de 2015, la Universidad Industrial de Santander asumió la administración del Sistema de Seguridad Social en Salud que había sido delegada a la Caja de Previsión Social de la Universidad Industrial de Santander - CAPRUIS, a través de la unidad especializada para el aseguramiento y la prestación de servicios de salud de manera directa y a través de la red externa de prestadores de servicios.
- d. Que mediante el Acuerdo del Consejo Superior n.º 064 de 2015, se modificó la estructura organizacional de la Universidad Industrial de Santander para crear la Unidad Especializada en el aseguramiento y la prestación de servicios de seguridad social en salud para la población usuaria UIS.
- e. Que la Ley 1122 del 09 de enero de 2007 *«Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones»*, en el literal h) del artículo 40, estableció dentro de las funciones de la Superintendencia Nacional de Salud, vigilar que las instituciones aseguradoras y prestadoras de servicios de salud, adopten y apliquen un código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines de la referida ley.
- f. Que la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción, en el artículo 11 establece que las instituciones sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud, estarán obligadas a adoptar medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que se generen fraudes en el sistema de seguridad social en salud, para lo cual adoptarán mecanismos y reglas de conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores y funcionarios.
- g. Que mediante la Ley Estatutaria de Salud n.º 1751 del 16 de febrero de 2015, se reguló el derecho fundamental a la salud.
- h. Que mediante Resolución de Rectoría n.º 828 del 14 de abril de 2016, se adoptó el Código de Ética para la Unidad de Salud de la Universidad Industrial de Santander - UISALUD.
- i. Que el Consejo de Dirección de UISALUD solicitó incorporar modificaciones y adiciones al Código de Ética de la Unidad de Salud de la Universidad Industrial de Santander – UISALUD, aprobado mediante la resolución referida en el literal anterior.
- j. Que teniendo en cuenta las consideraciones del Consejo de Dirección de UISALUD, se hace necesario modificar el Código de Ética de la Unidad Especializada de Salud - UISALUD, que incluye aspectos relacionados con la cultura institucional, los principios y valores que se deben practicar al interior de la Unidad Especializada de Salud
- k. Que con el propósito de facilitar la consulta del Código de Ética de la Unidad Especializada de Salud - UISALUD, por parte de las diferentes autoridades, instancias e interesados, se reproducirá nuevamente la

RESOLUCIÓN N° **1331** DE 2021
Noviembre 11

totalidad del Código con los ajustes y modificaciones propuestas, de tal forma que su texto haga parte de un solo cuerpo normativo

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°. Adoptar el Código de Ética de la Unidad Especializada de Salud de la Universidad Industrial de Santander - UISALUD, contenido en el documento anexo, cuyo texto forma parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO 2°. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución n.º 828 del 14 de abril de 2016 y las demás disposiciones que sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE y CÚMPLASE,

Expedida en Bucaramanga, a los once (11) días de noviembre de 2021.



HERNÁN PORRAS DÍAZ



SOFÍA PINZÓN DURÁN

LA SECRETARIA GENERAL,

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 4

GENERALIDADES 5

1.1. NATURALEZA..... 5

1.2. RESEÑA HISTÓRICA..... 5

1.3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA 5

 MISIÓN..... 6

 VISIÓN 6

2. PRINCIPIOS ÉTICOS 7

2.1. PRINCIPIOS RECTORES..... 7

2.2. VALORES REFERIDOS A CADA PRINCIPIO 8

1. MARCO LEGAL..... 9

2. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES PARA LA GESTIÓN ÉTICA 9

3.1. POLITICA DE HUMANIZACIÓN: (con valor y sentido humano) 9

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD 10

3.3. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE..... 10

3.4. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO 10

3.5 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN - CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA GUBERNAMENTAL. 11

3.6. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE 11

3.7. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS 11

3.8. POLÍTICA SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE 12

3.9. POLÍTICA SOBRE INFORMACIÓN A ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL 12

3.10. POLÍTICA FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO..... 12

3.11. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO 12

3.12.SISTEMA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ETICOS..... 12

4. MARCO LEGAL 12

CÓDIGO DE ÉTICA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER - UISALUD

INTRODUCCIÓN

El Código de Ética es el documento de referencia que procura el bien común y el bienestar individual de los miembros de UISALUD, permite definir reglas de juego, normas y convicciones que refuerzan estilos de vida e identidad colectiva. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones. En otras palabras, el Código de Ética referencia la imagen de sociedad que posee UISALUD y la que busca desarrollar con su acción, establece pautas de comportamiento de los servidores y caracteriza las relaciones que se establecen entre sus miembros y el ecosistema social, económico y cultural a partir de criterios racionales y razonables, especifica las respuestas que la entidad está dispuesta a dar a sus obligaciones con sus usuarios y beneficiarios internos y externos, y dicta parámetros para la solución de los conflictos que puedan presentarse en su interior o en su entorno inmediato.

