

**Construcción del Decálogo de Ética,
*en el Hospital general de Pachuca de los Servicios
de Salud de Hidalgo.***

MSP Luis Enrique Díaz Pérez

26 de Octubre del 2012

Antecedentes.

Hace unos meses el Dr. Francisco Chong Director del Hospital General de Pachuca encargó a su equipo de trabajo, realizar lo necesario para contar con un Decálogo de Ética para el Hospital.

- Redacción por orden de la máxima autoridad del Hospital.
- Trabajo participativo.

La propuesta fue:

Realizar un “Taller para la Definición del Decálogo de Ética para los trabajadores del Hospital General”.

Objetivo: contar con un Decálogo de Ética para el Hospital.



Procedimientos:

La Dirección de Calidad organizó talleres, los cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

- ✓ Se cumplieron 24 sesiones de dos horas de duración cada una.
- ✓ Participaron cerca de 300 trabajadores,
- ✓ Turnos: matutino, vespertino, nocturno y especial guardias "A" y "B".
- ✓ Incluyeron todas las disciplinas: clínica, de apoyo clínico y administrativo.

Cada sesión se integró de dos partes:

1. **Encuadre** mediante el apoyo de una presentación en power point enfatizando en conceptos sobre "Ética en la Atención de la Salud" y "Los Códigos de Ética".
2. **Trabajo en equipo** para proponer los principios, atributos y comportamientos por los que debe ser reconocido el personal del Hospital General de Pachuca; también refirieron los comportamientos negativos que el personal rechaza.

Justificación

Vertiente interna

Innumerables relaciones interpersonales que ocurren diariamente en el Hospital



Encuentros personales significativos...

Vertiente externa

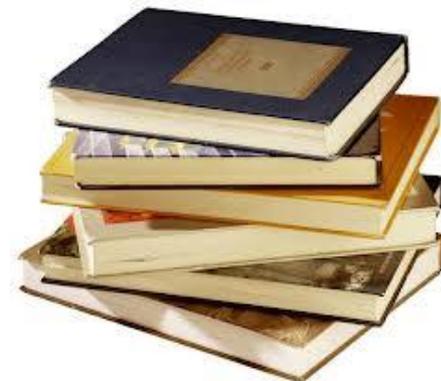
El marco jurídico y normativo del ámbito de la salud.



DIARIO OFICIAL
DE LA FEDERACION

ORGANO DEL GOBIERNO CONSTITUCIONAL DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Tomo DCXLII No. 22 México, D.F., sábado 31 de marzo de 2007





Esta Comisión Nacional de los Derechos Humanos **observa con preocupación las condiciones bajo las cuales se prestan los servicios de salud** por parte de las instituciones, con base en el análisis de las 11,854 quejas recibidas durante el periodo de enero de 2000 a enero de 2009.

Se señalan como autoridades responsables al Instituto Mexicano del Seguro Social, al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a la Secretaría de Salud, al Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas y al Hospital de Pemex, entre otras.

CNDH 1990-2009

La violación de Derechos Humanos en México es cosa de todos los días; tanto, que incluso hemos llegado a considerarla normal e irreversible.

[Inti Xinemi](#)

**Sexenio 2000-06, CNDH 58 663 escritos pidiendo su intervención.
Las causas más frecuentes:**

4 035 por negativa o inadecuada prestación del servicio público de salud

2 098 por negligencia médica

18.1% del total 10 primeras causas.



No	Descripción	Num. de casos
1	Ejercicio indebido del cargo	7 570
2	Prestación indebida del servicio público	4 840
3	Ejercicio indebido de la función pública	4 341
4	Negativa o inadecuada prestación del servicio público de salud	4 035
5	Negativa al derecho de petición	3 076
6	Negativa o inadecuada prestación del servicio público de electricidad	2 816
7	Detención arbitraria	2 470
8	Negligencia médica	2 098
9	Trato cruel y/o degradante	1 077
10	Irregularidades en la integración de la averiguación previa	1 499
	Subtotal	33 822
	Todas las demás	24 841
	Total	58 663



Secretaría de Salud de Hidalgo

Servicios de Salud de Hidalgo

Hospital General de Pachuca, Dirección de Calidad.



Taller para la definición del Decálogo de Ética.



En este hospital trabajamos un gran número de personas y todos sabemos hacer muchas cosas... también, distintas cosas...



¿¿Hay cosas que debemos saber
TODOS los que trabajamos en este Hospital...??

La ética es una disciplina teórica y práctica.

Según Fernando Savater.

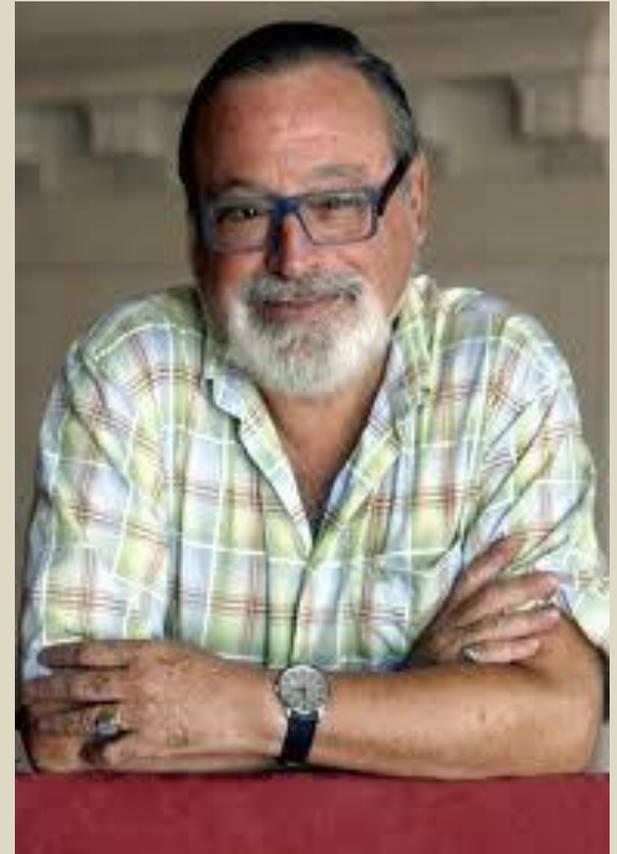
Entre todos los saberes posibles al menos uno es imprescindible: El de que ciertas cosas nos conviene y otras no, lo que nos conviene es positivo a la vida y disfrutar de ella.

A lo que nos conviene solemos llamarlo “bueno”; otras cosas nos sientan mal y a eso lo llamamos “malo”.

Saber lo que nos conviene, es distinguir entre lo bueno y lo malo.

Distinguir entre lo bueno y lo malo nos enseña a saber vivir.

Eso de *saber vivir* no resulta tan fácil porque hay diversos criterios *opuestos* respecto a qué debemos hacer.



***Lo que me conviene y es bueno para mí,
debe serlo también para los demás.***

¿Porqué tenemos que hablar de Ética en el Hospital General de Pachuca?

En los últimos 5 años, en el Hospital General de Pachuca...

- se otorgaron cerca de 400 mil consultas
- se atendieron más de 55 mil egresos
- 5 días de estancia en promedio más de 800 mil dietas o vigilancia dietética
- 167 camas hospitalarias x 2 sábanas más de 500 mil sábanas lavadas

Múltiples y diversas actividades que se suman en millones...
en las más diversas unidades de medida...
representan el trabajo diario de cientos de personas...

¿para qué...?

¿qué significa todo esto...?

Servicio... servir...

Encuentro entre personas...

Una persona ante otra...



Encuentro afortunado... satisfactorio

o

momento crítico...?



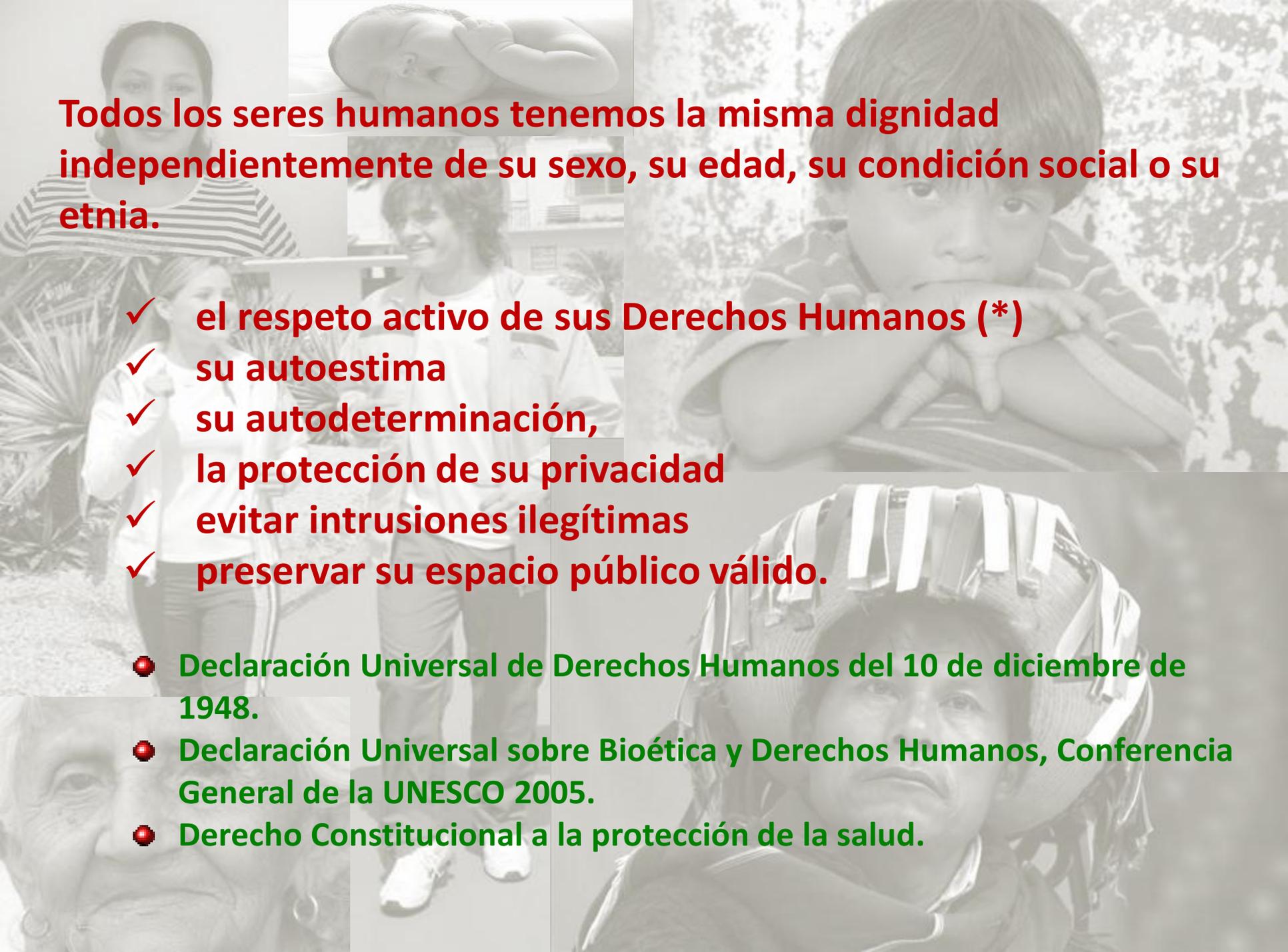
DIGNIDAD:

- Merecimiento de honor por mérito adquirido personalmente o heredado (Status).
- Don de Dios por ser hechos a su semejanza (Origen).
- Filosofía moderna secular, virtud universal por autonomía.
- **Concepto contemporáneo, relación con los Derechos Humanos .**



Art. 1 de la *Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)*, “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en **dignidad** y derechos”.

Art. 1 del *Convenio Europeo sobre los Derechos Humanos y la Biomedicina* “el objetivo principal es la protección del ser humano en su **dignidad** y su identidad y garantizar a toda persona, sin discriminación alguna, **el respeto a su integridad y a sus demás derechos y libertades fundamentales** con respecto a las aplicaciones de la biología y la medicina”.



Todos los seres humanos tenemos la misma dignidad independientemente de su sexo, su edad, su condición social o su etnia.

- ✓ **el respeto activo de sus Derechos Humanos (*)**
- ✓ **su autoestima**
- ✓ **su autodeterminación,**
- ✓ **la protección de su privacidad**
- ✓ **evitar intrusiones ilegítimas**
- ✓ **preservar su espacio público válido.**

- **Declaración Universal de Derechos Humanos del 10 de diciembre de 1948.**
- **Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos, Conferencia General de la UNESCO 2005.**
- **Derecho Constitucional a la protección de la salud.**

La atención a la salud en el plano hospitalario es por naturaleza intrusiva.

Los pacientes o usuarios de los servicios **permiten al personal de salud, entrar en contacto con aspectos de su vida íntima**, confiando en que eso es necesario para resolver sus problemas de salud.





Dignidad

Esa invasión a la intimidad, sea emotiva, psíquica o física debe ser realizada con base en el conocimiento disciplinar.

**Ética
-Bioética-**

Además merece un comportamiento cuidadoso, desde la consideración, el respeto a la vida y a las personas.

Calidad

Ética:

“La ética es una rama de la filosofía que abarca el estudio de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir”.

Singer, Peter Ethics Oxford Univ Pr

Bioética:

“Estudio sistemático de la conducta humana en el área de las ciencias de la vida y la atención de la salud, en tanto que dicha conducta es examinada a la luz de los principios y valores morales”.

Enciclopedia de Bioética. (Nueva York 1978, vol. I, p. XIX)

¿Qué es un Código de Ética?

- El Código de Ética constituye un conjunto de principios fundamentales que forman la base y la estructura para la práctica laboral responsable.
- Un Código de Ética expresa las expectativas de la sociedad y de los miembros de grupos específicos, de personas afines.
- Está basado en principios, establece los atributos de grupos específicos y describe los comportamientos esperados de las personas que los constituyen.

Los Códigos de Ética:

- ✦ Se refieren a comportamientos aceptados y aceptables;
- ✦ Promueven altos estándares para la práctica profesional;
- ✦ Son referencia para la evaluación;
- ✦ Establecen un marco para las responsabilidades y conductas profesionales;
- ✦ Sirven como medio para la identidad profesional y
- ✦ Son un índice de su madurez.



México 1989.

Un grupo de estudio encabezado por el Dr. Manuel Velasco Suárez derivó en la actual Comisión Nacional de Bioética (CONBIOETICA).

Órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud federal que desde el 2005, promueve que en las instituciones de salud públicas y privadas, se organicen y funcionen Comités Hospitalarios de Bioética y Comités de Ética en la Investigación, con las facultades que les otorguen las disposiciones jurídicas aplicables.

Componentes del Código de Ética

1.Principios

2.Atributos

3.Comportamientos

Proponer al menos tres:

1. Principios

Son declaraciones propias del ser humano, que orientan sus acciones.

2. Atributos.

Cualidad o rasgo asociado, asignado o atribuido a algo o alguien.

3. Comportamientos

Modos observables de reaccionar de las personas ante determinadas situaciones.



Deseables

No deseables

Resultados

¿Qué es lo que consideran que debieran saber todos los trabajadores del Hospital General?

