



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN,
CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004 Acreditada mediante Resolución N°15
del 31 de octubre de 2012**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA Y SERVICIOS DE
SALUD**

**“LA ÉTICA Y LA MORAL EN EL PROFESIONAL DE
REGES”**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista
en Gerencia y Servicios de Salud**

Autora:

SÁNCHEZ, DALIS

Tutora:

Dra. Palencia, Yris

Panamá, septiembre de 2017

DEDICATORIA

Primeramente, a Dios por darme la oportunidad de cumplir esta meta.

A mis adorados hijos Tomás, Dalis y Judith de quienes estoy segura de que me superaran en el futuro.

A mis padres, por darme ese espíritu luchador.

A Tomás, mi esposo, compañero y Amigo, de quien he recibido siempre apoyo.

AGRADECIMIENTO

Al autor de nuestra existencia, Nuestro Dios todo poderoso, por darme la oportunidad de vivir y mostrarme el camino por el cual debo seguir.

Al personal que labora en el Departamento de Registro Médico y Estadística de Salud de la Policlínica Presidente Remón por tanta amabilidad y respeto brindado durante el desarrollo de este trabajo.

A mis compañeros de trabajo y amigos mil gracias.

INDICE GENERAL

| | PÁGS. |
|---|-------|
| INTRODUCCIÓN..... | I |
| CONTENIDO. | |
| I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA..... | 1 |
| II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO..... | 2 |
| III. IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN..... | 2 |
| IV. MARCO REFERENCIAL..... | 5 |
| V. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 6 |
| VI. ANÁLISIS METODOLÓGICOS..... | 10 |
| CONCLUSIONES..... | 12 |
| RECOMENDACIONES..... | 13 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 14 |
| ANEXOS..... | 15 |

INTRODUCCIÓN

En este trabajo investigativo se va a investigar más ampliamente el tema de la ética y la moral en el Departamento de REGES. Se explicará resumidamente la importancia que tiene el personal del Departamento de REGES en cuanto a la confidencialidad de un expediente clínico de un paciente.

Para comprender un poco más el tema se ha puesto de manifiesto algunos conceptos como el de ética, la moral y el código de ética.

Se explicará resumidamente todo lo que conlleva el Departamento de REGES en una Instalación de salud; en cuanto a los archivos, expediente clínico de cada paciente, la confidencialidad de los mismos, la atención a los pacientes, la responsabilidad que implica custodiar un expediente clínico y en general la ética que debe tener el personal no solo en el Departamento de REGES, sino también en cualquier Departamento de la Instalación de Salud.

Y, por último, tenemos las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

I. CONTEXTUALIZACIÓN DEL PROBLEMA

Ética es una rama de la filosofía dedicada a las cuestiones morales. La palabra ética proviene del latín *ethicus*, y este del griego antiguo *ἠθικός* (*êthicos*), derivada de *êthos*, que significa 'carácter' o 'perteneciente al carácter'.¹

El tema de la ética en el servicio público está directamente relacionado con la conducta de los funcionarios que ocupan cargos públicos. Tales individuos deben actuar conforme un patrón ético, mostrando valores morales como la buena fe y otros principios necesarios para una vida sana en la sociedad.

Cuando una persona es elegida para un cargo público, la sociedad pone en ella su confianza. Así, esa persona debe de estar al mismo nivel de esa confianza y ejercer su función siguiendo ciertos valores, principios, ideales y normas.

Del mismo modo, los trabajadores de un servicio público deben asumir un compromiso ético y social hacia los ciudadanos como la promoción de la igualdad social y el fortalecimiento de la democracia. Para esto debe estar preparado para poner en práctica políticas que beneficien al país y a la comunidad en los ámbitos social, económico y político.