El Código de Ética de UISALUD contiene los principios, valores y directrices que deben ser observados en el interior de la unidad, dirigidos a fortalecer la responsabilidad pública y generar prácticas de transparencia en la administración de UISALUD y sus colaboradores, reconocidos como actores morales con sentido del bien y la justicia, comprometidos a obrar con eficiencia y equidad en cada uno de sus actos.

La constitución del Código de Ética se produce en el marco de una importante transición institucional, mediante la cual nuestra alma mater se perfila hacia un nuevo modelo de gestión universitaria. Se trata de su nuevo Proyecto Institucional y su Plan de Desarrollo Institucional 2019-2030. En ambos se reivindica el carácter público y la función social inherente a un proyecto de región y de país, que se ha cultivado durante más de siete décadas; es también, la re-significación de una parte importante de nuestro bienestar institucional que ha contribuido con sus aportes al mejoramiento de la calidad de vida de varias generaciones de profesores, trabajadores, administrativos y sus respectivas familias. Mediante este documento también se expresa nuestro acervo de conocimiento cultural como comunidad universitaria, capaz de construir bienestar y desarrollo en pro de la defensa de la salud como derecho fundamental.

GENERALIDADES

La Unidad aseguradora y prestadora de los servicios de salud - UISALUD - es una unidad administrativa adscrita a la Rectoría de la Universidad, que cuenta con una estructura administrativa con funciones, procesos y procedimientos, estructura financiera, presupuesto y personal para labores administrativas y asistenciales.

La administración de UISALUD se erige sobre criterios de auto sostenibilidad, particularidad que exige la constante evaluación y monitoreo de las diferentes áreas de influencia, seguimiento que facilita la identificación oportuna de los riesgos que son propios de su actividad. Es así como se han definido procesos estratégicos y de apoyo que involucren acciones que se fundamentan en la gestión del riesgo, la dirección, la planeación y el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales, en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad y con el propósito de alcanzar los objetivos misionales.

UISALUD dispone para sus afiliados de un Plan de Beneficios y de un Plan Adicional de Beneficios en Salud, con el cual contribuye al mantenimiento y mejoramiento del estado de salud de la población usuaria, mediante programas de promoción y prevención, curación y rehabilitación, con el fin de garantizar el derecho a la salud de todos los afiliados y beneficiarios.

I.1. NATURALEZA

UISALUD es una Unidad Especializada en el aseguramiento y prestación de servicios de seguridad social en salud para la población usuaria, fundamentada en el artículo 57 de la ley 30 de 1992, con las modificaciones y adiciones introducidas por la Ley 647 de 2001 y la Ley 1443 de 2011. Dentro de la Universidad Industrial de Santander, corresponde a una unidad administrativa adscrita a la Rectoría, creada mediante el Acuerdo del Consejo Superior n.º 064 de 2015. Cuenta con una estructura administrativa con sus respectivas funciones, procesos y procedimientos. En los aspectos legales se rige por las disposiciones contenidas en la Ley 30 de 1992, la Ley 647 de 2001 y Ley 1443 de 2011 y aquellas que las modifiquen o adicionen.

Para la prestación del servicio y la garantía del derecho a la salud, UISALUD cuenta con una red de prestadores externos para la atención ambulatoria, apoyo diagnóstico, urgencias, hospitalización, cirugía y complementarios. Así mismo, en su rol prestador cuenta con una IPS propia, que presta los servicios de nivel primario en las instalaciones de UISALUD, ubicadas dentro del campus principal de la Universidad Industrial de Santander.

