



PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL

Una Organización mutual de y para
los profesionales universitarios

||| CÓDIGO ÉTICO

NUESTRA **NATURALEZA**

NUESTRA **HISTORIA**

NUESTRA **CULTURA**

NUESTRA **ÉTICA**

PSN

• SANITARIA •

• NACIONAL •

NUESTRA NATURALEZA



I. Nuestra naturaleza

PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL es una entidad de naturaleza mutua, constituida bajo los principios de solidaridad y de ayuda mutua, sin ánimo de lucro, en la que las personas participan libre y voluntariamente para atender las necesidades materiales y espirituales tendentes a conseguir el bienestar personal, familiar y social a través del acceso a unos servicios y/o beneficios basados en la confianza y la reciprocidad.

La Solidaridad es un valor que se transmite a través de la colaboración y genera o facilita un sentimiento de reciprocidad. PSN desarrolla su actividad en el ámbito de los profesionales universitarios.

PSN está basada en Solidaridad adulta, inteligente y responsable, como corresponde a una Mutua de profesionales universitarios, con el común denominador de la intelectualidad, que a su vez fomenta la autorresponsabilidad y la responsabilidad hacia la familia y la sociedad.

CÓDIGO ÉTICO PSN

II. Nuestra historia

■ Antecedentes

José Pérez Mateos, presidente del Consejo General de Colegios de Médicos, lanza la propuesta definitiva de previsión social para aliviar el desamparo y el infortunio de los médicos y sus familias, cada vez más evidentes. Por otro lado, surgió una necesidad real de unión profesional, no sólo en los médicos, sino en todos los sanitarios, para reafirmar el natural sentimiento de sociabilidad humana. De este modo, los colegios profesionales terminarán jugando un papel decisivo en la articulación de la previsión social.

■ El nacimiento de PSN

En 1928, el doctor José Pérez Mateos acude a la Asamblea de Barcelona, donde presentó un proyecto de mutualidad sanitaria de ámbito nacional y de carácter obligatorio para todos los profesionales médicos. “En pocas profesiones alcanza el problema de previsión caracteres tan agudos como en la nuestra, ni es más difícil resolverlo por el feroz individualismo que nos caracteriza... Quedan sin resolver los problemas angustiosos de las viudas, de los ancianos desvalidos, enfermos crónicos, etc... porque si bien funcionan instituciones de tal naturaleza, su radio de acción es corto”. Dos años después, el Gobierno aprueba un real decreto que modifica los estatutos de la Organización Médica Colegial, y la vía para crear oficialmente Previsión Médica Nacional (PMN) queda así definitivamente abierta, materializándose el 9 de mayo de 1930. Desde sus inicios, PSN estableció una firme relación con los colegios profesionales, dada la obligatoriedad, por estatutos colegiales, de pertenencia a PSN.

Dos años después, la Asamblea de Previsión Médica Nacional plantea la posibilidad de abrirse a otros colectivos sanitarios, incorporándose en 1933 a odontólogos y farmacéuticos. En 1943 PMN pasó a llamarse Previsión Sanitaria Nacional (PSN) y comenzaron a formalizarse seguros personales.

■ Más líneas de actividad

PSN experimenta una evolución continua. Así, en julio de 1949 la Dirección General de Previsión aprueba la Sección de Automóvil y la de Accidente Personal. PSN sigue aumentando sus productos para cubrir cada vez mejor las necesidades de los sanitarios.

Otra de las líneas de actividad que comienza a abrirse de manera decidida en estos años es la inversión inmobiliaria. En abril de 1949, PSN adquiere en propiedad un edificio sito en el número 92 de la madrileña calle Ferraz.

La política inmobiliaria termina concretándose en torno a tres ejes básicos: dotar a PSN de una sede propia, que sirva además a los Consejos Generales de las profesiones asociadas a la Mutualidad; colaborar en la “decorosa instalación” de los colegios provinciales para coadyuvar a su mayor prestigio y eficacia, y contribuir a la promoción de viviendas en beneficio de los mutualistas. En este sentido, el Consejo de Administración aprueba el 22 de febrero de 1952 la adquisición de la finca sita en el número 11 de la calle Villanueva, en pleno barrio de Salamanca, de Madrid. Respecto a la ayuda a los colegios, León y Ávila son los primeros ejemplos de lo que luego será una larga lista de instituciones beneficiadas por la colaboración de PSN en la financiación de compras de inmuebles.