La formación en valores y la ética en el entorno del sector de la salud tiene una vital importancia, debido fundamentalmente al carácter humano de la profesión, que involucra no solo a profesionales, técnicos, personal de servicios administrativos, responsabilizados con procederes informativos, de atención médica, vinculadas con la salud pública en el orden social o ambiental, de dirección u otras; donde la práctica o la conducta humana está ligada al problema de la elección, esto es, decidir qué se debe hacer o no hacer ante una situación dada. Estos aspectos constituyen una reflexión filosófica, objetiva y racional de la moral, los principios, los valores y la ética.

¹Kant Immanuel. Significados de Ética. Disponible en www.significados.com/ética/

Dado que el valor es la significación positiva adquirida en el marco de las relaciones sociales por los objetos, las conductas y las ideas al representar la actividad humana y sus resultados en correspondencia con los intereses y necesidades del individuo, grupo social o la sociedad en su conjunto, ellos constituyen la base de la cultura organizacional existente y sostienen el proceso de toma de decisiones.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

General:

- Describir el valor de la ética y la moral en el profesional del Departamento de REGES.

Específicos:

- Sintetizar en forma clara y específica el concepto de ética en el personal del Departamento de REGES.
- Estudiar el concepto de ética como uno de los valores de suma importancia en el Departamento de REGES.
- Determinar la importancia que tiene la ética en el profesional del Departamento de REGES.

III. IMPORTANCIA O JUSTIFICACIÓN

La importancia que tiene este estudio radica en que el personal de REGES es la autorizada para custodiar toda la documentación; refiérase carpetas, archivos, todo lo concerniente al paciente que va en busca de una atención ya sea de urgencia o de un simple control y que a su vez es de total confidencialidad.

Los valores son cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad y principios que orientan nuestro comportamiento en una sociedad, organización o grupo. Son preceptos fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en vez de otras o un comportamiento en lugar de otro. Proporcionan un marco de referencia para formular metas y propósitos personales o colectivos,

reflejando así intereses, sentimientos y convicciones, independientemente de las circunstancias.

En todas las organizaciones existen necesidades de información, comunicación de doble vía y trato adecuado a los públicos internos como externos.

La misma estructura de las instituciones plantea ciertas restricciones, barreras y requerimientos que están estrechamente ligados al contenido, cantidad y flujo de la comunicación.

Las instituciones dedicadas al cuidado de la salud no son una excepción; por el contrario, en ellas se presentan realidades, actitudes y comportamientos que plantean retos en el aspecto ético de las relaciones públicas, que tienen que ver con el trato a los demás, la información oportuna, los valores de verdad y solidaridad.

Es sabido que las personas que acuden a un centro de salud lo hacen por una necesidad específica: acceder a un tratamiento médico para recuperar su salud. Esta necesidad es impostergable y cualquier elemento perturbador agrava el malestar por la carga emotiva que conlleva.

Igualmente, el personal de la institución enfrenta presiones, urgencias de comunicación, y limitaciones que muchas veces escapan a su desempeño, pero ante los cuales debe responder con una actitud serena, amable y ampliamente responsable en el trato a los demás.

El comportamiento ético es fundamental en estos casos, pues un manejo inadecuado de la información, como por ejemplo hacer público la existencia en el centro de salud de pacientes portadores de virus terminales, ocasionaría mayores crisis a las existentes por el resquebrajamiento de la salud.

Igualmente, un trato inadecuado atenta contra el grato ambiente que debe reinar en estas instituciones, dada la alta sensibilidad de las personas internadas y sus familiares.

El trato con el público constituye un factor de enorme influencia en las buenas relaciones públicas en los centros de salud y por tanto es indispensable cultivarlo y perfeccionarlo. A su vez plantea situaciones que involucran principios éticos referidos a:

- ✓ Cortesía y gentileza.

- ✓ Tolerancia y paciencia.
- ✓ Buena y precisa comunicación

Es necesario que el personal de REGES por su delicada función y el trabajo que realiza asegure la confidencialidad, integridad y exactitud de los datos procesados de todos los pacientes que se atienden en una institución de salud.

Ellos son los encargados de:

- ✓ Impedir que cualquier persona no autorizada tenga acceso a las instalaciones de procesamiento de datos personales, (control de entrada a las instalaciones).
- ✓ Impedir que el soporte de los datos sea leído, copiado, alterado o retirado por personas no autorizadas, (control de soporte de los datos).
- ✓ Impedir la introducción no autorizada de los datos en el sistema de información, y cualquier consulta, modificación, o borrado no autorizados de datos personales procesados, (control de memoria).
- ✓ Impedir que los sistemas de procesamiento automatizados de datos sean usados por personas no autorizadas a través de equipos de transmisión de datos, (control de utilización).
- ✓ Garantizar que es posible comprobar y establecer a quien ha tenido acceso al sistema y qué datos personales han sido introducidos en el sistema de información, cuándo y por quien, (control de introducción de datos).
- ✓ Impedir la lectura, copia, alteración o borrado no autorizados de datos personales durante la comunicación de datos personales y el traslado de soportes de datos, (control de transporte).
- ✓ Salvaguardar los datos mediante copias de seguridad, (control de disponibilidad).
- ✓ Cuando sea necesario los administradores de archivos de procesamiento de datos médicos deben designar a una persona independiente como responsable de la seguridad de los sistemas de información y de la protección de los datos, y que sea competente para asesorar en estas materias.

IV. MARCO REFERENCIAL

Determinación del clima ético de la organización

Además de esforzarse por practicar la administración moral e integrar por completo las consideraciones éticas a la toma de decisiones de la gerencia, los gerentes tienen otra responsabilidad fundamental: influir en el clima ético de la organización.

A medida que se desvía la atención de los actos personales y la toma de decisiones del gerente, resulta imperativo que este, en su carácter de líder, considere con mucho detenimiento el contexto dentro del cual ocurre el comportamiento y la toma de decisiones la organización. Para manejar la ética en una organización, el gerente necesita darse cuenta de que el clima ético de la misma es solo una parte de su cultura corporativa global.² Este hecho se ilustra claramente el ahora clásico caso del Tylenol. Cuando McNeil Laboratories, una subsidiaria de Johnson & Johnson, retiró voluntariamente del mercado el medicamento Tylenol, inmediatamente después de los incidentes denunciados respecto al que fármaco estaba alterado o envenenado, algunas personas se preguntaron por qué tomaron una decisión así. La respuesta de Johnson & Johnson, que se cita con frecuencia, fue “Este el estilo de J&J.”

Esta declaración lleva un significativo mensaje acerca de la función del clima ético de una compañía. También plantea la pregunta de cómo las organizaciones y gerentes deben trabajar, comprender e influir en la ética en los negocios por medios de los actos realizados, las políticas establecidas y los ejemplos puestos. El clima moral de la organización es un fenómeno complejo en el u influyen de manera muy considerable los actos, las políticas, decisiones y ejemplos de la gerencia. Aguilar (1994) llega al extremo e decir que el clima ético corporativo es capaz de vigorizar e impulsar una compañía muy bien dirigida y muy bien colocada ya que favorece la expresión de ideas creativas y fomenta el seguimiento colaborador.

²Soto Pineda, Eduardo, Cárdenas Marroquín, José Antonio, Capítulo 4, La Ética en la Administración

Los componentes importantes del clima o la cultura éticos de una organización incluye el liderazgo de la alta dirección, los códigos de conducta, los programas de ética, los objetivos reales, los procesos que conducen a la toma de decisiones éticas, la comunicación eficaz, la imposición de sanciones disciplinarias a los infractores de la ética, la capacidad en ética y el uso de mecanismo para denunciar la existencia de prácticas ilegales o corruptas dentro de la organización (Carroll, 1996). En varios estudios de investigación se llega a la conclusión de que el comportamiento de los superiores es el factor que más contribuye al clima ético de la organización; por lo tanto, es preciso que todos los gerentes comprendan cabalmente este punto y lo adopten.

V. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Concepto de ética

La palabra ética deriva del griego êthos, cuya significación es costumbre. Es una rama de la filosofía que se ocupa de estudiar los comportamientos sociales valiosos y comparar las distintas costumbres sociales, ocupándose de identificar el comportamiento deseable de las personas, para reglamentarlo. Está vinculado con lo honesto, lo justo, lo bueno.²

Los dos temas fundamentales de los que trata la ética son las normas y principios morales y los valores. Establece a partir de las investigaciones de cómo son las acciones humanas, que son temas de los que trata la moral, cómo deben ser esas conductas para que sean éticamente deseables. Entonces la moral es el conjunto de costumbres sociales que al estar regladas y clasificadas como buenas o malas, conforman un código ético que no está escrito, pero que guían las conductas de esa sociedad de acuerdo a la escala de valores que postula.

Aristóteles define la ética como el estudio del **bien moral**, equivalente a la felicidad, y consistente en el ejercicio del entendimiento. La felicidad es el fin último de todo el actuar humano, y la ética se ocupa del modo de alcanzarla, que es a través de la bondad y la virtud.

²Aristóteles. De conceptos.com. Disponible en www.deconceptos.com/ciencias/sociales/ética

Kant formuló la ética del deber. Es bueno todo acto que se hace con la conciencia del deber, sin considerar sus consecuencias. Debemos actuar en base a un imperativo categórico que nos damos a nosotros mismos, y que pueda valer en todo tiempo y lugar como mandato universal.

- **Concepto de moral**

Moral es una palabra de origen latino, que proviene del término morís (“costumbre”). Se trata de un conjunto de creencias, costumbres, valores y normas de una persona o de un grupo social, que funciona como una guía para obrar. Es decir, la moral orienta acerca de qué acciones son correctas (buenas) y cuales son incorrectas (malas).³

Según otra definición, la moral es la suma total del conocimiento que se adquiere sobre lo más alto y noble, y que una persona respeta en su **conducta**. Las creencias sobre la moralidad son generalizadas y codificadas en una cierta cultura o en un grupo social determinado, por lo que la moral regula el comportamiento de sus miembros. Por otra parte, la moral suele ser identificada con los principios religiosos y éticos que una comunidad acuerda respetar.

Tanto la ética como la moral se refieren aquellas conductas “correctas” e “incorrectas”. Aunque algunas veces son usadas indistintamente, ambas son diferentes; la ética se refiere a aquellas reglas que son impuestas por una fuente externa, por ejemplo, los códigos de conducta en lugares de trabajo o los principios religiosos. La moral se refiere a los principios individuales de cada persona acerca del bien y el mal.

- **Concepto de Código de ética**

Para lograr una mayor especialización del campo de acción de la ética se utilizan los Códigos de Ética, los cuáles no son más que una compilación de las normas y reglas que determinan el comportamiento ideal o más apropiado para un grupo específico de profesionales.⁴

³Aristóteles. Definición de Moral. Disponible en www.definición.de/moral/

⁴Aristóteles. Códigos Éticos o de Conducta. Su Concepto. Su necesidad. Disponible en www.diariosresponsable.com/opinión/14404-codigos-eticos-o-de-conducta-su-concepto-su-necesidad.

Las reglas de este código pueden estar escritas (como en los casos de la medicina o el derecho) o ser implícitas.

Un código es una afirmación formal de los principios que definen los estándares del comportamiento específico de una compañía o Institución. Por lo general no contiene todas las normas implícitas del comportamiento del profesional, porque se sobreentiende que toda persona que llega a un grado de profesional posee cierta formación y criterio de lo que se debe o no se debe hacer durante su desempeño como profesional.

- **Concepto de historia clínica**

La historia clínica es un documento privado, de tipo técnico, clínico, legal obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención.