I.2. RESEÑA HISTÓRICA

Hasta el 31 de marzo de 2016, la Universidad Industrial de Santander administró el Sistema Universitario de Seguridad Social en Salud a través de la entidad delegataria, Caja de Previsión Social de la Universidad Industrial de Santander, CAPRUIS. No obstante, en el marco de la Ley 647 de 2001 y la Ley 1443 de 2011, como resultado de la auditoría realizada por la Superintendencia Nacional de Salud, el Consejo Superior decidió, mediante el Acuerdo n.º 063 de 2015, asumir directamente la administración del Sistema de Seguridad Social en Salud. Lo anterior se dio en el marco de un ejercicio colectivo en el que participaron los distintos órganos de decisión y representación presentes en CAPRUIS y la Universidad, que evaluaron distintas alternativas tendientes a preservar el bienestar y la salud de sus miembros, así como la experiencia acumulada en la gestión de los servicios de salud con criterios de calidad.

Para tal fin, mediante el Acuerdo n.º 064 de 2015 del Consejo Superior, la Universidad modificó su estructura administrativa y creó la Unidad Especializada que se encarga del aseguramiento y prestación de los servicios de salud de manera directa y a través de la red externa de prestadores de servicios para la población objeto de aseguramiento, definida en la normatividad vigente aplicable, la cual denominó UISALUD mediante el Acuerdo 099 de 2015 del Consejo Superior.

La estructura administrativa de UISALUD está conformada por el Consejo de Dirección, la Dirección y los grupos de aseguramiento, prestación de servicios de salud y el asesor en aseguramiento de la calidad en salud, epidemiología y salud pública.

Posteriormente, el Consejo Superior reglamentó la prestación de servicios para sus afiliados, mediante el Acuerdo n.º 022 de 2016, el cual fue modificado por el Acuerdo n.º 08 de 2017.

I.3 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

La Unidad Especializada de Salud de la Universidad Industrial de Santander “UISALUD” es una entidad de régimen especial dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud. UISALUD presta servicios de salud en el ámbito primario y complementario con un talento humano comprometido y una red de proveedores idóneos, garantiza la administración del riesgo en salud y el manejo eficiente de sus recursos, buscando con ello implementar un enfoque innovador en sus procesos con altos estándares éticos, de calidad y con responsabilidad social.

VISIÓN

En el año 2030 UISALUD será una entidad modelo en el territorio nacional por su excelencia en el aseguramiento y prestación de servicios de salud en los ámbitos primario y complementario, respaldada por su solidez financiera.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Los objetivos estratégicos de UISALUD que contribuyen al Código de Ética están alineados con las dimensiones del Proyecto Institucional de la UIS, aprobado mediante Acuerdo n°. 026 de 2018.

Cultura de la excelencia

1. Propender a niveles de excelencia en los procesos organizacionales por medio de un sistema de gestión integral de calidad.
2. Propender hacia la excelencia en la prestación de servicios de salud, teniendo en cuenta los estándares definidos en el manual de acreditación en salud (estándares del proceso de atención al cliente asistencial, estándares de apoyo administrativo y gerencial a los procesos asistenciales y estándares de mejoramiento de la calidad)
3. Fortalecer las competencias del talento humano, mediante programas de capacitación.
4. Identificar, priorizar y simplificar (racionalizar) los trámites con el fin de optimizar los procesos administrativos y asistenciales.
5. Fortalecer las actividades de gestión documental y archivo.
6. Fortalecer los mecanismos de comunicación e información al usuario de tal forma que se garantice su conocimiento y actualización de los trámites y servicios de la Unidad.
7. Optimizar el desarrollo y uso de los sistemas de información para la toma de decisiones.
8. Fortalecer los procesos de referencia y contra referencia que garanticen la continuidad y eficiencia en la atención de los servicios de salud por parte de la red de prestadores.
9. Garantizar adecuadas condiciones de infraestructura y equipamiento médico para brindar seguridad y confiabilidad, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente.
10. Lograr la competitividad y auto sostenibilidad financiera de la Unidad mediante la gestión adecuada de los recursos.

Cohesión social y construcción de comunidad

1. Mantener la satisfacción del usuario con el servicio recibido y preservar el derecho a la salud como condición básica de la cohesión social
2. Promover una cultura de autocuidado en el usuario que permita una mayor adherencia a los tratamientos.
3. Mantener o mejorar el estado de salud de la población usuaria, por medio de la consolidación e implementación del modelo de gestión integral de atención en salud.

