REVISTA CONAMED
Rev CONAMED 2011; 16(2):74-78

Artículo de Revisión

La utilidad de los valores en las instituciones de salud

Utility of values in health institutions

Rafael Gutiérrez-Vega[1], Alejandro Novoa-Boldo,[2] Ana Valeria Aguirre-Güemez [2],[1]
Laura Alejandra Mendoza-Larios,[2] Misael Uribe-Ramos[2], Cecilia González-Anaya,[3] Germán Fajardo-Dolci[4]

RESUMEN

Los valores son cualidades positivas para desarrollar una determinada actividad, en el caso de la medicina deben estar apegados a los principios éticos de la profesión, que marcan los límites de actuación de los prestadores de los servicios de salud. En la formación de estudiantes de medicina de pregrado y posgrado, se ha privilegiado la dimensión técnica científica y restado interés a la dimensión interpersonal, que se fundamenta en el respeto y aplicación de los principios éticos de la medicina. Sólo formando integralmente al médico en ambas dimensiones, las instituciones de salud tendrán la posibilidad de establecer una cultura organizacional enfocada al paciente y de prestar servicios de salud de calidad, para cumplir con su compromiso con los pacientes y la sociedad.

Palabras clave: valores, calidad de la atención médica; educación médica.

ABSTRACT

Values are positive qualities to develop a certain activity. In the case of medicine, these must be attached to the ethical principles of the profession, which become the behavioral framework for healthcare providers. In the formation of medical students and residents, the scientific-technical dimension has been privileged while the importance of the interpersonal dimension has been reduced, even when it relies on the respect and application of medicine's ethical principles. Only through the integral formation of physicians in both dimensions is that health institutions will have the possibility of establishing an organizational culture focused on the patient and the provision of quality healthcare services, therefore fulfilling their commitment towards patients and society.

Key words: Values. Quality healthcare services. Medical education.

[1] Director General de Arbitraje, Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
[2] Pasantes en Servicio Social, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Autónoma de México. Comisionado Nacional de Arbitraje Médico.
[3] Subdirector Asesor en la oficina del Comisionado Nacional
[4] Comisionado Nacional de Arbitraje Médico

Folio: 123/11 Artículo recibido: 13 de mayo de 2011 Artículo aceptado: 8 de junio de 2011

Correspondencia: Dr. Rafael Gutiérrez Vega. Dirección General de Arbitraje, CONAMED. Mitla 250 esquina Eje 5 Sur Eugenia, Piso 4, Col. Vértiz Narvarte, Deleg. Benito Juárez, C.P. 03020, México D.F. Correo electrónico: gutierrezvega@conamed.gob.mx.

INTRODUCCIÓN

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.[1]

Los valores valen por sí mismos, no son aspectos que se puedan percibir por los sentidos o hechos que se pueden captar con instrumentos; existen en un plano diferente al de la materia, son intangibles y pertenecen al nivel de las facultades psíquicas, donde se estructura su significado.

Los valores se traducen en pensamientos, ideas y lo que es más importante, en acciones o comportamientos de los individuos; una persona valiosa es aquella que vive de acuerdo a los valores en los que cree y éstos deben ser acordes con la cultura y sociedad en la que se desempeña.[2]

Los valores son la base para vivir armónicamente en una sociedad y fomentar una relación sana con otros seres humanos, ya que permiten regular la conducta, logrando así un bienestar colectivo y una convivencia basada en el respeto de los derechos de las demás personas. Según Erich Fromm: "Valioso o bueno, es todo aquello que contribuye al mayor despliegue de las facultades especificas del hombre y fomenta la vida. Negativo o malo, es todo lo que ahoga la vida y paraliza la disposición del hombre a obrar". Partiendo de esta premisa, se ha postulado que el hombre tiende a relacionarse según reglas y normas de comportamiento, lo que implica que los individuos actúan de una u otra manera basados en lo que es importante como valor.[3]

La importancia de los valores en las instituciones de salud

La forma de transmitir y ejecutar los valores dentro de una organización, es a su vez la manera de darles vida. En una organización, los valores son el marco del comportamiento que deben tener sus integrantes y se eligen, de acuerdo a la misión y visión de la organización, es decir, de su razón de ser, del propósito u objetivo para la cual fue creada y, de su visión o proyección en el futuro. En el caso de los prestadores de servicios de salud, deben estar apegados a los principios éticos de la medicina.

