

PREPARACIÓN PARA DIRECTIVOS

Necesidad de un Protocolo de Conducta para las instituciones de Salud Pública cubanas.

Need for a Protocol of Conduct for Cuban Public Health institutions.

Dr. Alberto Eladio Céspedes Carrillo. <https://orcid.org/0000-0002-0153-1466>

Doctor en Medicina, Especialista de 1º y 2º grado en Organización y Administración de Salud Pública, Master en Salud Publica. Licenciado en Ciencias Sociales.

Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, Cuba.

RESUMEN

Introducción: A las instituciones de Salud Pública acuden gran cantidad de diferentes públicos. El personal que brinda los servicios en ellas es heterogéneo en edades, composición laboral, costumbres, educación formal, experiencias, composición laboral, etc. En igual sentido los enfermos y familiares también presentan iguales características lo que conlleva, no obstante; a que algunos comportamientos, los esfuerzos, el trabajo realizado día a día, los resultados de satisfacción, en ocasiones se ven opacados por acciones y/o problemas de comunicación o conductas incorrectas. **Objetivo:** es aportar elementos que aúne voluntades para acompañar el rescate en las instituciones de salud en cuanto a normas de conducta y comportamientos, mediante la propuesta de un Protocolo de Conducta a nivel de cada institución del Sistema de Salud.

Resultado: Se presenta propuesta de implementación del Protocolo de Conducta a nivel de cada institución del Sistema de Salud. **Conclusiones:** Los aspectos propuestos en el Protocolo de Conducta presentado, deberá conllevar un análisis, enriquecimiento y aprobación por parte de los factores de dirección en las instituciones, de manera que se integren voluntades y trabajo colaborativo para al establecimiento mediante protocolo del control de algunas normas éticas y de conducta que se requieren rescatar en las instituciones de salud.

Palabras clave: Instituciones de salud, ética, normas de conducta.

ABSTRACT

Introduction: A large number of different publics attend the Public Health institutions. The staff that provides the services in them is heterogeneous in ages, work composition, customs, formal education, experiences, work composition, etc. In the same way, patients and family members also have the same characteristics that entails, however; that some behaviors, efforts, day-to-day work, satisfaction results, are sometimes overshadowed by actions and / or communication problems or incorrect behaviors. **Objective:** is to provide elements that combine wills to accompany the rescue in health institutions in terms of standards of conduct and behavior, through the proposal of a Protocol of Conduct at the level of each institution of the Health System.

Result: A proposal for the implementation of the Protocol of Conduct is presented at the level of each institution of the Health System. **Conclusions:** The aspects proposed in the Protocol of Conduct presented, must involve an analysis, enrichment and approval by the management factors in the institutions, so that wills and collaborative work are integrated for the establishment through the control protocol of some standards ethics and behavior that are required to rescue in health institutions.

Key words: Health institutions, ethics, rules of conduct.

INTRODUCCIÓN:

A las instituciones de Salud Pública acuden gran cantidad de diferentes públicos. El personal que brinda los servicios en ellas es heterogéneo en edades, composición laboral, costumbres, educación formal, experiencias, composición laboral, etc. En igual sentido los enfermos y familiares también presentan iguales características lo que conlleva, no obstante; a que algunos comportamientos, los esfuerzos, el trabajo realizado día a día, los resultados de satisfacción, en ocasiones se ven opacados por acciones y/o problemas de comunicación o conductas incorrectas.

Se observa un problema presente en la sociedad actual y por ende también en las instituciones de salud y que tiene su expresión en comportamientos que se alejan de nuestras costumbres, comportamientos y conductas tradicionales de respeto, de porte y aspecto personal; de ese ambiente de limpieza, organización y respeto que debe tener un centro asistencial.

Innegablemente ha influido en ello la situación económica y su repercusión en los cambios producidos en los aspectos sociales, determinado fundamentalmente, por un Bloqueo de más de 60 años de duración recrudescido en los últimos tiempos por la actual administración norteamericana.

El Presidente Miguel Díaz-Canel Bermúdez, ha hecho un llamado al "*rescate de la Decencia*". (1)

El Sistema Nacional de Salud (SNS) tiene la fortaleza y prestigio para mantener el ejemplo de Buenas Prácticas de Comunicación, de Cortesía, de Buenos Modales, de correcto porte y presencia personal de sus trabajadores que lo ha caracterizado y así subvertir esos elementos que manchan la buena imagen de las instituciones de salud cubanas, pero además ser agentes de cambio mediante el ejemplo.

El presente trabajo, sin que se constituya en pauta, tiene el propósito de aportar elementos que aúne voluntades para acompañar el rescate en las instituciones de salud en cuanto a normas de conducta y comportamientos, mediante la propuesta de un Protocolo de Conducta a nivel de cada institución del Sistema de Salud.