Diseño de soluciones compartidas para atender prioridades nacionales y retos globales

1. Fortalecer la operatividad y seguimiento de los servicios de salud.

Democratización del conocimiento para la transformación social y el logro del buen vivir con enfoque territorial

1. Apropiación del conocimiento y divulgación científica. Cuando UISALUD participe en investigación se cumplirán las normas establecidas en el Código de Ética de Investigación.

2. PRINCIPIOS ÉTICOS

2.1. PRINCIPIOS RECTORES

RESPECTO POR LAS PERSONAS: En UISALUD prima el respeto por las personas

“Este respeto incorpora al menos dos convicciones éticas; primera: que los individuos deben ser tratados como agentes autónomos; segunda: que las personas con autonomía disminuida tienen derecho a protección. El principio del respeto por las personas se divide entonces en dos requerimientos morales: el de reconocer la autonomía y el de proteger a quienes la tienen disminuida.

Una persona autónoma es un individuo capaz de deliberar acerca de sus metas y de actuar bajo la guía de tal deliberación. Respetar es dar peso a las opiniones y escogencia de las personas autónomas y refrenarse de obstaculizar sus acciones, a menos que sean claramente perjudiciales para otras. Mostrar falta de respeto por un agente autónomo es repudiar sus juicios, negarle la libertad de actuar sobre la base de esos juicios o no darle información necesaria para hacer un juicio cuando no hay razones de peso para proceder así. Sin embargo, no todo ser humano es capaz de autodeterminación. La capacidad de autodeterminación madura durante la vida del individuo, y algunos individuos la pierden total o parcialmente debido a enfermedad, perturbación mental o circunstancias severamente restrictivas de la libertad.

El respeto por el inmaduro y el incapacitado pueden requerir protegerlos a medida que maduran o mientras están incapacitados. Algunas personas necesitan protección extensa, aun hasta el punto de excluirlas de actividades que puedan lesionarlas; otras requieren poca protección más allá de asegurarse de que emprenden las actividades libremente y con conocimiento de las posibles consecuencias adversas. El grado de protección conferido debiera depender del riesgo de daño y de la probabilidad de beneficio. El concepto de que algún individuo carece de autonomía se debería reevaluar periódicamente y variará en diferentes situaciones.”¹

BENEFICENCIA / NO MALEFICENCIA: En UISALUD se protege del daño a sus usuarios y se asegura su bienestar

“Las personas son tratadas éticamente no sólo respetando sus condiciones y protegiéndolas del daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar. Tal tratamiento cae bajo el principio de "beneficencia"; este término se entiende a menudo como indicativo de actos de bondad o caridad que sobrepasan lo que es estrictamente obligatorio. Se han formulado dos reglas generales como expresiones complementarias de acciones de beneficencia en este sentido: 1) no hacer daño; 2) aumentar los beneficios y disminuir los posibles daños lo más que sea posible.

El proverbio hipocrático "no hagas daño" ha sido desde hace mucho tiempo un principio fundamental de ética médica. Sin embargo, aun para evitar el daño se requiere saber qué es dañino y, en el proceso de obtener esta información, las personas pueden ser expuestas al riesgo del daño. Además, el Juramento Hipocrático exige que los médicos benefician a sus pacientes "de acuerdo a su mejor juicio". Para aprender lo que, de hecho, beneficiará, puede necesitarse exponer las personas al riesgo. El problema planteado por estos imperativos es decidir cuándo se justifica buscar ciertos beneficios a pesar de los riesgos implícitos y cuando debería renunciarse a los beneficios a causa de los riesgos.”²

JUSTICIA / EQUIDAD: en UISALUD prima la necesidad de atención de sus usuarios

“Una actuación es una cuestión de justicia en el sentido de "equidad en la distribución" o "lo que se merece". Ocurre injusticia cuando se le niega a una persona algún beneficio al que tiene derecho sin que para ello haya una buena razón, o se le impone indebidamente alguna carga. Otra manera de concebir el principio de la justicia es que los iguales deben ser igualmente tratados. Sin embargo, este planteamiento requiere explicación: ¿Quién es igual y quién desigual?, ¿qué consideraciones justifican apartarse de la distribución igual? Casi todos los tratadistas conceden que las distinciones basadas en la experiencia, la edad, la carencia, la competencia, el mérito y la posición sí constituyen algunas veces criterios que justifican el tratamiento diferencial para ciertos propósitos. Es entonces necesario explicar en qué aspectos la gente debe ser tratada igualmente. Hay varias formulaciones ampliamente aceptadas de formas justas para distribuir las cargas y los beneficios. Cada formulación menciona alguna propiedad relevante sobre cuya base se debieran distribuir las cargas y los beneficios. Estas formulaciones son:

¹ INFORME BELMONT. PAG 4- 5

² IBID. Pag 5

1) a cada persona una porción igual; 2) a cada persona de acuerdo con su necesidad individual; 3) a cada persona de acuerdo con el esfuerzo individual; 4) a cada persona de acuerdo con su distribución a la sociedad; 5) a cada persona de acuerdo al mérito. Las cuestiones de justicia han estado asociadas durante mucho tiempo con prácticas.”³

AUTONOMÍA: En UISALUD se respeta el derecho de sus usuarios a participar en la toma de decisiones de su manejo médico

“La autonomía personal es la sensación interna que siente la persona de ser capaz de afrontar su propia vida, existencia y realidad. La persona posee recursos internos adecuados para gestionar y superar dificultades, obstáculos y frustraciones propias del vivir”.⁴

Una persona tiene autonomía cuando tiene la finalidad de conservar su propia individualidad frente a las demás personas e incluso entre la sociedad.

2.2. VALORES REFERIDOS A CADA PRINCIPIO

RESPECTO A LAS PERSONAS:

Los valores correspondientes son:

- Confidencialidad en la atención y en la información
- Trato humanizado y de calidad
- Calidez en el trato y en la prestación del servicio
- Privacidad en la atención y salvaguarda de la intimidad
- Información verídica y comprensible
- Respeto a los usuarios durante las actividades de docencia, investigación y extensión

BENEFICENCIA / NO MALEFICENCIA

Los valores correspondientes son:

- Procurar el bienestar de todos
- Procurar no hacer daño
- Identificar y minimizar los riesgos

JUSTICIA / EQUIDAD

Los valores correspondientes son:

- Garantizar el derecho a la atención teniendo en cuenta los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación por: edad, ideas, religión, orientación sexual, discapacidad, creencias.
- Proveer un trato en igualdad de condiciones a las personas que tengan las mismas condiciones.
- Tratar de manera diferente a las personas en condiciones diferentes.
- Brindar igualdad de oportunidades en la atención y en el trato a todos los usuarios y funcionarios.

AUTONOMÍA

Los valores correspondientes son:

- Reconocer el derecho de dar consentimiento o retirarlo para cualquier procedimiento con objetivos de prevención, de diagnóstico, de tratamiento o de rehabilitación, de docencia e investigación.
- Reconocer la autonomía de las personas, incluso aquellas con autonomía disminuida.
- Respetar el derecho de participar en la toma de decisiones para su atención, bien sean preventivas, diagnósticas, terapéuticas o de rehabilitación.
- Respetar las decisiones sobre rehusar tratamiento o cualquier tipo de acciones de cuidado médico.
- Respetar las decisiones sobre ayuda religiosa, según lo expresen los usuarios.
- Respetar los deseos y la voluntad anticipada expresada según la normatividad vigente, reconociendo las diferentes formas: el cuidado paliativo, el rechazo terapéutico, la readecuación del esfuerzo terapéutico, la sedación terminal y la eutanasia u homicidio por compasión.

³ IBID. Pág. 6

⁴ Ana Laura Dagostino. Autonomía Personal. <https://psicologiadinamica.es/autonomia-personal/>

- Respetar el derecho a morir con dignidad expresado según la normatividad vigente, entendiendo por eso el aligeramiento de los padecimientos físicos y psíquicos con el apoyo necesario tanto al enfermo como a su familia.
- Respetar el derecho a no ser informado sobre su diagnóstico y pronóstico.
- Velar por la protección de los derechos de las personas con autonomía disminuida, bien sea esta de manera temporal o permanente.