Los valores de una organización deben reflejarse en las acciones diarias de todos sus integrantes, más que en sus enunciados generales. Las organizaciones pueden integrar los valores en códigos de conducta, con indicaciones precisas sobre las actitudes y la forma de actuar, fomentando así una cultura específica en la organización. Es así como cada valor sirve de guía para orientar las decisiones cotidianas de trabajo, ayudando a cada miembro de la organización a identificar mejor lo que se debe hacer frente a cada situación, para el correcto cumplimiento de las actividades y objetivos a lograr.

Los responsables de la definición de los valores de una organización son sus directivos. Estos deben estar conscientes de que cada una de sus acciones, comunica valores organizacionales para el resto de sus integrantes y consecuentemente, incide en la forma de actuar en toda la organización. Los valores de una organización cobran importancia cuando son respetados y aplicados para normar la conducta de sus integrantes, ya que el enunciado por sí mismo no tiene mayores implicaciones, si no va acompañado de su aplicación. Es decir, es más importante comunicar los valores con hechos que con la simple declaratoria de los mismos; lo que implica que es más valioso lo que se hace, que lo que se dice. Si bien la aplicación de los valores inicia por los directivos de la organización, deben desplegarse al resto de sus integrantes, quienes deben respetarlos y observarlos dentro y fuera del ámbito laboral.[4]

Los valores son una guía para el comportamiento diario, son un referente para indicar el camino para comportarse de una manera u otra, frente a deseos o impulsos, ya sea estando solos o en compañía de otros.

Deben ser respetados y hacer sentir satisfechas a las personas con sus propias decisiones, ya que cuando se actúa guiado por los mismos, se debe hacer por convicción, sin importar la observación o crítica de otras personas. En otras palabras, al actuar guiado por los valores no se espera nada que no sea la propia satisfacción y realización como personas, en beneficio del bien común; esta satisfacción debe llevar a la práctica las creencias y principios en cualquier situación y permitir una conducta consistente.

Para fomentar ciertos principios de conducta ya sea en el rol de padres, maestros, jefes o en cualquier otro rol que implique liderazgo, sólo la práctica diaria de los valores podrá reflejar el significado concreto que ellos tienen, en términos de actuación.

Los valores cumplen un papel importante en la eficiencia de las organizaciones y consecuentemente, en la sobrevida de ellas al paso del tiempo. Esto se logra cuando tienen el mismo significado e importancia para todos sus integrantes y cuando son puestos en práctica cotidianamente y en todos los niveles. Sirven para que sus integrantes se relacionen mejor, sean más previso-

res durante la planificación y logren con eficacia sus objetivos; como consecuencia, los miembros de una organización en la que se comparten valores, se sienten más realizados como personas y satisfechos de ser parte de esa comunidad con la que se identifican, cumpliendo así sus compromisos profesionales y favoreciendo su crecimiento personal y profesional.[5]

Los valores en la profesión médica guían el sentido y orientación del actuar en la medicina y regulan la relación médico-paciente; fomentando el cumplimiento del sentido humanístico y científico de la medicina, el cual consiste en preservar la vida y la salud, luchar por el bienestar humano y mejorar la calidad de vida.

La formación de un médico no puede depender únicamente de los conocimientos científicos y técnicos y de las habilidades que se desarrollen durante su formación profesional, sino también de la incorporación de valores que regulen su actuación profesional, que deben estar alineados a los principios éticos de la medicina. A pesar de que el amor a la profesión, la honestidad y la responsabilidad constituyen valores fundamentales de la actuación de un profesional competente, siempre se debe tomar en cuenta que cada individuo refleja estos valores en función de su propia biografía, sus intereses y capacidades; por lo tanto los valores se tornan subjetivos, por lo que es indispensable transmitir la importancia de respetarlos y aplicarlos por el bien de los pacientes.[6]

La enseñanza y transmisión de valores dentro de la formación de estudiantes de pregrado y posgrado no es un proceso simple, lineal y homogéneo, que pueda inculcar el profesor al alumno con sólo enunciarlos y explicarlos, sino que constituye un proceso complejo de comunicación, en el que el estudiante no puede asumir una actitud pasiva. Esto se puede lograr creando espacios de reflexión en los que el estudiante aprenda a argumentar y analizar sus puntos de vista, así como a defenderlos, no sólo en el aspecto técnico científico, sino también en el aspecto ético; que le ayuden a formular iniciativas para resolver integralmente problemas bioéticos, y a esforzarse por lograr sus propósitos, con fundamento y apego a la "lex artis" médica, que es útil para guiar la conducta médica de acuerdo a los preceptos ético-científicos de la profesión, en un asunto determinado. De esta manera se contribuye a la formación de un médico consciente de sus actos, formado integralmente.[7]

Algunos autores postulan que, ante los cambios que se observan en las generaciones actuales, que incluyen el mayor acceso a la información, un contexto más complejo y globalizado, conceptos cambiantes de la medicina en períodos cortos de tiempo, necesidades y expectativas diferentes, nuevos estilos de vida, mayor competencia y demanda social; y para mantener los fundamentos básicos de la profesión, que incluyen promover la salud en la comunidad, prevenir enfermedades, rehabilitar pacientes y no sólo curar enfermos; se debe establecer un sistema de valores éticos acordes a las necesidades actuales en la medicina, en el que están incluidos principios que pueden ser aplicables en cualquier institución de salud, que no excluyen los valores fundamentales de la medicina y por el contrario, los complementan y enriquecen.[8] Dentro de estos valores se destacan los siguientes:

Humanismo médico. Ser benévolo, dedicando todos los esfuerzos y conocimientos para la prevención, recuperación, rehabilitación y promoción de la salud humana; se incluye también el amor hacia los demás y hacia la profesión, el ser íntegro y piadoso, identificándose con el ser humano independientemente de su posición.
Profesionalidad médica. Entrega a la profesión, demostrar una adecuada preparación médica con dominio de la técnica y tecnología e interés por la investigación. Respetarse a sí mismo y a los derechos de los pacientes y colegas, respetar el secreto profesional y mostrar disposición hacia el trabajo en equipo.
Responsabilidad. Compromiso permanente, personal y voluntario del médico con el paciente, cumpliendo con sus obligaciones sin que esto limite su autenticidad y creatividad en el desempeño de la medicina.
Sencillez. Moderación en las relaciones interpersonales y sentido de humildad.
Honestidad. Demostrar un sincero interés por el paciente independientemente de su posición, rechazar el soborno y la mentira actuando con justicia; es básica la existencia de congruencia entre el discurso y el actuar.
Cortesía. Aspecto correcto, buenos modales, lenguaje apropiado, delicadeza y buen trato hacia el paciente y el personal en general.
Ser culto. Tener una visión general del desarrollo de la humanidad y comportarse de acuerdo a su alto nivel de desarrollo intelectual.[9]

Otros valores considerados en diversas instituciones mexicanas incluyen.[10]

Excelencia y vanguardia. Este se refiere a la realización de actividades lo mejor posible, utilizando la tecnología y conocimientos más avanzados.
Trabajo en equipo. Adoptar un compromiso donde el trabajo en conjunto se convierte en un elemento valioso, para el logro de los objetivos planteados.
Lealtad. Tanto con los problemas de la sociedad como con la institución.
Libertad. Situación donde uno tiene la posibilidad de actuar o no sin interferencias, presiones o constricciones. Cada quien puede decidir por sí mismo, siempre que sea lo mejor para el paciente y la organización.