En 1959 el Montepío Veterinario Nacional acuerda su disolución y solicita la incorporación de sus asociados a PSN, que tiene lugar el 8 de junio de 1960.

■ Una época con dificultades

En la década de los 60 comienzan a hacerse familiares unas siglas que han llegado hasta nuestros días envueltas en la polémica: AMF-AT. Este régimen de previsión, creado en 1946 para los facultativos al servicio de entidades de asistencia médico-farmacéutica y aseguradoras de accidentes de trabajo, comienza a ofrecer sus primeros síntomas de desequilibrio financiero, que con los años se convertiría en el problema más grave de la Entidad. Ya en 1965 hay plena constancia de que es necesario promover una revisión estadística, actuarial y financiera de sus principios. Estas recomendaciones, que partían del propio Consejo de Administración de la Entidad, se fueron aplazando por culpa de la falta de decisiones y absoluta inoperancia por parte del Ministerio competente.

Por otro lado, en 1965 se ha de afrontar uno de los cambios normativos y estructurales de mayor importancia en la Entidad, a causa de la entrada en vigor de la obligatoriedad del seguro de Responsabilidad Civil del automóvil. Hasta entonces, la Sección, de suscripción voluntaria, había gozado de notable importancia y merecido prestigio. Pero la modificación legal impedía a PSN prestar y cubrir el nuevo servicio. El 6 de noviembre de 1965, la Asamblea aprueba la creación de una nueva entidad, Agrupación Mutual del Automóvil (AMA). Su nacimiento es más bien producto de la obligación legal que del convencimiento de que el colectivo debe disponer de dos mutuas. Sus orígenes son los de una filial y, desde luego, no presuponen su posterior desarrollo independiente como lamentablemente sucederá.

■ Avance a la modernización

Un hito importante en la historia de PSN es la construcción de la Residencia de San Juan. Ubicada en un solar adquirido en 1958, el primer centro fue terminado en abril de 1965. Paralelamente, la Entidad sigue colaborando con los colegios en la construcción de nuevos edificios que les sirvan a éstos de sedes y promocionando viviendas para los colegiados.

En esa época se ordena un estudio general, actuarial, técnico y administrativo con propuestas de cambio y se culminará la reestructuración de las secciones de Enfermedad, Invalidez, Vejez y Vida.

El 16 de noviembre de 1970 Alfonso de la Fuente, presidente del Consejo General de Colegios de Médicos, accede a la Presidencia de PSN, con el principal propósito de "estudiar la reforma estructural y normativa en sus aspectos estatutarios". Los colegios vuelven a intervenir en la vida interna de PSN, pero esta vez de una manera más directa y decidida. La de Alfonso de la Fuente fue una contribución decisiva a la modernización de la Entidad.

En 1972, el Consejo traslada a los asambleístas una pregunta muy ilustrativa del cruce de caminos en el que se encuentra la Entidad: "El proyecto de reforma de Estatutos, ¿debe mantener la tradicional vinculación de PSN con las organizaciones colegiales que le dieron vida, le prestan inapreciable ayuda espiritual y administrativa y mantienen el espíritu de fraternidad, a la vez que posibilitan la solidaridad obligatoria entre todos los sanitarios de España, o es más conveniente hacer tabla rasa de ello y adaptarse estrictamente a la Ley y Reglamento de Mutualidades con rigurosa juricidad?". La Asamblea se pronuncia unánimemente a favor de la permanencia de la vinculación de PSN con las organizaciones colegiales.

En esta década, el presidente De la Fuente impulsó sus otros proyectos de modernización, tales como la reorganización técnica y administrativa y el saneamiento financiero. También se produjo la definitiva incorporación de la profesión farmacéutica, con carácter obligatorio tras la disolución de la Caja de Previsión y Socorro del Cuerpo Farmacéutico.

AMF-AT sigue preocupando y también el seguro de intervenciones quirúrgicas, pero no impiden el planteamiento de nuevos proyectos como una sociedad de inversión inmobiliaria y cooperativas de crédito y de vivienda.

Alfonso de la Fuente deja su puesto a José María Artamendi el 25 de febrero de 1977.

■ El fin de la obligatoriedad

La efervescencia social y política de los primeros años de democracia también alcanza a PSN, que afronta sin disimulo y con todas las consecuencias la inminencia de un evidente final de etapa. La mutualidad no sirve –porque no se lo permite la Administración– para responder a las crecientes demandas de los mutualistas, cuyas nuevas generaciones cuestionan reiteradamente la obligatoriedad. Dos presidentes, José María Artamendi y José Luis Gutiérrez Herrero, buscan con afán alternativas y, superando no pocos obstáculos, dejan indicada la senda del futuro con singular precisión.