2.3. COMPROMISOS REFERIDOS A LOS VALORES

- Respetaremos la confidencialidad en la transmisión de información entre el usuario y el personal, ya sea verbal o escrita.
- Nos comprometemos a que la información dada por el personal a los usuarios y por estos al personal sea clara, verídica y oportuna.
- Procuraremos el respeto de los usuarios a la libre elección de los profesionales e instituciones que le brindarán su atención dentro de la oferta provista por la institución.
- Nos comprometemos a que nuestras actuaciones sean transparentes y crearemos confianza entre la red contratada, el equipo asistencial, los usuarios y los trabajadores.
- Respetaremos las ideas de los demás y expresaremos las nuestras con libertad y respeto por los otros.
- Trataremos a todas las personas con tolerancia por sus ideas.
- Seremos respetuosos de la objeción de conciencia de los profesionales de salud de nuestra institución y de la red contratada.
- Estableceremos las relaciones laborales y personales entre los trabajadores sobre la base del respeto mutuo, la cooperación y la confianza.
- Mantendremos un trato cortés, cálido y cordial entre los usuarios, y entre estos y los funcionarios.
- Velaremos y mantendremos la confidencialidad y el sigilo del secreto profesional en todas nuestras actuaciones. Esta confidencialidad se entiende que, en el caso del personal de salud, abarca tanto el tratamiento de los datos clínicos como los que contiene el expediente personal.
- Nos comprometemos a no hacer daño, acrecentar al máximo los beneficios y disminuir el daño posible, tanto en las actividades de atención, como en las de docencia e investigación.
- Velaremos porque el equipo de salud brinde la atención a los usuarios poniendo en práctica los protocolos y guías, según la normatividad institucional y nacional vigente.
- Los profesionales y todo el personal de la institución mantendremos el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes adecuados a la actividad que desarrollamos, y mejoraremos constantemente nuestro trabajo. Eso incluye la capacitación, la preparación y el aprendizaje continuo.
- Nos comprometemos a brindar la atención de manera humanizada, con calidez en el trato, de calidad y sin ningún tipo de discriminación.
- Propiciaremos las actividades misionales de docencia e investigación y extensión sin que ello represente perjuicio o agravio a los usuarios.
- Haremos nuestro mejor esfuerzo por disminuir los riesgos de los usuarios en cualquier circunstancia y por protegerlos en caso de que la exposición a los riesgos no pueda ser evitada.
- Facilitaremos la expresión de los deseos y la voluntad de los usuarios en cualquier momento del proceso de atención y cuidado.
- Proporcionaremos los medios para garantizar la salvaguarda de la confidencialidad.
- Dispondremos de los mecanismos que sean necesarios para garantizar el cumplimiento de la voluntad anticipada en cualquiera de sus formas.
- Nos comprometemos a respetar y seguir el contenido de este código ético.

I. MARCO LEGAL

El Código de Ética de UISALUD responde a la normatividad vigente que sobre los temas éticos ha generado el Gobierno Nacional, los cuales se referencian a título enunciativo en el numeral 7 del presente documento.

2. POLÍTICAS ORGANIZACIONALES PARA LA GESTIÓN ÉTICA

3.1. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN: (con valor y sentido humano)

UISALUD asume su política de humanización como un compromiso ético que busca el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el reconocimiento del ser humano, al personalizar la asistencia a

los usuarios bajo un enfoque de salud integral y reconocer desde el trabajo la dignidad de sus colaboradores como personas.

La Universidad Industrial de Santander adopta para UISALUD los siguientes comportamientos para el fortalecimiento de la cultura de la humanización:

1. Brindar una atención amable, cálida y respetuosa a pacientes y familiares.
2. Garantizar condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención de los pacientes.
3. Disponer de mecanismos de accesibilidad a los servicios médico-asistenciales que se prestan en las instalaciones de la unidad, a usuarios con algún tipo de discapacidad o dificultad física para su desplazamiento.
4. Garantizar la entrega oportuna de medicamentos prescritos a los usuarios.
5. Garantizar la confidencialidad y custodia de la información que reposa en la historia clínica de los pacientes.
6. Garantizar el cubrimiento de la demanda de servicios médico-asistenciales y mejorar las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna y la reducción de esperas y trámites.
7. Establecer una interacción adecuada entre el personal de salud y el paciente.
8. Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización orientadas a promover el desarrollo de una actitud positiva y humanizada en los servidores.
9. Mejorar y mantener los canales de comunicación entre los usuarios y UISALUD, como medios de realimentación hacia el mejoramiento de los servicios y el ejercicio de los derechos de los pacientes.
10. Desarrollar estrategias y acciones de detección y protección del menor y la mujer con sospecha de violencia intrafamiliar.
11. Realizar acompañamiento a pacientes enfermos en etapa terminal y brindar apoyo emocional a familiares.