Las respuestas más frecuentes fueron :

1. Todos debemos saber qué es el Hospital General, sus funciones, a quienes sirve, su planta física, los servicios que ofrece, etc.
2. Derechos y deberes de los trabajadores y de los usuarios.
3. Brindar atención con eficacia y eficiencia, además de buen trato al usuario.
4. Qué hacer ante situaciones de desastre.
5. Llevar buena relación entre los trabajadores.

Valores más mencionados como principios, atributos y comportamientos.

Descripción	Número	Descripción	Número
Principios. Son declaraciones propias del ser humano, que orientan sus acciones.		Atributos Cualidad o rasgo asociado, asignado o atribuido a algo o alguien.	
Respeto	61	Conocimiento y superación	28
Honestidad	59	Responsabilidad y trabajo en equipo	27
Responsabilidad	46	Puntualidad	23
Conciencia de servicio público	26	Honestidad	23
Importancia de la salud	15	Eficacia, eficiencia	23
Comportamientos. Modos observables de reaccionar de las personas ante determinadas situaciones. -Deseables-		Comportamientos. Modos observables de reaccionar de las personas ante determinadas situaciones. -No deseables-	
No discriminación, tolerancia	39	Prepotencia	36
Trato respetuoso y cordial	35	Indiferencia, apatía	33
Amabilidad	31	Irresponsabilidad, impuntualidad	32
Compañerismo	28	Discriminación	20
Actitud positiva	19	Agresividad	18



Hospital General de Pachuca

Decálogo de Ética



Directorio

Dr. Francisco Chong Barreiro.

Director General

Dr. Javier Cancino Ortiz.

Director Médico

Dra. Gabriela Navia Tapia.

Directora de Calidad, Gestión y
Admisión Hospitalaria

Dra. Maricela Soto Ríos.

Directora de Enseñanza e Investigación

Lic. Adrian Huebe Rafool.

Director Administrativo

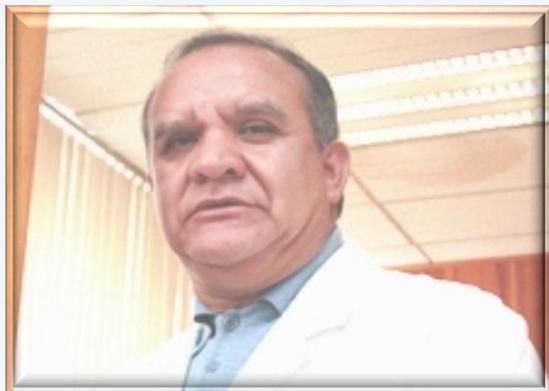
T.L. Sonia Ocampo Chapa.

Secretaria General del SNTSS

Dr. Raúl Monroy Maya.

Presidente de la Sociedad Médica
del Hospital General

Presentación.



Es explícita la necesidad en el mundo, de contar con trabajadores de la salud que junto con el conocimiento y el dominio de las técnicas y habilidades para el diagnóstico preciso y el tratamiento de las enfermedades, posean los valores y compromiso por el bienestar individual y colectivo que sólo puede obtenerse a través de la identidad con los más altos ideales humanos.

Este Código de Ética expresado a manera de decálogo, es producto de la participación directa de alrededor de 400 trabajadores del Hospital General de Pachuca, de todos los turnos y todas las disciplinas, sin importar su forma de contratación, quienes a lo largo de 24 sesiones de trabajo opinaron y definieron los principios, atributos y comportamientos por los que debemos ser reconocidos los trabajadores de este Hospital, así como aquellas conductas que, por reprobables, rechazamos y estamos dispuestos a combatir.

Es nuestro objetivo contar con un documento breve, que haga explícitos los más preciados valores en los que creemos y orientan nuestros servicios. Cumplirlos y reafirmarnos cotidianamente en ellos, corresponde a cada uno de nosotros.

Dr. Francisco Chong Barreiro
Director del Hospital

Principios básicos.

Los principios son declaraciones propias del ser humano, que orientan sus acciones. En este sentido, no es ocioso mencionar que en el campo de la bioética se han erigido cuatro principios básicos, presentes en el Informe Belmont, estos son:

1. **Respeto a la autonomía:** capacidad de decisión de las personas sobre la elección de tratamiento y acceso a la información clínica.
2. **Beneficencia:** considera la evaluación sobre las ventajas de los tratamientos y los beneficios otorgados a los pacientes.
3. **No maleficencia:** obliga a los profesionales a no hacer daño ni poner en riesgo al paciente.
4. **Justicia:** garantizar equidad en atención, costos y beneficios.



Principios básicos.

En el marco de estos principios generales, se propone que entre todo el personal del Hospital General de Pachuca, independientemente de sus funciones, clínico, administrativo o de apoyo y cualquiera que sea su modalidad de relación laboral, además de los anteriores, se mantengan y fortalezcan los siguientes principios básicos:

- **La salud como necesidad social.**
- **La salud como derecho.**
- **Bien común.**
- **Conciencia de servicio público.**



La salud como necesidad social. Estamos conscientes de que la salud es una genuina necesidad del ser humano; no hay nadie que se excluya a ella y que en nuestra sociedad, es una de las necesidades sentidas y expresadas con más frecuencia, por lo tanto, nuestro trabajo adquiere una importancia capital y está comprometido con los más altos valores y con las mayores realizaciones humanas.

La salud como derecho. En el año de 1983 se hizo una adición al artículo 4º Constitucional, para establecer el Derecho a la Protección de la Salud, eso motiva que todas las acciones que realizamos los servidores públicos en las instituciones de salud y por lo tanto en el Hospital General de Pachuca, tienen entre sus fines más ostensibles, dar cumplimiento a ese derecho.



Bien común. Trabajamos para una institución pública y por ello todas las decisiones y acciones relacionadas con nuestra función de servidor público, deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de intereses particulares; no debemos permitir que influyan en nuestros juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos, en detrimento del bienestar de la sociedad.

Conciencia de servicio público. Nuestro compromiso con el bien común implica ser conscientes de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los mexicanos y representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales.

Valores que rigen nuestros principios: respeto, honestidad, responsabilidad y conciencia.



Atributos del personal de salud.

Los atributos son cualidades o rasgos asociados atribuidos a algo o alguien, son los que nos permiten cumplir con nuestros principios.

Vocación de servicio. Disposición para realizar el mayor esfuerzo en provecho de los usuarios del Hospital General y sus familiares.

Conocimiento y superación. Es una responsabilidad y compromiso del personal de salud, mantenerse actualizado en su ámbito de competencia profesional a través de las diferentes opciones con las que se cuenta en la actualidad.

Responsabilidad y Trabajo en equipo. Nos reconocemos como servidores públicos depositarios de elevadas responsabilidades y en razón de ello, asumimos las consecuencias de nuestro actuar, en el marco del trabajo ejecutado por equipos multi e interdisciplinarios, para la atención integral.



Lealtad institucional. Reconocimiento a las instituciones y sus objetivos sociales, con aceptación de sus reglas, tanto en la prestación de sus servicios a la sociedad, como en su gestión administrativa.

Organización minuciosa del trabajo. El cumplimiento de tan alto cometido social solo puede cumplirse teniendo como base el conocimiento pormenorizado del trabajo, sus procesos y sus alcances, por eso evitamos todo tipo de contratiempos por mala organización de nuestras actividades.

Valores que apreciamos como atributos: puntualidad, honestidad, eficacia y eficiencia.



Decálogo del personal del Hospital General de Pachuca.

1. Conocimiento y aplicación de las leyes, reglamentos y normas.

Es nuestra obligación conocer respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución, así como las Leyes, reglamentos y normatividad aplicable a nuestras funciones, en la medida de las obligaciones y derechos derivados del cargo que formalmente ocupemos dentro del Hospital.