Entretanto, la Administración comienza a elaborar un proyecto de reglamentación de entidades de seguros.

Artamendi sigue de presidente con el propósito de reestructurar los seguros, las prestaciones y la plantilla humana de PSN y abordar las relaciones con los colegios, que siguen pidiendo financiación para sus necesidades inmobiliarias. Las relaciones con las organizaciones colegiales no pasan por un buen momento. Artamendi presenta a su Consejo una moción en la que denuncia la existencia de “una serie de veladas indagaciones y planteamientos dudosos” que impiden a la Entidad centrarse en su trabajo. Artamendi llama también la atención a los colegios morosos, que acumulan retrasos en el pago de los recibos de PSN.

También se cuestiona en el Consejo de Administración la obligatoriedad de la pertenencia a PSN. El entonces presidente manifestó que “debemos tener mentalidad empresarial y hacer atractiva la pertenencia a la mutualidad”. Su moción es respaldada en Consejo, por 10 votos contra 6. Corre noviembre de 1981.

Con esta afirmación, Artamendi adelantó la idea del valor añadido para el mutualista, un servicio que trascienda el ámbito asegurador y que colme sus necesidades, una de las líneas básicas que habrán de guiar a PSN algunos años después. En esta línea tiene lugar la potenciación y mejora del Residencial de San Juan, que en 1982 añade un nuevo edificio. Con respecto al patrimonio inmobiliario, PSN logra vender al Estado el edificio sito en la madrileña calle de Isaac Peral, ideado para ser la sede de PSN pero que termina alojando al nuevo Tribunal Constitucional.

En 1983, el presidente plantea que “nuestra vestidura jurídica se nos ha quedado estrecha” para atender las necesidades del colectivo, haciendo referencia a una transformación de la mutualidad en mutua.

Poco después, se presenta un informe al Consejo en el que se desaconseja la transformación en mutua y se apuesta por potenciar la mutualidad en su oferta de productos personales y de patrimonio. Finalmente, el Consejo opta por potenciar AMA como alternativa.

En la primera mitad de los años 80, la Entidad logra la nueva configuración del seguro Combinado, los estudios para habilitar productos específicos para cubrir la responsabilidad civil personal y profesional y a los disminuidos psíquicos y la edición de un boletín informativo para los mutualistas, primer e ilustre precedente de la Revista PSN.

Una reforma de los estatutos recibe el visto bueno en la Asamblea Extraordinaria de mayo de 1982. En ella se confirma la retirada de la obligatoriedad y de la designación de miembros para los órganos de gobierno, que deben ser elegidos, todos, democráticamente.

■ Nuevas posibilidades

Los estatutos definitivos se aprueban en 1984, año en el que fallece Artamendi repentinamente. El Consejo de Administración elegirá a José Luis Gutiérrez Herrero, presidente del Colegio de Médicos de Palencia, que tampoco pierde de vista los proyectos pendientes y, cada vez más demandado por los profesionales, de crear un seguro de responsabilidad civil y el seguro voluntario de automóvil, que aún sigue gestionando PSN.

El 26 de junio de 1986 queda constituida PSN Gestión, que pretende brindar a sus mutualistas la posibilidad de dirigir el futuro de su jubilación y, lo que es más importante, determinar su cuantía con antelación suficiente. No es la única novedad en la cartera de productos de PSN: seguros de responsabilidad civil general y profesional, de incendio, de robo, de cristales, y un combinado de hogar-vida. "PSN ha de ser atractiva", insiste Gutiérrez Herrero.

La Administración toma decisiones. La última vuelve a perjudicar notablemente a PSN, que finalmente no puede comercializar sus nuevos seguros. Se convoca una Asamblea Extraordinaria para aprobar la constitución de una mutua que le permita ponerlos a disposición del colectivo. Nace así PSN Seguros Generales S.A. Paralelamente, se produce el traspaso de la cartera del seguro voluntario de automóvil a AMA, que se escindirá de PSN en 1987 debido a una negativa e interesada decisión por parte de los gestores de la primera, y consecuencia igualmente de una falta del obligado control y tutela por parte de PSN. Esta escisión, indeseada y traumática, supone que PSN se vea obligada a dejar de operar en los ramos de No Vida, sufriendo una importante pérdida patrimonial, presencial y funcional.

Por otro lado, el presidente explota en un editorial en la revista de PSN en septiembre de 1988, después de la publicación por parte de un diario nacional de los resultados de una auditoría contable. "Como ya no se nos puede desprestigiar ni atacar por este camino [el citado de la auditoría] se ha iniciado otro en el que concurren la falta de visión de algunos, la ambición de otros, la actitud política de determinados partidos y sindicatos y la animadversión de alguno. Aprovechan todos estos grupos la circunstancia de una convocatoria electoral para tratar, nuevamente, de arruinar a las personas y atacar a la Mutualidad". Gutiérrez Herrero alude sin citarlo a un expediente administrativo abierto por la Dirección General de Seguros contra el Consejo de PSN por la supuesta venta irregular de unos inmuebles de Madrid. Son hechos indeseablemente recurrentes que evidencian las debilidades de la condición humana.

■ Fin de la mutualidad e intervención

El 13 de enero de 1989, Juan Blázquez, uno de los líderes de la pujante Confederación Sindical de Sindicatos Médicos, es nombrado presidente de PSN, tras vencer a las candidaturas de Luis Sánchez Harguindey y Javier Matos, presidente del Colegio de Médicos de Madrid.

La presidencia de Juan Blázquez se caracteriza por dos hechos: uno es la definitiva transformación de la configuración jurídica de PSN, que pasa de mutualidad de previsión social a mutua de seguros a prima fija; el otro, la intervención de la Dirección General de Seguros, que destituye al Consejo de la joven Mutua. Comienzan entonces los años más turbulentos de PSN, que dejan en minucias anteriores polémicas.

En noviembre de 1990 se constituye el Fondo de Pensiones PSN. También nace en esas fechas Proisesa Servicios, una sociedad cuyo fin será la promoción de viviendas para mutualistas. En lo que respecta a la estructura jurídica, se escoge la figura de mutua, puesto que no modifica el vínculo entre el socio y la Entidad, pero sí permite incrementar capitales asegurados y prestaciones, ampliar productos, o buscar alianzas con otras compañías. La Asamblea da el visto bueno al proyecto, que es refrendado el 11 de noviembre de 1994 por la Dirección General de Seguros.

La Dirección General de Seguros abre una inspección sobre las cuentas en 1995. Los inspectores firman un acta cuyas conclusiones no parecen admitir dudas: PSN se encuentra en causa de disolución. El 22 de mayo de 1997, la Directora General firma una resolución en la que acuerda el cese automático del Consejo de Administración presidido por Blázquez y el nombramiento de dos administradores provisionales. La resolución también abre un expediente sancionador a Blázquez y su Consejo y somete a PSN a medidas de control especial.

■ **Etapa provisional**

Con respecto a los dos administradores, su paso por la Mutua es transitorio: inician el saneamiento y convocan a los mutualistas para elegir un nuevo Consejo. El mayor problema que afrontan es el régimen de pensiones AMF-AT. Con el apoyo de Seguros, y pese a que PSN es sólo la administradora del régimen, la Seguridad Social entiende que es su titular y responde de los posibles impagos que puedan acontecer. En noviembre de 1997, los administradores provisionales adoptan una decisión inevitable, que se veía venir desde hacía mucho tiempo: AMF-AT deja de pagar puesto que ya no hay fondos para cubrir todas las obligaciones contraídas con los 5.000 afiliados.

Los administradores provisionales presentan un plan de rehabilitación que parte del estricto control del gasto y de la rentabilización de activos para llegar al equilibrio financiero en un plazo de 15 años. Por su parte, Fernando Díez, subsecretario del Ministerio de Economía, admite en el Congreso que “el sobreseimiento del expediente es una hipótesis posible”. Toda una profecía que años más tarde confirmarán los tribunales de justicia.

El mes de junio se presenta como el más probable para la celebración de la Asamblea de Mutualistas que habrá de elegir a un nuevo Consejo de Administración. Comienza la toma de posiciones: los colegios de médicos parecen los más activos. En su estrategia, aparentemente única, sobresale la figura del presidente del Colegio de La Coruña, Miguel Carrero. También generan notable atención los pasos de la analista clínica Carmen Rodríguez, que al frente de la Asociación para la Defensa de los Mutualistas de PSN, intenta evitar la venta de la Residencia de San Juan.