3.2. POLÍTICA DE CALIDAD

De acuerdo con el objetivo misional, la Universidad Industrial de Santander aplicará para UISALUD la política de calidad, de acuerdo con lo definido por la norma técnica ISO 9001:2008, NTC GP: 1000 referente al sistema de gestión de la calidad, y el "Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud" (Decreto 1011 de 2006, expedido en desarrollo de la Ley 715 de 2001).

3.3. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:

UISALUD desarrolla entornos seguros de atención para el paciente y su grupo familiar, mediante el control de sus procesos, la implementación de barreras de seguridad efectivas y la consolidación de una cultura que promueva acciones seguras en la prestación del servicio.

3.4. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

La Universidad Industrial de Santander fórmula para UISALUD las políticas que considera necesarias para el ejercicio íntegro, transparente, equitativo y eficiente de la función pública inherente a sus funciones, con base en las normas contempladas en la Constitución, la normatividad legal y reglamentaria, la reglamentación interna, su direccionamiento estratégico, y se compromete a darles efectiva aplicación y cumplimiento en el desarrollo de su gestión.

UISALUD tiene como objetivo misional prestar los servicios médico-asistenciales y odontológicos, y desarrollar programas de promoción de la salud y prevención de las enfermedades, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios a través de un servicio con calidad. Para cumplir con tal cometido, la dirección de UISALUD se compromete a administrar la unidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, mantener el trabajo colaborativo con la red de universidades y responder efectivamente a las necesidades de la población usuaria; para ello, se llevarán a cabo las siguientes prácticas:

- 1) Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- 2) Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
- 3) Cumplir con las disposiciones constitucionales y legales.
- 4) Ejecutar eficientemente los programas y planes que para tal fin se formulen.
- 5) Realizar su acción administrativa de acuerdo con lo preceptuado en el Código de Ética.

3.5 POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN - CORRESPONDENCIA ELECTRÓNICA GUBERNAMENTAL.

"La Universidad Industrial de Santander establecerá para UISALUD los mecanismos tecnológicos necesarios que garanticen que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad, seguridad, veracidad e integridad.

"La Universidad Industrial de Santander permitirá el acceso a los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión de UISALUD, presentados a los respectivos entes de regulación y que no sean materia de reserva para la comunidad. Esta información estará disponible a través de los diferentes medios de información de la Universidad.

3.6. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE

"Política sobre el servicio de información y atención al usuario".

La Universidad Industrial de Santander se compromete a disponer, para UISALUD, un servicio de información y atención al usuario "SIAU", a través del cual los usuarios pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos referentes a la administración, a los que se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

"Política de relación con el medio ambiente".

La Universidad Industrial de Santander se compromete a contribuir al sostenimiento, preservación y mejoramiento del medio ambiente, realizando sus actividades dentro del criterio de sostenibilidad y manejo de riesgos ocupacionales y de protección del ambiente, dando estricto cumplimiento a las disposiciones ambientales y sanitarias de su competencia. Para el logro de estos compromisos contará con:

- 1) Programas de manejo integral para la gestión y disposición de residuos hospitalarios y comunes manejados en UISALUD.
- 2) Programas de socialización y sensibilización de los trabajadores en procura de conservación y mejoramiento del ambiente a través de la racionalización de recursos, así como del uso apropiado y responsable de los elementos de trabajo puestos a su disposición.
- 3) Incrementar el uso de la tecnología para el manejo de la información institucional en todas las áreas, que permita disminuir, de manera razonable, la utilización del papel en el desarrollo propio de las actividades laborales.

3.7. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

"Políticas sobre conflictos de interés".

Se entiende que existe conflicto de interés en una situación en la que los intereses personales de los afiliados, administradores o empleados, se encuentren en oposición con los de UISALUD e interfieran con los derechos que le corresponden a ella, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y leal cumplimiento de sus responsabilidades.

La Universidad Industrial de Santander implementará mecanismos efectivos con el fin de facilitar la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés que puedan presentarse entre los afiliados, directivos y personal de UISALUD. El talento humano debe estar siempre atento a situaciones que puedan comprometer la confianza depositada en la unidad y en sus directivos, con el fin de evitar conflictos entre intereses particulares y los de UISALUD.

Los empleados, los directivos y los afiliados informarán acerca de los conflictos de interés en los cuales pudieren estar incurso y se abstendrán de actuar en dichos asuntos.

"Política con contratistas".

La Universidad Industrial de Santander se compromete a mantener las políticas de contratación con los diferentes contratistas, realizadas en el marco del Estatuto de Contratación de la Universidad vigente, expedido en ejercicio de la autonomía universitaria.