DESARROLLO

Se acostumbra utilizar el término *PROTOCOLO*, para referirse a las buenas prácticas clínicas, a los ensayos clínicos, etc. Pero no se expresan así cuando de manera aislada la institución se ocupa de estos aspectos nocivos y se les llama "plan de medidas" o "programa".

El protocolo, sin embargo, a criterio de este autor, se emplea como una normativa de actuación a poner en práctica en el quehacer diario.

Muchos consideran el protocolo como algo inútil, complicado o pasado de moda, lo cual constituye un error, ya que según la Dra. Enma Cárdenas Acuña en su trabajo Protocolo y Ceremonial para el personal del servicio exterior cubano, publicado en el Manual de Relaciones Públicas del Instituto de Investigaciones de Sanidad Vegetal de Cuba y cito:

"El protocolo es un elemento normativo de la conducta, tiende a la simplificación con un carácter eminentemente práctico. La aplicación de sus reglas evita omisiones, discusiones o herir el orgullo al establecer normas de respeto basadas en el principio de la igualdad, de trato y consideración. Su dominio y aplicación dan a la persona seguridad en sí misma, la protegen del ridículo, de hechos embarazosos y ayudan a salvaguardar no solo su propio prestigio, sino también el de la entidad que representa" fin de la cita. (2)

Se plantea y propone en esta ponencia se le denomine Protocolo, porque al margen de que su aplicación está extendido a muchas esferas, su base es el principio de cortesía que incluye una serie de reglas que prescriben buenas maneras de respeto, consideración, cortesía en general. Constituye así una guía útil para mantener relaciones armoniosas entre grupos humanos, sin importar su diversidad.

El protocolo debe estar presente en la atención diaria a pacientes y familiares, en las relaciones interpersonales entre los trabajadores, debiéndose aplicar normas que vayan desde el saludo, la forma de vestir, de expresión, hasta la de conducirse en la consulta, en el pase de visita, en una reunión o evento.

Se propone la implementación del siguiente:

Protocolo de Conducta a nivel de cada institución del Sistema de Salud

• Objetivos:

Lograr estándares de conducta profesional en los trabajadores que coadyuven a la prestación de servicios con altos niveles de calidad, transparencia e integridad.

Establecer una guía de comportamiento esperado del personal, siempre con referencia a las prácticas comúnmente aceptadas en las profesiones de la salud y a las obligaciones laborales contraídas basadas en los principios fundamentales de la ética, las buenas costumbres, la cortesía y la solidaridad.

Fortalecer la identificación del personal con su profesión y con la institución donde labora.

Prevenir la aparición de conductas reprochables y la comisión de faltas a la ética establecida.

Lograr un desempeño coordinado y corresponsable de las diferentes unidades organizativas de la institución.

Destacar la integridad profesional como eje en la prestación de los servicios.

Enfatizar en el trato cálido y amable a los pacientes, junto a la mejor utilización del tiempo y de los recursos disponibles.

Estándares de comportamiento.

Se trata de las obligaciones morales y de trato social que asume el personal de salud al prestar sus servicios cotidianos y de excepción, comprendidos los siguientes:

I. Estándares de trato profesional:

Definición: Conductas esperadas de los trabajadores de las unidades organizativas, ante situaciones diarias o de excepción, en la práctica profesional aceptada y las esperadas por la población que recibe sus servicios.

- I. Desempeño con integridad, aprovechando al máximo el tiempo de servicio y la utilización racional de los recursos a su disposición, protegiendo los intereses de los pacientes y de la institución.
2. Aplicación del conocimiento científico, técnico y humanístico en la atención de la salud en la forma debida oportuna y experta.
3. Indicaciones precisas y rigurosas de los procedimientos auxiliares de diagnóstico y tratamiento.
4. Actualización del conocimiento y la capacitación para el desarrollo de las destrezas necesarias para el empleo de la tecnología accesible.