Revista CONAMED, vol.16, núm. 2, abril-junio, 2011
ISSN 1405-6704

Compromiso. El firme deseo de transformar una promesa en realidad.
Tolerancia. Tener un grado aceptable de condescendencia y permisividad con los pacientes y los integrantes del equipo de salud, sin importar las circunstancias en las que se encuentren.[11]
Calidad. Conjunto de propiedades que confieren la capacidad para satisfacer las necesidades del paciente, con oportunidad, de acuerdo a los recursos disponibles y el menor daño posible.
Respeto. Mostrar aprecio y cuidado dirigido hacia los derechos y la dignidad de las demás personas.
Colaboración. Ayudar y servir de manera espontánea a los demás.[12]
Transparencia. Dar cuentas claras y oportunas de las actividades institucionales y del uso de los recursos empleados, a todo aquel que lo solicite.
Equidad. Fortalecer la atención a pacientes, sin diferencia por género, raza, posición económica, religión u orientación.
Justicia. Otorgar a cada quien lo que le corresponde.[13]

Tomando en cuenta los valores antes mencionados y utilizándolos en la formación integral del médico que en el futuro será parte de un sistema de salud, se puede lograr que este adquiera los conocimientos y valores necesarios para lograr una convivencia armónica para el cumplimiento óptimo de sus funciones, es decir, transitar de un código de conducta en las organizaciones médicas y de los sistemas de salud, a una cultura organizacional que se fundamente en las premisas contenidas en dichos preceptos.[14]

Se sabe que el buen funcionamiento de una institución de salud depende fundamentalmente de la formación y desempeño de sus integrantes, es decir del factor humano, consecuentemente, de los valores inculcados en la persona durante su formación cómo médico, que son los que lo orientan a una conducta adecuada dentro de las instituciones y se reflejan en la calidad de la atención. De acuerdo con Donabedian, la calidad es un concepto que debe interpretarse en dos dimensiones relacionadas e interdependientes. Una dimensión técnica, que se enfoca principalmente en la solución del problema del paciente por medio de la aplicación del conocimiento y la dimensión interpersonal, la cual se enfoca en la relación que existe entre el proveedor del servicio y el usuario del mismo.[15]

Es oportuno y conveniente reflexionar que, en la formación de los médicos se ha privilegiado la dimensión técnica y no se ha dado el mismo énfasis, a la dimensión interpersonal. Lo que implica, que se fomenta un crecimiento académico técnico científico en demerito de la enseñanza y la importancia de los valores y principios éticos de la medicina. Para brindar servicios médicos de calidad, es indispensable que ambos aspectos se aborden y fomenten y se les dé el lugar que merecen; ya que de otra manera se continuarán formando estupendos médicos en el aspecto técnico científico, pero alejado de los aspectos éticos y sin un marco de referencia para mostrar una conducta acorde a la profesión y a las necesidades de las organizaciones, pero principalmente, de los pacientes. No puede existir una sociedad que se precie de ser civilizada, sin un marco de referencia, que limite y modere la conducta de sus ciudadanos para fomentar una sana convivencia; como tampoco pueden existir servicios médicos de calidad, fundamentados únicamente en el conocimiento científico, carentes de valores y principios éticos que rijan la actuación de los prestadores de servicios de salud, para satisfacer las necesidades de los pacientes.

DISCUSIÓN

Debido al ingreso a un rápido proceso de industrialización, la medicina, como sucede en otras profesiones, se está viendo inmersa en los criterios de productividad que caracterizan a otras industrias. La educación médica, se encuentra actualmente frente a importantes cambios en el contexto social, lo cual representa un reto para los valores centrales de la profesión médica. Es relevante replantear los programas universitarios de pregrado y posgrado, para crear conciencia en los estudiantes y que estos no vean la dolencia o enfermedad humana, desde un enfoque reduccionista, sino que tengan presentes sus múltiples y complejos determinantes, viendo a los pacientes de una manera integral y centrando su atención en el enfermo y no en la enfermedad.