"Política con grupos de interés".

Con respecto a la interrelación con los grupos de interés, se mantendrá una relación respetuosa para analizar las discrepancias y encontrarles solución. Se procurará que los grupos de interés con los que se tenga una relación contractual compartan las políticas y principios del Código de Ética de UISALUD.

3.8. POLÍTICA SOBRE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CONTABLE

Para el reconocimiento y revelación de los riesgos en el sistema de información contable, la Universidad Industrial de Santander se enmarca dentro de las normas constitucionales y legales que le son aplicables.

3.9. POLÍTICA SOBRE INFORMACIÓN A ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL

La Universidad Industrial de Santander se compromete a atender y cumplir las normas que sobre control fiscal y vigilancia sean aplicables a UISALUD y a suministrar a los entes de control y vigilancia la información que, en cumplimiento de sus funciones, requieran en forma oportuna, completa y veraz.

3.10. POLÍTICA FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La Universidad Industrial de Santander, a través de su unidad de control interno y evaluación de gestión, implementará para UISALUD el sistema de control interno institucional, bajo las normas que le sean aplicables.

3.11. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO

Para la divulgación e interiorización del Código de Ética entre sus funcionarios y usuarios, UISALUD realizará las siguientes actividades:

Reuniones con funcionarios para divulgar de manera didáctica y comprensible el Código de Ética.

Reunión en la Asociación de Usuarios para divulgar el Código de Ética.

Empleo de ayudas didácticas visuales para reforzar en los funcionarios los principios y valores contenidos en el Código de Ética.

Publicación en la página web.

Publicación en el boletín institucional.

3.12. SISTEMA DE CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ETICOS

Para el control del cumplimiento de los principios y valores definidos en el Código de Ética, UISALUD establece los siguientes mecanismos:

A través de las encuestas de percepción y satisfacción de los usuarios se evalúa el cumplimiento de los principios y valores institucionales.

Monitoreo de las PQRS que se encuentren relacionadas con algún principio o valor para dar el trato especial que requiere.

Seguimiento a temas relacionados con el Código de Ética a través de los comités institucionales.

Conformación de comité Ad Hoc para la solución de los conflictos éticos que puedan presentarse al interior o con su entorno inmediato.

4. MARCO LEGAL

- **Ley 23 de 1981:** Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.
- **Decreto 3380 de 1981:** Expedido por el presidente de la República, por el cual se reglamenta la Ley 23 de 1981.
- **Decreto 2363 de 1986:** Expedido por el presidente de la República. Artículo 9, el cual establece lo que se entiende por muerte cerebral para efectos de lo establecido en el artículo 13 de la Ley 23 de 1981.
- **Resolución No 13437 de 1991:** Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
- **Ley 489 de 1998:** Por la cual se regula el ejercicio de la función administrativa, se determina la estructura y se definen los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la

Administración Pública. Se da aplicación a los artículos 2, 110, 111, 112, 113, 114, referentes al ejercicio de funciones administrativas por parte de particulares.

- **Ley 734 de 2002:** Código Único Disciplinario.
- **Decreto 4444 de 2006:** Expedida por el Ministerio de Protección Social, por el cual se reglamenta la prestación de unos servicios de salud sexual y reproductiva. Interrupción Voluntaria del embarazo y Objeción de Conciencia.
- **Ley 1164 de 2007:** Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. Se aplican los artículos 34, 35, 36, 37 y 38 de la ley.
- **Ley 1733 de 2014:** Mediante la cual se regulan los servicios de cuidados paliativos para el manejo integral de pacientes con enfermedades terminales, crónicas, degenerativas e irreversibles en cualquier fase de la enfermedad de alto impacto en la calidad de vida.
- **Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015:** Por la cual se regula el derecho fundamental a la salud y establece sus mecanismos de protección.
- **Acuerdo 008 de 2017:** Expedido por el Consejo Superior de la Universidad Industrial de Santander, por el cual se aprueba el Reglamento de la Unidad Especializada de la UIS, UISALUD.
- **Resolución 2665 de 2018:** Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1733 de 2014 en cuanto al derecho de suscribir el documento de voluntad anticipada.

5. GLOSARIO:

- **Ética Pública:** 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.
- **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.
- **Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento
- **Principios éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las que se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Valores:** 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.
- **Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad:** Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla.