

ARTICULO DE POSICIÓN

Ciencia y valores éticos en el cambio organizacional de las entidades de salud de la Provincia de Guantánamo.

AUTORES: Lic. Yuslay Ponce Sánchez, Dr.C Alfredo Pardo Fernández, Dr. Juan Carlos Rojas Fernández, Lic. Moraima Fernández Hernández, Lic. Aimee Blanco Chivás, Lic. Katiuska Brooks Lescaille.

Centro Provincial de la Escuela Nacional de Salud Pública. Guantánamo.

RESUMEN

Se presenta una valoración del papel que desempeña la vinculación entre las competencias profesionales, como expresión del desarrollo del binomio ciencia-tecnología, y los valores éticos, en el proceso de cambio organizacional que se produce en las entidades de salud de la provincia de Guantánamo, como uno de los momentos del cambio estratégico planificado en el sector de la salud de la más oriental de las provincias cubanas. La idea de centrar en la persona la transformación, de vincular los valores actuales con los valores deseados y los valores instrumentales, mediante la creación de los códigos internos de ética, como una contribución para fortalecer y potenciar el movimiento de colectivo moral, posibilita la formación de profundos significados y sentidos en los cuadros, trabajadores y el pueblo en general.

Palabras clave: Valores éticos, cambio organizacional, competencias profesionales.

INTRODUCCIÓN.

El desarrollo del pensamiento científico, hasta el momento, ha venido transitando con grandes brechas, por un lado, las ciencias naturales, la verdad externa, el yo se, por el otro, el pensamiento político, el gobierno, y por ultimo, las ciencias del mundo interior del hombre, la ética y los valores. Estas tres dimensiones, al decir de Hart¹², han marchado separadas. Precisamente la esencia de la idea socialista es que marchen juntas, la ciencia sensu stricto, las ciencias políticas y las ciencias del mundo interior del hombre, para que este sea capaz de regular su conducta, y forme verdaderos significados y sentidos. Que se unan la ciencia y la conciencia, como se declara en el

¹ Hart Dávalos, Armando. Curso de ética y sociedad en Universidad para todos, material de video, 2006.

² Hart Dávalos, Armando. Ética, Cultura y Política, Editora Política, 2003, 150 p.

emblema, y aparece en el dintel de la combativa y revolucionaria Universidad de Oriente³.

Nadie como nuestro máximo líder ha tratado de desarrollar el vínculo entre ciencias naturales, ciencias políticas y las ciencias del hombre; afirmando con elocuencia, la necesidad de un verdadero desarrollo humano en los cubanos, de sus cualidades, su moral, sus principios, sus valores y sus competencias. Como mayor divisa, el capital humano, condición indispensable para construir un mundo mejor.

Esta evolución de la ética, a partir de su núcleo, el sistema de valores morales, y desde ahí todo lo demás, constituye una necesidad imprescindible para desarrollar la solidaridad y el humanismo característico del sector de la salud. Al respecto, Fidel expresó:

*"A los médicos, a las enfermeras, a los técnicos hay que pedirles que atiendan a cada uno de los pacientes como si fuera su hijo, como si fuera su hermano, como si fuera su esposa, **como si fueran sus padres**. Es así, con ese sentimiento. Y no solo de padres o de hijos o de esposa o de hermanos, sino de buen padre, buen hijo, buena esposa o buen esposo, y buen hermano" Y añadía: "Así, con ese principio, debe trabajar un trabajador de la salud, porque **no es cualquier trabajo**. Creo que en todo hay que trabajar con el máximo de responsabilidad. Como maestro, desde luego, por ejemplo, o como obrero en una fábrica, o conduciendo un equipo, una máquina, hay que hacer el máximo. Pero no hay nada tan sensible al ser humano como las cuestiones que se refieren a **la salud**."*⁴

Está claro que los profesionales de la salud deben poseer una alto grado de espiritualidad y humanismo; siendo la vocación, la compasión y la entrega generosa, sus características fundamentales. Es necesario, entonces, que cada trabajador experimente tal sentimiento de amor y cariño por los pacientes, como si fueran su propia familia, o como quisiera que lo trataran a él mismo.

Por otra parte, nuestro máximo líder reconoce, que cuidar la *salud* de las personas no es cualquier actividad. Estos profesionales, tienen en sus manos lo más preciado que poseen las personas, la vida, y su **salud**.

En la amplitud de todo lo que significa el concepto de salud, y a pesar de ser un resultado de la actividad de diversas instituciones, los trabajadores de este sector son protagonistas en la lucha por mantener el sentido de bienestar que necesita el individuo, su familia y la comunidad en que vive, para garantizar, en lo que le corresponde, mejorar la calidad de vida y el desarrollo humano. Por tanto, ese profesional que trabaja en tan importante sector, debe ser distinto... "*ser hoy un trabajador de la salud pública cubana es formar filas en el frente donde la **obligación moral** es muy grande y **la sensibilidad humana** se pone a prueba*"...⁵

El Ministro de Salud Pública, Dr. José Ramón Balaguer Cabrera, concreta estas ideas del comandante en jefe, al exponer la necesidad del desarrollo de una actitud nueva ante el trabajo en salud, en el cual se han de fundir, los elementos de la excelencia, de la alta tecnología, con la excelencia de la condición humana del trabajador, siempre dispuesto a actuar como un revolucionario integral, como un transformador. Esto se evidencia en el Concepto Colectivo Moral, el cual ha calificado como una hermosa batalla, en la que se exige la ética, la práctica de valores humanos, y las acciones en las que la participación y la evaluación del pueblo son determinantes.

³ Pardo Fernández, Alfredo. Para un análisis del Concepto Cultura. Editorial El Mar y la Montaña. Guantánamo, 2002, 89 p.

⁴ Castro Ruz, Fidel. Discurso Pronunciado en el Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, en <http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/index.html>, 23 de diciembre de 1970.

⁵ Castro Ruz, Fidel. Discurso Pronunciado en el Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, en <http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/index.html>, 23 de diciembre de 1970.

El doctor Mario Acevedo Martínez, responsabilizado con la atención al sector de la salud por el Comité Central del Partido Comunista de Cuba en el momento en que se realizaba el II Taller Nacional de Superación y Formación de Cuadros y sus Reservas en el Sistema Nacional de Salud, celebrado en la ENSAP el día 4 de diciembre de 2003 manifestó "...debemos formar cuadros de dirección con convicciones de compromisos con la satisfacción de la población, con la calidad de sus servicios" y enfatizaba, "...como dice nuestro comandante: hay que trabajar y enfocar la dirección al detalle"⁶

De acuerdo a estas importantes ideas, que en el orden metodológico vinculan las competencias profesionales con los aspectos morales, específicamente con el sistema de valores éticos, se propone el siguiente **objetivo**.

Explicar la vinculación existente entre las competencias profesionales, como manifestación del nivel alcanzado por el binomio ciencia-tecnología y los valores éticos en el proceso de cambio de las entidades de salud de la provincia de Guantánamo.

DESARROLLO

Estas reflexiones, presentes en el pensamiento de líderes importantes del país y del sector salud, posibilitan meditar, sobre lo que a diario pasa en las organizaciones, que a veces se hace inadvertido. Muchas veces, la atención está más centrada, en el cumplimiento de fríos indicadores, que en **el ser humano**, en cambio, es lo más importante.

Es un problema ético mundial, el alto tecnicismo, la proliferación de las súper especialidades, el uso irracional de los formidables avances diagnósticos, farmacológicos e instrumentales, implícitos en la revolución científico-técnica, en detrimento de las actitudes, conocimientos y habilidades clínicas que están siendo las causas de una crisis de humanismo en la profesión médica. La relación entre el profesional de la salud y el paciente se despersonaliza, y se sustituye por papeles, con gráficas e informes, de exploraciones cada vez más complejas, orientadas al nivel molecular, en deterioro de la integración humana⁷.

El contacto con el paciente, el pensamiento clínico, el interrogatorio a profundidad, el efecto "terapéutico", implícito en la amabilidad y la solidaridad de un profesional o técnico, están siendo sustituidos, por sofisticados equipos. Los problemas éticos se presentan continuamente en la práctica médica, y especialmente, en relación con los adelantos tecnológicos de carácter diagnóstico y terapéutico.⁸

En nuestras organizaciones de salud⁹, los directivos están tan enfrascados en las labores contingentes diarias, que casi no dedican tiempo al cumplimiento del plan realizado, donde se establecen metas y objetivos elaborados por ellos sin tener en cuenta la opinión de los trabajadores, por lo que al no hacerlo, se violan importantes principios democráticos y éticos. No se desarrolla la participación de los miembros de

⁶ Izaguirre Remon, Rafael. Los Colectivos Morales y la dirección estratégica de los servicios: un problema del trabajo político – ideológico en [http:// Infomed/sitios/Infodir](http://Infomed/sitios/Infodir), 2006.

⁷ González R. Terapéutica Psiquiátrica Básica Actual. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 1999.

⁸ González R. Valores humanos y ética en la práctica clínica contemporánea: Ed. Ciencias Médicas, 1999.

⁹ Correa Fernández M, Pardo Fernández A, Llorente Sánchez S. Estrategia para el desarrollo organizacional del sector salud en Guantánamo, 2003.

las entidades de salud en los asuntos o problemas de la organización, y mucho menos en la solución. Estas situaciones dan al traste con la creatividad y la motivación, el compromiso y la responsabilidad de los trabajadores, ellos, al no participar, no se sienten implicados con los resultados alcanzados.

Se manifiestan estilos de dirección inadecuados, con prevalencia de instrucciones e indicaciones, que afectan las relaciones entre líderes y colaboradores. Existen manifestaciones de indisciplinas laborales tales como: llegadas tardes, ausencias injustificadas, maltrato, malas relaciones interpersonales, etc.

En ocasiones vemos afectadas las relaciones de respeto, entre médicos y enfermeros, de la llamada atención secundaria, con respecto a los médicos y enfermeros de la familia. Muchas veces, éstos remiten al paciente al servicio de urgencias del hospital, pero luego no se respeta el criterio de remisión de la atención primaria. Se incurre en problemas éticos, al realizar comentarios negativos en presencia de pacientes, y en ocasiones del familiar, lo que implica despreocupación y falta de confianza hacia el médico de la atención primaria.

Los trabajadores, por su parte, llegan a sentirse insatisfechos en sus puestos de trabajo, y cada día crece la desmotivación, la apatía, la falta de integración y la unidad, que impide que puedan brindar servicios de calidad, que satisfagan las necesidades de los usuarios. Constituye un problema, la concepción que tienen algunos del significado del concepto "paciente", esto ocasiona que vean a los usuarios de los servicios como entes inactivos, que no conocen, que existen individualmente alejados del medio familiar y comunitario, ni tienen derecho alguno a participar y dar consentimiento sobre los asuntos relacionados con su salud.

Desde el punto de vista de los pacientes, se muestran índices de insatisfacciones con los servicios recibidos, la mayoría relacionados con problemas subjetivos, los que se manifiestan en quejas y estados de ánimos negativos. Además, se hace ostensible, un comportamiento irresponsable ante su salud, y una inadecuada percepción del riesgo. Los pacientes se muestran apáticos e inamovibles, no participan suficientemente en la solución de los problemas de salud de sus familias y de la comunidad.

Entre las acciones tomadas a nivel internacional, para enfrentar la situación de los problemas éticos en salud, se cuentan: el reforzamiento de las normativas ético-deontológicas, la consolidación de las comisiones de ética médica, el desarrollo de asociaciones de usuarios, el surgimiento de pautas bioéticas para las decisiones de conciencia, en gestiones, que de no ser moralmente asesoradas, mediante instrumentos y acciones precisas, implicarían grandes riesgos para las presentes y futuras generaciones.¹⁰

Más que de inteligencia, se tiene necesidad de amabilidad y gentileza.¹¹ La deshumanización de una práctica esencialmente humana y humanista no sólo es un absurdo sino algo que no nos podemos permitir. Sensibilidad humana, capacidad de sentir en el lugar del otro, comprensión empática, son exigencias e instrumentos del trabajo diario de los que luchamos por el bienestar y la felicidad humana. Pero consideramos que la primera expresión de sensibilidad de un especialista es su cientificidad y profesionalidad.

En Guantánamo, se trazan importantes estrategias para reducir los problemas éticos que se han identificado, fundamentalmente, *a través de los Diplomados de dirección en salud*. Esto, ha permitido, contar con una poderosa base de datos, las estrategias

¹⁰ Mella C. *Ética Médica, algunas reflexiones*. Santo Domingo: Editorial Alfa y Omega;1990.

¹¹ Calviño M. *Actos de comunicación desde el compromiso y la esperanza*. La Habana, Ediciones Logos; 2004.

de transformación, que contienen diversos problemas organizacionales del sector en la provincia.

Muchos de estos problemas tienen un profundo contenido ético, pues están íntimamente relacionados con el clima organizacional de las entidades. Para ello, el Centro Provincial de la Escuela Nacional de Salud Pública (CPENSAP) de la provincia, desarrolla un proyecto de investigación que trata justamente del trabajo con los valores compartidos desde la actividad de dirección. Con este proyecto, se intentan cambiar los estilos de dirección de los principales dirigentes, a partir del perfeccionamiento de sus cualidades de liderazgo. Esto permitiría, llevar a las organizaciones, hasta la obtención de la condición de Colectivo Moral en el amplio sentido de la palabra.

Este proyecto, parte de las estrategias de cambio que elaboran los líderes, sustentadas en valores compartidos, las cuales son confeccionadas, a partir de la aplicación de instrumentos diagnósticos, como son: las fortalezas del liderazgo legitimador, el clima organizacional, el autodiagnóstico de liderazgo, el test de valores, la entrevista en profundidad, los grupos nominales, focales y la tormenta de ideas. Desde este banco de problemas, se seleccionan los valores actuales de la organización, a punto de partida de la pregunta, ¿qué cualidades o virtudes poseen nuestros trabajadores para resolver las debilidades presentes? Los valores así seleccionados, se diferencian en valores profesionales y valores éticos; los cuales son a su vez tomados como las fortalezas de la organización.

Posteriormente, en la etapa prospectiva, se seleccionan los valores deseados, también atendiendo a la estructuración de valores profesionales y éticos. Estos se confeccionan al formular la siguiente pregunta a las deficiencias detectadas; ¿Qué cualidades o virtudes desarrollarían nuestros colaboradores si resolvieran estos problemas?

Estos valores seleccionados forman parte de la visión de la organización y sirven para estimular su desarrollo.

Por último, en la etapa operacional se construyen los objetivos estratégicos a través de una síntesis entre los valores actuales y los deseados, formándose un nuevo valor, el valor instrumental.

De esta forma las deficiencias y debilidades de cada plan estratégico son entendidas como significados que se pueden orientar hacia el bien de la organización y tienen como núcleo el cambio de conducta, es decir, la ética.

Es significativo, para este tema, la relación entre el sistema de valores objetivos, que posee la organización, el sistema oficial de valores, que posee la sociedad, y el sistema subjetivo de valores que queremos cambiar. La actividad de capacitación docente, unida al proceso de cambio y de transformación que se produce con los proyectos, posibilita trabajar con las tres esferas fundamentales de la personalidad, por una parte, los conocimientos, por otra, las emociones y los sentimientos y al final las actitudes. El núcleo del cambio de la mentalidad de los cuadros está en "aprender haciendo", en la autoeducación; "al hacer", los procesos de implicación, motivación y responsabilidad de ellos, se potencian altamente.

Por otra parte, como salida, se propone la elaboración de un instrumento que permitirá organizar el sistema de valores compartidos actuales y deseados de la organización, se trata del Código de Ética Interno. Este constituye un ideal de conducta que tiene como función fundamental el de servir de guía y regulador del comportamiento moral de las personas, hacia lo que está bien, lo que es aceptado y deseable para la organización de manera consensuada, en busca del bien común.