5. Reconocer las limitaciones que se tiene para afrontar una situación dada con el propósito de gestionar el apoyo necesario o la derivación de los pacientes, conforme a las normas.
6. Atención integral a los pacientes minimizando actitudes reduccionistas a la sintomatología evidente, al órgano o al sistema dañado, habida cuenta que el paciente es una unidad biológica, psicológica, social y espiritual, que por su naturaleza es compleja.
7. Defender la vida, la salud, la economía, los intereses y la dignidad de la persona, vedando las maniobras u operaciones y tratamientos innecesarios, controvertidos o experimentales no autorizados, o que contravengan la práctica médica aceptada, o bien sus propios valores personales u objeción de conciencia, en cuyo caso lo deberá hacer del conocimiento de sus superiores.
8. Información al paciente, a sus familiares o a quien lo acompañe, de manera veraz y oportuna sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico correspondiente o posible. Todo con mesura, prudencia y calidez, respetando la dignidad humana.
9. Facilitar, a solicitud de los pacientes, o de su tutor, la obtención de segundas opiniones, según el caso.
10. Guardar la confidencialidad la información relativa a los pacientes, la que sólo se divulgará con autorización expresa del paciente o su tutor, con excepción de las circunstancias previstas en la ley.
11. Solicitará al paciente o su representante legal su consentimiento válidamente informado, para la práctica normada o científicamente fundamentada de procedimientos o suministro de medicamentos, que impliquen riesgos o daños imprevistos que puedan afectar la función, integridad o estética del paciente, entre los que se incluyen estudios de investigación o donación de órganos, en cuyo caso habrá de cumplirse con los procedimientos legalmente establecidos.
12. Proporcionará atención de urgencia a todo paciente, cuando esté en peligro su vida, un órgano o una función, sin distinción de cualquier tipo, con el propósito de estabilizar sus condiciones clínicas para que pueda recibir el tratamiento definitivo donde corresponda.
13. Confeccionará acuciosamente el expediente clínico de cada paciente. El expediente debe ser completo, ordenado, legible, veraz, oportuno y lógicamente secuenciado, conforme lo establecen las normas.
14. A petición del paciente, sus representantes legales o de una autoridad judicial entregará un resumen clínico del caso, cuando le sea requerido.
15. Se apegará invariablemente a las normas oficiales, así como a los programas, protocolos y procedimientos establecidos para el diagnóstico, tratamiento o rehabilitación de los pacientes.

II. Estándares de trato social

Definición: Se refiere al comportamiento de los profesionales y equipo de salud en su relación con los pacientes, sus familiares y responsables legales.

1. La relación será amable, personalizada y respetuosa hacia los pacientes y quien tutele sus derechos, a los que habrá que dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades.

2. De la misma manera el equipo de salud se esforzará por establecer vínculos de comunicación efectiva con el paciente y sus allegados, y obtener así su confianza en el personal que los atiende y en su institución.
3. El trato de los integrantes del equipo de salud habrá de ser digno y considerado respecto de la condición sociocultural de los pacientes, de sus convicciones personales y morales, con acato a su intimidad y pudor, independientemente de su edad, género y circunstancias personales.
4. Proporcionar información clara, oportuna y veraz, que a cada uno corresponda, entregada con mesura y prudencia, considerando la aguda sensibilidad de los pacientes y sus familiares, procurando favorecer su aceptación gradual sobre todo a las noticias desfavorables.
5. Sustraerse de establecer relaciones con los pacientes y familiares, explotando la confianza, las emociones o la influencia derivada de vínculos profesionales o derivados del proceso de atención.
6. Los profesionales de la salud, deberán evitar comentar en público aspectos médicos y sociales de los pacientes o de la institución resaltando su propia persona o de su institución..
7. Constituirse en ejemplo de probidad profesional ante los pacientes y de acatamiento a la vida sana libre de adicciones..
8. La presentación, el arreglo debido y el lenguaje empleado por el personal que presta servicios de salud son considerados importantes en la relación con los pacientes.
9. El personal de salud respetará profundamente el secreto profesional confiado al médico y no deberá comentar con ligereza o desdén, hechos de la vida de los pacientes.

III. Estándares de conducta laboral

Definición: Comportamientos esperados de los integrantes de los equipos de salud, de sus líderes formales e informales y de los directivos en su relación con la institución donde laboran y con sus compañeros de trabajo, a saber:

1. Perfeccionar día a día la condición de trabajador de la salud en sentido general y en particular en los profesionales médicos y no médicos que deben ser ejemplo para tal fin
2. Promover una conducta que contribuya a la conservación del inmueble de su área de trabajo. También al control de los medios básicos y del material no gastable y de larga duración
3. La relación con los compañeros del equipo de salud deberá ser afable y respetuosa, evitando comentarios y acciones que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o de la institución.
4. Colaborar honestamente con los procesos de auditoria interna o externa, como con los correspondientes a la supervisión, asesoría o evaluación.
5. Abstenerse de utilizar con propósitos de difusión la información generada en el departamento, servicio o la institución inclusive la que considere de índole profesional personal, a menos que cuente con la autorización correspondiente.
6. Velar por la conservación del buen nombre y prestigio de la institución y, en caso de que identifique situaciones que los afecte deberá con lealtad, por los conductos institucionales, hacerlo del conocimiento de sus superiores.

7. Atender solícitamente las quejas que se presenten con motivo de la atención proporcionada a los pacientes, y colaborar ampliamente con la investigación que se realice.
8. Contribuir a la solución de los conflictos que con tal motivo se presenten, actuando con imparcialidad, responsabilidad, equidad, honestidad y respeto.
9. En su entorno, contribuir y colaborar a la observancia de aquellas medidas tendientes a preservar el medio ambiente, y el cumplimiento de las medidas de saneamiento ambiental

IV. **Estándares en la formación y desarrollo de personal y de investigación**

Definición: Se trata del comportamiento de los miembros de los equipos de salud, relacionado con las actividades de formación de nuevo personal y de actualización para el desarrollo o capacitación para el trabajo, y también de investigación científica para la generación de nuevo conocimiento o mejor comprensión de la realidad circundante,

1. Conforme a las normas institucionales y programas académicos, la práctica de diplomados, residentes etc será siempre bajo supervisión.
2. En todas las actividades de enseñanza o de investigación se priorizara el respeto y el confort de los pacientes, a la ejecución didáctica o de investigación.
3. El personal en formación debe tener una actitud de servicio y de trato cordial y respetuoso a los pacientes y sus familiares, a los compañeros, a los superiores y, en general al personal que colabora en las actividades asistenciales, de aseguramiento y de servicios.
4. Los pacientes que participen en el proceso educativo deberán ser informados previamente y solicitada su autorización para tal efecto, sin la cual no podrán ser sujetos de estudio, como tampoco de investigación. Del mismo modo deberán ser informados del nombre de los residentes y del grado que cursan.
5. El profesor o tutor, o los alumnos mismos, no deberán discutir los casos clínicos frente a los pacientes o el personal administrativo, así como evitar comentarios que puedan dañar la sensibilidad de los propios pacientes o dar lugar a interpretaciones indebidas.
6. La realización de proyectos de investigación siempre será acatando las normas institucionales en la materia, anteponiendo la seguridad de los pacientes y respetando su aceptación o negativa, de participar en el estudio o de abandonarlo, sin que por esto desmerite la calidad de su atención.
7. Es deber del investigador trabajar en una relación creativa y mutuamente respetuosa con los pacientes.
8. No se debe inducir el uso de tecnologías, material, equipo y medicamentos que apenas están en estudio y no cabalmente confirmada su utilidad.
9. Respetar la confidencialidad de las nuevas ideas, no debiendo utilizar como suyo aquello de lo que tomaron conocimiento en las revisiones, ni presentar las ideas de otros como propia.
10. El consentimiento válidamente informado que obtenga el médico de sus pacientes deberá ser por escrito y con testigos, haciendo constar claramente los riesgos a los que se está expuesto, la privacidad y confidencialidad de los datos del paciente y los beneficios que se esperan obtener, así como su libertad para retirarse del estudio.

11. Se deberá dar a conocer de manera clara y honesta la relación del investigador con el organismo patrocinador de la investigación y los compromisos que se adquieren.
12. En todos los casos la investigación clínica estará sujeta a lo dispuesto en la normativa nacional y convenios internacionales sobre la materia.
13. No se podrán llevar a cabo proyectos de investigación de ningún tipo, sin la aprobación correspondiente de los comités de bioética y de investigación de la institución. Dichos comités podrán dictaminar, dadas sus atribuciones, sobre el inicio, desarrollo, conclusión de la investigación.

Conclusiones:

Los aspectos propuestos en el Protocolo de Conducta presentado, deberá conllevar un análisis, enriquecimiento y aprobación por parte de los factores de dirección en las instituciones, de manera que se integren voluntades y trabajo colaborativo para al establecimiento mediante protocolo del control de algunas normas éticas y de conducta que se requieren rescatar en las instituciones de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1) Díaz-Canel Bermúdez M. Intercambio con profesores de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Enrique José Varona. Islavisión. 2020 [Consultado: 17/2/2020] Disponible en: <http://www.islavision.icrt.cu/2019/09/20/intercambia-diaz-canel-con-profesores-de-la-universidad-de-ciencias-pedagogicas-enrique-jose-varona/>
- 2) Cárdenas Acuña E. Protocolo Ceremonial. Manual de Relaciones Públicas. Inisav. 2015

Conflicto de intereses: No existen conflictos de intereses

Contribución de los autores: La idea y contenido es obra del único autor del trabajo.

Recibido: 13 de enero de 2020.

Aprobado:

Dr. Alberto Céspedes Carrillo. Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología, La Habana. Cuba

Correo electrónico: cespedes@infomed.sld.cu