■ **Un nuevo comienzo**

Pocos días antes de la Asamblea, la Organización Médica Colegial admite, por boca de su presidente, Ignacio Sánchez Nicolay, “la inequívoca voluntad colegial de tutelar y controlar PSN”. En efecto, el 28 de junio de 1998 la Asamblea de Mutualistas elige a siete representantes de colegios de médicos. Los administradores provisionales ceden el testigo a los nuevos consejeros, no sin antes comprobar con cierto pesar que su gestión no ha convencido a los mutualistas, que rechazan aprobar las cuentas de 1996 y 1997.

El 2 de julio resulta elegido presidente Miguel Carrero, traumatólogo de 57 años que es también presidente del Colegio de Médicos de La Coruña. Entre sus primeras decisiones destaca la obtención de dos importantes objetivos para la Entidad: la constitución de una sociedad anónima para gestionar la Residencia de San Juan, cumpliendo así el requerimiento de la Dirección General de Seguros, y evitando su venta obligada, y la reducción de la estructura del Consejo, que se hace así más operativo.

En 1999, PSN da un importante paso hacia su nuevo futuro, al modificar el artículo 8º de sus Estatutos Sociales, lo que permite la incorporación a la Mutua de colectivos de profesionales universitarios titulados, posibilidad que hasta ese momento sólo tenían los sanitarios. De este modo, volvió a ponerse de manifiesto que el germen de PSN es la solidaridad que da origen al mutualismo, la unión de personas con un nexo en común e intereses similares con el objetivo de protegerse unos a otros.

El presidente Carrero comienza una estrategia para recuperar y reforzar la relación con los colegios profesionales, plasmada en la suscripción de convenios de colaboración. A cierre de 2017, eran cerca de 300 que, con frecuencia, resultan inoperantes y vacíos de contenido, carentes de la imprescindible reciprocidad, por lo que se da un paso más: en 2017 se reconvierten en leales acuerdos de colaboración en los que enmarcar cualquier específica acción futura con beneficios y obligaciones definidas para ambas partes.

■ PSN, hoy

Sumida en un importante cambio evolutivo que la lleve a la cabeza de los tiempos acorde con su naturaleza y su colectivo, PSN continúa expandiéndose: en 2008 comienza la actividad aseguradora en Portugal y se inaugura el primer gerhotel, **Los Robles Madrid**. Posteriormente abre sus puertas el gerhotel **Los Robles Asturias**, ubicado en un magnífico edificio histórico en el centro de Oviedo. En paralelo, se inaugura en La Coruña la primera de las **escuelas infantiles Bicos**, que tendrá su réplica en Salamanca y posteriormente en Pontevedra para ofrecer un servicio muy valorado por los mutualistas más jóvenes. Comienza así la configuración de todo un grupo empresarial.

PSN amplía su colectivo gracias a las incorporaciones, entre 2014 y 2015, de la Mutualidad de Doctores y Licenciados y de **AMIC Seguros Generales, S.A.**, entidad vinculada al mundo de la Ingeniería y operante en seguros de No Vida.

Ese mismo año nace **PSN Asesoramiento y Gestión del Riesgo, S.A.U.**, una agencia de mediación que integra su Red Comercial para agrupar todas sus soluciones aseguradoras, una vez que PSN retorna a la actividad y creación de seguros generales: Responsabilidad Civil Profesional, Decesos, Auto, Multirriesgo. Todo ello para ofrecer a los profesionales el demandado servicio integral.

En esta misma línea de creatividad e innovación, se crea a finales de 2017 **PSN Gestión Socimi S.A.**, la primera sociedad cotizada de inversión en mercados inmobiliarios promovida por una aseguradora en España. El objetivo es gestionar los inmuebles del Grupo PSN destinados a arrendamiento, que inició su cotización en el Mercado Alternativo Bursátil (MAB, actual BME Growth). Con esta sociedad PSN se dota de un instrumento profesionalizado en la gestión de activos inmobiliarios destinados al alquiler, ya sea a terceros o a empresas del Grupo. Así, la Entidad encuentra nuevas vías de rentabilidad para el ahorro de su colectivo, al que se dio en exclusiva la posibilidad de incorporarse a la sociedad como accionistas. En sus primeros meses de vida, PSN Gestión Socimi ya ha realizado interesantes operaciones, como la compra de un edificio en el casco histórico de Salamanca, así como otros inmuebles de singular relevancia. Precisamente ligado al mercado inmobiliario, PSN está desarrollando en los últimos años un ambicioso plan para ubicar sus sedes en zonas de primer nivel de las principales ciudades españolas, con magníficas instalaciones ya en lugares como Coruña, Pontevedra, Orense, Vitoria, Bilbao, Pamplona, Logroño, Alicante, Valladolid, Valencia, Murcia, Lugo y Santiago, entre otras, a las que se unirá en breve su nueva sede principal de Andalucía en un clásico y singular edificio en el Paseo Cristóbal Colón de Sevilla.