Los trabajadores de la salud deben realizar un correcto llenado de la historia. Se debe registrar todos los datos e informaciones referidas al paciente y su proceso de atención de manera completa, ordenada, veraz e inteligible.

La historia clínica es de propiedad del paciente. Si bien debe permanecer en el servicio de salud, el usuario tiene derecho a revisarla cuando considere necesario y a obtener una copia de la misma a sus expensas. La historia clínica es de carácter confidencial. Solo podrán acceder a la misma los responsables de la atención médica y el personal administrativo vinculado con éstos, el paciente o personas autorizadas por él. Los servicios de salud y los trabajadores de la salud deberán guardar reserva sobre el contenido y no podrán revelarlo a menos que fuere necesario para el tratamiento o mediante orden judicial.

Desde los inicios de la práctica médica se conoce la importancia de consignar y almacenar la información que se genera durante la atención de un paciente e particular.

Es decir, como elemento de soporte a la memoria de quienes atienden o como fuente capaz de responder las preguntas de la ciencia con respecto a una enfermedad en toda una comunidad, los registros que los médicos y otros miembros

del equipo de salud realizan tienen un rol central de importancia cada vez mayor a medida que transcurren los años.

El personal que trabaja en el Departamento de Registros Médicos es el elemento más importante para el éxito del Departamento. Debe existir personal suficiente en cantidad y calidad para cumplir con las funciones que se le han asignado al departamento.

“El Departamento de Registros Médicos es responsables de custodiar la historia clínica de cada paciente de la instalación de salud, por ello nos encontramos incluidos en el manejo de información confidencial bajo normas que aseguran el secreto profesional de la atención médica.”⁵

La historia clínica tiene también un uso impersonal, que es aportar INFORMACION. Es la principal fuente para obtener todos los datos bioestadísticos que se requieran. la información es elemento fundamental en toda gestión, y lo es en particular en gestión de salud, ya que todas las decisiones deben estar tomadas en función de ella: la previsión de gastos, los aumentos de demanda estacionales, el impacto de epidemias, la duración de las internaciones y de las complicaciones en las mismas, etc. Tener la posibilidad de reclutar toda esta información en forma confiable, es un objetivo fundamental de este departamento, para trasmitirla a quienes toman las decisiones.

Cada uno de los pacientes que recibe atención en una instalación de salud cuenta con un expediente clínico, con el fin de garantizar la integración y la continuidad de la atención y al ser el expediente un documento médico legal, se busca en todo momento mantener la vigilancia y control de calidad de la información clínica y la protección de la confidencialidad que la misma suministra a los usuarios.

El contenido de la información del expediente clínico es estrictamente confidencial, apegados a la normativa vigente del país, se vela por el cumplimiento de dicha condición con la aplicación de protocolos, reglamentos y políticas en la Instalación

⁵Saint Bois, Gustavo. Departamento de Registros Médicos. Disponible en [www.saintbois.com/registros/ médicos/](http://www.saintbois.com/registros/médicos/).pdf

de salud; es por eso por lo que el personal que custodia este departamento debe ser íntegra, honesta, responsable y con un gran sentido de ética profesional.

VI. ANÁLISIS METODOLÓGICOS

En este tema de investigación acerca de la ética en profesional en el Departamento de REGES se amplía el estudio de los aspectos fundamentales del expediente de salud; asimismo se profundiza en cómo elaborar un expediente que sirva como documento legal y normativo de las funciones del sector salud.

El expediente de salud se considera esencial para la planificación y la organización de los servicios y para el control presupuestario de las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios de salud, dado que estos documentos son un verdadero sustento de los actos realizados por los empleados del área de salud y de los usuarios.