2. Responsabilidad en el uso del cargo público.

Es nuestra obligación, abstenernos de hacer uso de nuestra jerarquía, cargo, empleo o comisión para obtener beneficios personales de tipo económico, privilegios o de otra índole y/o favorecer o perjudicar a terceros.



3. Honestidad en el uso y asignación de los recursos.

Emplear los bienes, instalaciones, recursos materiales, humanos o financieros, solo para cumplir la misión, adoptando criterios de racionalidad, austeridad, disciplina y ahorro; no aceptar ninguna remuneración económica en pago del trabajo realizado, que no provenga de nuestra relación laboral con la institución.





4. Vocación de Servicio.

Actuar en todo momento con una sólida vocación de servicio, dignidad, honestidad y cordialidad; manteniendo la información relacionada al proceso de atención médica bajo estricta confidencialidad.

5. Relación de compañerismo.

Conducirnos con dignidad y respeto hacia todos mis compañeros de trabajo con un trato amable sin importar el nivel jerárquico, género, religión o edad.

6. Relación con la sociedad.

Brindar a todos los pacientes, sus familiares y acompañantes, un trato justo, equitativo y una atención cordial y atenta; y a todos los ciudadanos, respeto colaboración y espíritu de servicio.

- 7. Salud, higiene, seguridad y mejoramiento ecológico.** Cuidar y evitar poner en riesgo la salud y seguridad personal y la de mis compañeros; hacer un adecuado manejo de residuos peligrosos biológico infecciosos. Acatar las disposiciones existentes en materia de seguridad y uso de las instalaciones y toda la infraestructura del hospital.
- 8. Desarrollo personal e integral y toma de decisiones responsable.** Buscaremos adquirir una sólida formación profesional por medio de capacitación y actualización que permita el mejoramiento de nuestro desempeño laboral. Todas las decisiones que tome como servidor público deben estar apegadas a la Ley, la normatividad aplicable al Hospital y los contenidos éticos del presente Código.



9. Trato personal sin distinciones, no discriminación, equidad de género, igualdad de oportunidades y respeto a la diversidad.

Dirigirnos a todas las personas y en especial a los pacientes por su nombre, evitando formas denominativas que puedan ser ofensivas. Brindar igualdad de oportunidades en la toma de decisiones, desempeño laboral, capacitación profesional e intelectual, sin distingos de género, construyendo una cultura de equidad entre hombres y mujeres, independientemente de las diferencias políticas, religiosas, sexuales y raciales



10. Identidad y orgullo institucional.

Promoveremos con nuestros actos y expresiones la buena imagen y el prestigio del personal, del Hospital y sus servicios.





Los valores más apreciados como comportamientos son:

- **No discriminación,**
- **Tolerancia;**
- **Trato respetuoso y cordial;**
- **Amabilidad;**
- **Compañerismo y**
- **Actitud positiva.**

Comportamientos negativos

**Rechazamos la prepotencia;
indiferencia y apatía;
la irresponsabilidad e
impuntualidad;
la discriminación y la
agresividad.**



Consideraciones finales.

- 1. El Decálogo así obtenido recoge la opinión y propuestas de una muestra de los trabajadores que incluye todas las disciplinas y turnos del Hospital.**
- 2. En todas las sesiones realizadas se dieron muestras de agrado por este trabajo, la forma como fue realizado y sobre todo, orgullo de trabajar en el Hospital General de Pachuca.**
- 3. En la redacción se procuró evitar lo más posible de enunciados subjetivos para favorecer un entendimiento claro y objetivo de los conceptos éticos en el trabajo cotidiano y su apego al marco normativo y de derecho.**
- 4. Es deseable que este Decálogo se difunda ampliamente entre todos los trabajadores y se complemente con un “conductuario” por servicio para operacionalizar con mayor precisión cada uno de sus postulados.**
- 5. Este Decálogo puede constituirse en un instrumento para la evaluación permanente del comportamiento de los trabajadores por servicio.**

Muchas gracias . . .