Los últimos años de Previsión Sanitaria Nacional han estado marcados por el impacto de la **pandemia por covid**. PSN no fue ajena a esta situación y mantuvo su compromiso con la sociedad poniendo su **Complejo San Juan (Alicante) a disposición de las autoridades sanitarias** para su uso como hotel medicalizado y contribuir así en la

lucha contra el coronavirus. El Complejo San Juan se convirtió, además, en el escenario de la presentación de Irremplazables, un libro-homenaje a sus mutualistas fallecidos por la covid.

La pandemia fue un acicate para priorizar su actividad principal, la aseguradora, y el servicio al mutualista. Por eso, fueron necesarias decisiones firmes en pro de los intereses de su colectivo protegido, que supusieron reforzar su actividad principal y las garantías a sus mutualistas, congelando cualquier proyecto que no fuera compatible con el momento.

En estos años se ha desarrollado un ambicioso **plan de renovación de oficinas**, todas ellas ubicadas a pie de calle en las zonas neurálgicas de las principales ciudades del país: Murcia, Alicante, Valladolid, Pamplona, Zaragoza, Valencia, Oviedo, Vigo, Las Palmas, Tenerife, Madrid, Bilbao o Vitoria, entre otras muchas. Todas ellas son amplias y diáfanas, y reflejan su filosofía de servicio transparente, cercano y accesible. Ya en 2022, una vez superada la etapa más virulenta de la pandemia, se retomaron los eventos de inauguración oficial de todas estas instalaciones, contando con el respaldo de mutualistas y sector profesional.

Desde el punto de vista financiero, PSN es hoy un sólido grupo empresarial con unas cifras de negocio que se han multiplicado en la última década. Con un ahorro gestionado por encima de los 1.500 millones de euros y una facturación anual superior a los 200, la Entidad avanza con paso firme para convertirse en la referencia aseguradora de los profesionales universitarios de este país.

III. Cultura Empresarial de PSN

Denominamos CULTURA EMPRESARIAL al conjunto de normas, de valores y de formas de pensar, creencias, actitudes y conductas que caracterizan al conjunto y comportamiento de todos los componentes de la Empresa: el estilo de Dirección, la asignación de recursos, la forma de organización, así como la imagen de la empresa.

■ Son Principios básicos de la Cultura de PSN:

- La fidelidad a los propósitos y principios fundacionales.
- La vocación de excelencia en el servicio al mutualista.
- La colaboración con las organizaciones profesionales.
- El servicio y refuerzo a la unidad del mundo profesional.
- Los valores y principios morales y éticos que conviven dan sentido de identidad y de dirección común a todas las personas que componen el Grupo y a sus relaciones con clientes, proveedores, colaboradores, autoridades y sociedad en general.
- La observancia de la ética y el fortalecimiento de la cultura de la Organización debe de constituir un proceso continuo en su propio beneficio.

■ Forma parte de la Cultura de PSN:

- La propia historia de la Entidad.
- El estilo de Gobierno.
- La implicación de los trabajadores.
- La identificación de los objetivos.
- Las relaciones interpersonales.
- La adaptación al cambio.
- El componente innovador.
- El ritmo y las formas de trabajo.
- Los hábitos.

■ En la Cultura de PSN son parte estratégica:

- La identidad o sentido de pertenencia como parte inseparable del conjunto del Grupo de Previsión Sanitaria Nacional.
- Los objetivos estratégicos y los planes de trabajo que deben adecuarse a las posibilidades.
- Las políticas, protocolos y normas que deben definirse con claridad y ser de general conocimiento.
- El Código de Conducta, parte inseparable de la cultura de PSN, debe de observarse como guía de acción.
- El servicio a los mutualistas, clientes y público en general debe caracterizarse por la excelencia en un clima de satisfacción y de respeto mutuo.
- Los trabajadores deben conocer sus funciones y lo que la Organización espera de ellos.
- El tratamiento humano debe garantizar sumo respeto y dignidad dentro de un clima laboral adecuado, de apoyo y gran colaboración.
- Debe fomentarse el desarrollo de las capacidades y competencias, así como un reconocimiento y una remuneración e incentivación acorde con su trabajo y responsabilidad.
- La Cultura Empresarial de PSN debe garantizar un comportamiento de todos los que trabajan en y para PSN que permita ser eficaces y eficientes y tener la máxima consideración y respeto a los mutualistas y clientes. Es necesario poseer valores propios no solo bien definidos y observados por todos, sino comprobar sistemáticamente su aplicación, y contribuir a que este mundo sea cada día un poco mejor.