Cada vez que una persona acude a un centro de salud se registra en un formulario que forma parte del expediente. El expediente contiene los datos demográficos, los síntomas, los resultados de exámenes, las pruebas, los diagnósticos, el tratamiento los planes para atención o tratamientos futuros, entre otros. A esta información, unida por una carpeta o fólder con un ordenamiento preestablecido, con normas y con leyes, se le conoce como expediente médico, expediente clínico o expediente de salud. Sirve como medio de comunicación entre los muchos profesionales de la salud y como base para planear la atención y el tratamiento que recibirá el usuario. Es un documento legal que describe la atención recibida por el paciente; a la vez, se convierte en una herramienta para educar a los profesionales en salud, y poder evaluar y dar seguimiento a la atención que se brinda. Por otra parte, es fuente de datos para la investigación médica, para la planificación y promoción en centros de salud; por último, es fuente de información para los funcionarios de salud pública, encargados de mejorar la salud de la comunidad. El comprender en qué consiste el expediente de salud y la manera como se utiliza la información acerca de la salud de las personas, asegura que el expediente esté bien elaborado y permite entender quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cuáles casos, otras personas pueden tener

acceso a la información acerca de la salud de los usuarios ya que es de total confidencialidad.

Todo ello sin obviar los derechos en lo referente a la información médica, porque, aunque el expediente médico es propiedad física de la institución que lo integra, la información le pertenece al usuario, quién tiene el derecho de solicitar su información cuando este lo necesite.

Las responsabilidades que esto implica se pueden resumir en mantener la privacidad y la confidencialidad de esa información médica.

Las fuentes de información de este trabajo es Fuente Secundaria ya que interpretan y analizan fuentes primarias.

Las fuentes secundarias son textos basados en fuentes primarias, e implican generalización, análisis, síntesis, interpretación o evaluación.

CONCLUSIONES

Concluyo este trabajo diciendo que:

- “La ética y la moral en el departamento de REGES es muy importante, ya que manejamos mucha información confidencial de los pacientes.
- “El personal de REGES debe conocer la confiabilidad y custodia de la historia clínica de un paciente porque en ella reposa toda información médica de dichos pacientes.
- El trato con el público constituye un factor de enorme influencia en las buenas relaciones públicas en los centros de salud y por tanto es indispensable cultivarlo y perfeccionarlo.
- El personal que trabaja en el Departamento de Registros Médicos es el elemento más importante para el éxito del Departamento. Debe existir personal suficiente en cantidad y calidad para cumplir con las funciones que se le han asignado al departamento.

RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que para cada instalación de salud exista un código de conducta así las pautas de actuación pueden quedar claras, facilitando el mantenimiento de los valores de la Institución.
2. Debe de haber programas de formación que son ocasiones donde se trabaja la reflexión y la actuación ética entre los miembros de los distintos departamentos.
3. Es necesario que la Instalación cuente con un sistema de gestión idóneo ya que hay que conseguir una armonía entre las políticas de incentivos y la conducta honesta, donde esta última repercuta positivamente en la valoración de su desempeño.
4. Trabajar la comunicación, tanto interna como externa, es clave para que haya interacción entre los miembros de una organización y para que estén informados y cualquier anomalía o falta de valores éticos puedan comunicarlos a tiempo a sus jefes inmediatos.

BIBLIOGRAFÍA

- Perrot, E. (2000). Ética Profesional: el discernimiento en la toma de decisiones.
- Tello, A. Manual Auto Formativo De Ética Profesional.
- Rivera, J. 11 de abril de 2014. Recuperado de prezi.com/xt1dcu7hvhvr/los
- Rojas, L. (2009). Guías de Estudio Registros de Salud II. Recuperado de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream>.
- Registros de Salud. 20 de junio 2012. Clases de Registros Médicos. Recuperado de <http://tsues-ulabarquisimeto.blogspot.com>.

ANEXOS N° 1

ETICA Y MORAL



ANEXO N° 2

Departamento de REGES



Ética y Confidencialidad



ANEXO N° 3
SECCION DE ESTADISTICAS