Este Código de Ética interno, permite desarrollar en las organizaciones una concepción ética y humanista, alcanzar la identidad colectiva, y la cultura organizacional. Además, transforma la forma de pensar, y la conciencia de la organización, a través de normas y principios de conducta. Esto posibilita cohesionar a los miembros de la entidad, desde objetivos compartidos y sustentados en valores.¹²

Es un instrumento para guiar, el comportamiento moral de los grupos, hacia lo que debe ser en función de la organización. Desarrolla en los individuos la capacidad de emitir juicios de valor, haciendo énfasis en el análisis crítico y reflexivo. Así se logra la participación plena de los trabajadores, con el consecuente compromiso y responsabilidad ante los procesos de salud.

De esta manera, se trabaja en la formación de nuevas convicciones, que al ser arraigadas en los colectivos, se convierten en valores compartidos, que a su vez, adquieren la condición de normas consensuadas, reguladoras de la conducta de los miembros de la organización, y permiten, por lo tanto, el alcance de los objetivos finales.

CONCLUSIONES.

Para concluir, se señala, que en las entidades de salud de la provincia Guantánamo, a través de los problemas identificados en los proyectos de transformación individual y grupal, que elaboran los directivos en el cursar por los Diplomados I y II de Dirección en Salud; se ponen de manifiesto valores éticos y profesionales que favorecen el clima organizacional y la satisfacción de líderes, trabajadores y usuarios.

El desarrollo de estilos de dirección centrados en valores, y desde los valores compartidos entre los miembros de la organización, constituye la base de la formación de una cultura organizacional de comunicación y de cambio hacia una conducta moral deseable para el sistema de salud en Guantánamo. Sustentados en estrategias de transformación más humanizadas, participativas y morales, que guían a los colectivos hacia un deber ser ético y en valores.

El empleo de los proyectos de transformación y los códigos internos de ética para lograr cambios de conducta y actitudes en los trabajadores de la salud, sobre la base de los principios morales, de la entrega y la dedicación total a la atención a nuestro pueblo; promueve el desarrollo de una actitud nueva ante el trabajo en la que se funden los elementos de la excelencia de la alta tecnología, con la excelencia de la condición humana del trabajador.

Esto ha originado un movimiento político e ideológico que no se limita a los marcos y muros de la organización, sino, que abarca mucho más, al mismo pueblo. Se trata de lograr una verdadera integración de la administración, los trabajadores y el pueblo, donde desde la dirección se despliega un verdadero estilo participativo y democrático, que permita mayor implicación, compromiso y responsabilidad de los trabajadores con la actividad que realizan.

¹² Pardo Fernández, Alfredo. Para un Análisis del Concepto Cultura. Editorial El Mar y la Montaña. Guantánamo, 2002, 91 p.

BIBLIOGRAFÍA

1. Hart Dávalos, Armando. Curso de ética y sociedad en Universidad para todos, material de video, 2006.
2. Hart Dávalos, Armando. Ética, Cultura y Política, Editora Política, 2003, 150 p.
3. Pardo Fernández, Alfredo. Para un análisis del Concepto Cultura. Editorial El Mar y la Montaña. Guantánamo, 2002, 89 p.
4. Castro Ruz, Fidel. Discurso Pronunciado en el Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, en <http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/index.html>, 23 de diciembre de 1970.
5. Castro Ruz, Fidel. Discurso Pronunciado en el Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana, en <http://www.cuba.cu/gobierno/discursos/index.html>, 23 de diciembre de 1970.
6. Izaguirre Remon, Rafael. Los Colectivos Morales y la dirección estratégica de los servicios: un problema del trabajo político - ideológico en <http://Infomed/sitios/Infodir>, 2006.
7. González R. Terapéutica Psiquiátrica Básica Actual. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 1999.
8. González R. Valores humanos y ética en la práctica clínica contemporánea: Ed. Ciencias Médicas, 1999.
9. Correa Fernández M, Pardo Fernández A, Llorente Sánchez S. Estrategia para el desarrollo organizacional del sector salud en Guantánamo, 2003.
10. Mella C. Ética Médica, algunas reflexiones. Santo Domingo: Editorial Alfa y Omega; 1990.
11. Calviño M. Actos de comunicación desde el compromiso y la esperanza. La Habana, Ediciones Logos; 2004.
12. Pardo Fernández, Alfredo. Para un Análisis del Concepto Cultura. Editorial El Mar y la Montaña. Guantánamo, 2002, 91 p.