IV. Código Ético de Previsión Sanitaria Nacional

El Código Ético del Grupo PSN es una recopilación de los valores, principios y pautas de conducta que conforman la cultura organizacional de la misma, necesario para:

- Crear, incrementar y preservar el valor de la propia empresa y conducir a la misma a conseguir cumplir sus objetivos económicos y sociales.
- Unificar, mediante principios éticos y normas de comportamiento, la conducta de las personas en relación con la Organización, creando estándares y guías de comportamiento que trasmitan, pongan en relieve y refuercen un conjunto de valores que marquen la conducta de directivos, empleados, colaboradores, mutualistas e individuos en general.
- Fortalecer el prestigio y el buen nombre como principal activo de la empresa, creando buena imagen corporativa y mejorando la reputación de la organización.
- Generar confianza y fidelidad.
- Valorar, dignificar y proteger a sus trabajadores.
- Facilitar decisiones ante conflictos.
- Reforzar el compromiso y la fidelidad creando sentido de reciprocidad.
- Minimizar el riesgo.
- Beneficiar la respetabilidad y valorar a las personas, facilitando y dignificando la relación entre ellas.

IV.I. PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Los principios que fundamentan el Código de Conducta de Previsión Sanitaria Nacional son:

LA SOLIDARIDAD

Principal valor y auténtico germen de Previsión Médica Nacional, ahora Previsión Sanitaria Nacional, representado en el sentimiento de ayudar a los demás sin obligatoriedad, y que resulta de un compromiso moral de los que se sienten capaces de ayudar o de recibir ayuda en situación de riesgo o necesidad.

La solidaridad es base de muchos sentimientos o valores humanos como la amistad, la lealtad, el compañerismo y el sentimiento de unidad basado en las metas o intereses comunes.

LA LEALTAD

La Organización precisa de sus trabajadores lealtad, asociada a creer en un proyecto más allá de la obediencia debida, a compartir una visión de presente y de futuro pero desde la perspectiva de la comprensión y del convencimiento y del derecho a discrepar.

La lealtad se retroalimenta a través del valor de la reciprocidad. La implicación de los trabajadores en la Organización conlleva a su vez la prioridad de esta por su bienestar. La lealtad es respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos, a las personas y a la propia Organización.

LA INTEGRIDAD

Es el valor que deben poseer las personas pertenecientes a PSN. Son personas que siempre hacen lo correcto en beneficio de la Organización y en beneficio propio, evitando el perjuicio a terceros. Además, son personas con principios y valores dignas de confianza. La integridad se relaciona y basa en otros valores como la HONESTIDAD, a su vez vinculado a la verdad, a la transparencia, la lealtad y la justicia.

EL RESPETO

Como valor es esencial en el mundo de las relaciones humanas, es una cualidad que lleva a las personas a aceptar y reconocer el valor de los demás, así como sus derechos, demostrando consideración hacia sus opiniones, intereses, capacidades o preferencias. En PSN es necesario guardar respeto a los compañeros y a la propia Organización, demostrando obediencia y el cumplimiento de las normas y principios.

Respetar exige tratar a los demás con deferencia, cortesía y amabilidad. Respetar distingue, reconoce y gratifica a los demás y a uno mismo y es fundamental para una armoniosa interacción social.

LA COLABORACIÓN Y EL TRABAJO EN EQUIPO

Tres son los elementos base para un trabajo colaborativo: transparencia, autenticidad y confianza. Todos ellos imprescindibles para alcanzar los objetivos propuestos y para que un trabajo en equipo tenga éxito. De esta manera, maximizando las fortalezas y las destrezas individuales se contribuye positivamente a la eficiencia, la productividad, la satisfacción y el éxito de la Organización y a cumplir ampliamente los planes y expectativas.

EL COMPROMISO

Es el vínculo establecido del trabajador con la Organización basado en su implicación emocional, intelectual y material. Cuando se identifica con los valores y la cultura de PSN. Cuando está satisfecho de su rol laboral y orgulloso de formar parte de la Organización. Cuando se siente valorado como persona y satisfecho con los beneficios y retribución material obtenidos como salario o formación se refuerza el compromiso de este con su Entidad, de la que se siente parte y celebra sus logros como propios.

Los trabajadores comprometidos están más motivados e implicados con su profesión y con ellos mismos. El compromiso fomenta un buen clima laboral y crea un ambiente positivo, de confianza y de satisfacción.

LA TRANSPARENCIA

Es una actividad dirigida a mejorar la imagen corporativa y el valor añadido de PSN, aumentando la confianza de todos aquellos que tienen relación con la

misma: mutualistas, clientes, empleados, proveedores y sociedad en general. Preferentemente se plasma a través de la comunicación (interna y externa) con cualidades como seriedad, organización, veracidad, rigurosidad y compromiso.

La comunicación interna debe de informar de los sucesos importantes, ya sean positivos o negativos. Despeja la incertidumbre y ayuda a crear un buen y comprometido clima laboral.

La comunicación externa debe de guardar relación con la información interna evitando versiones distintas y, en todo caso, hacerse con honestidad.

En ningún momento debe confundirse transparencia con indiscreción, violación de la privacidad o falta de confidencialidad. En este sentido es necesario respetar y proteger LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, que se establece sobre tres pilares: La Confidencialidad, la Integridad y la Disponibilidad.

La Confidencialidad debe asegurar el acceso a la información únicamente a aquellas personas debidamente autorizadas para ello.

La Integridad requiere mantener, con exactitud, la información tal cual se genera, sin ser manipulada ni alterada por personas o procesos no autorizados.

La Disponibilidad es el acceso a la información y a los sistemas solo por personas debidamente autorizadas en el momento que así lo requieran.

La información, como activo estratégico de gran valor para la Organización o con obligación legal de protección, puede ser maliciosamente divulgada, mal utilizada, robada, borrada o sabotada, lo que obliga a la adopción de medidas específicas, a tal fin.

El Grupo PSN dispondrá de un Protocolo de Seguridad de la Información de riguroso y obligado cumplimiento.

LA EXCELENCIA

El Grupo PSN como organización es la suma de conocimientos y saberes encaminados a dar un servicio al colectivo de profesionales universitarios, colectivo que representa el motor intelectual de la Sociedad, razón esta por la que se espera que la gestión del talento en PSN aspire siempre a la **CALIDAD TOTAL**, logrando la completa satisfacción de mutualistas y clientes. La excelencia es nuestra meta.

La preocupación y el interés por el mutualista es el centro de toda la actividad de la Organización. Conocer sus necesidades y satisfacerlas con los productos adecuados, ofrecerle un servicio exquisito, atender sus sugerencias, consultas y reclamaciones con receptividad, positividad, imparcialidad y rapidez es el fin de todas las actividades de PSN y a ello tiene que estar encaminado y referido el trabajo de cada uno, en la medida que le corresponda. El Grupo PSN es un todo, no áreas, servicios o personas independientes.

Es un valor esencial de PSN el convencimiento de que el fin de nuestra actividad está en conseguir que el mutualista perciba que no solo le ofrecemos y le damos un gran producto sino que ha recibido un servicio exclusivo, personalizado y de gran calidad, que resuelve y satisface sus necesidades y su protección.

La creación de valor y satisfacción del mutualista debe de ser la primera herramienta de nuestra actividad, de proporcionar un alto nivel de satisfacción de nuestros mutualistas para que así percibido genere en el profesional universitario esa especie de afinidad emocional con nuestra marca -PSN- y no solo una preferencia racional, y así crear esa especie de orgullo de pertenencia y sentimiento de alta lealtad. Conseguirlo depende del compromiso obligado de cada persona, de cada

unidad, de cada departamento, de cada área, debidamente coordinados en la planificación, la ejecución, el control, la revisión y el aprendizaje.

El presente **CÓDIGO ÉTICO DE PREVISIÓN SANITARIA NACIONAL** refuerza nuestra **CULTURA EMPRESARIAL**, invitando e incentivando a todos los trabajadores a colaborar responsablemente, a participar con auténtico compromiso, a fomentar iniciativas y a mejorar constantemente su capacitación y su formación como una oportunidad de desarrollo profesional.

En definitiva, aportar iniciativa y creatividad y asumir compromiso con el éxito de todo el Grupo PSN y no solo del propio puesto de trabajo en un proceso continuo de orientación y consecución de la EXCELENCIA, lo que nos hace crecer como personas y disfrutar de la satisfacción de contribuir a hacer un mundo mejor.

El Consejo de Administración de PSN

25 de julio de 2018