Para lograr este objetivo, es necesario crear espacios de reflexión en los que el médico en formación aprenda los valores, los haga propios, actúe conforme a ellos y los aplique por convicción en su ámbito profesional, así como en su vida personal.

Los valores son conceptos que inciden en la conducta de todos los seres humanos, ya que el comportamiento se define como las acciones de las personas en relación con su entorno, a los estímulos que recibe o a los que está expuesto. Es por eso que se considera esencial contar con una base de valores bien establecidos, para que la persona sepa cómo actuar ante cualquier situación, utilizando como guía los valores que determinarán su comportamiento ante la sociedad y la profesión.

No debe restarse importancia al papel de los docentes que actúan como guía y modelo de los estudiantes y futuros profesionales, los cuales deben considerarse como ejemplos a imitar y quienes deben ser coherentes y consistentes durante su cátedra como en la manera de actuar con los pacientes. Su comportamiento será el principal motivo para que el estudiante se adhiera

a un marco de referencia, delimitado por los valores y principios éticos observados en ellos.

En cuanto a las instituciones de salud, es importante invertir tiempo y esfuerzo en fomentar que éstas tengan una cultura basada en valores compartidos, que se pongan en práctica todos los días a través del comportamiento de sus integrantes, ya que esto determinará el nivel de armonía y la calidad con la que la organización desempeñe sus funciones.

Si las instituciones de salud funcionan acorde a valores enfocados al paciente, se podrá crear una cultura organizacional que asegure el buen funcionamiento de la misma, así como el crecimiento personal de cada uno de los miembros del equipo de salud y la satisfacción de los pacientes.

CONCLUSIONES

Los valores deben funcionar como los pilares en una construcción, es decir, como columnas inamovibles. En su interior podrán realizarse los cambios deseados, siempre y cuando no se modifiquen sus bases. De esta manera cada valor sirve como una guía práctica, que orienta la conducta para el cumplimiento de los objetivos de la institución de salud y ayuda a sus miembros a identificar la mejor decisión ante una situación. De ese modo, las instituciones de salud brindarán servicios de calidad, fortalecerán su liderazgo y fomentarán una cultura enfocada al paciente.

La alta dirección de las organizaciones debe ser la primera en adherirse a los valores y desde ahí convocar a toda la comunidad, a adoptar esos preceptos. Cuando esto se consigue con éxito, se asegura la satisfacción de los pacientes y la sobrevida de la institución. Por todo ello, se debe fomentar el respeto y aplicación de los valores apegados a la ética médica en la formación del médico moderno, para poder guiar correctamente el sentido y orientación del actuar en la medicina y formar médicos enfocados al paciente, comprometidos con su función y el bienestar de la sociedad.

REFERENCIAS

1. Franco G, Mora E. Occupational health practice among law, evidence and ethics: a field study. G Ital Lav Ergon. 2010; 32 Supl 4: 8-7.
2. Jiménez JC. El valor de los valores en las organizaciones. Caracas: Cograf; 2008. 72 p.
3. Costa-Alcaraz AM, Almendro-Padilla C. Los Valores. Fisterra. Atención primaria en la red [online]. España. (Actualizado 25-01-2010; Acceso 2-12-2010). Disponible en: http://www.fisterra.com/formacion/bioetica/valores.asp.
4. Caballero-Pernas M. Caracterización de valores ético-profesionales en estudiantes del Programa de Formación de Medicina Integral Comunitaria durante la práctica docente. Revista Electrónica de PortalesMédicos.com. 2010 Oct 21 [acceso 3-05-2011]. V;20:580 [6 pantallas]. Disponible en: http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2522/1/Caracterizacion-de-valores-etico-profesionales-en-estudiantes-del-Programa-de-Formacion-de-Medicina-Integral-Comunitaria-durante-la-practica-docente.html.
5. Chinitz P, Meislin R, Alster-Grau I. Values, institutions and shifting policy paradigms: expansion of the Israeli National Health Insurance Basket of Services. Health Policy. 2009; 90: 37-44.
6. Rodríguez–Almada H. Los aspectos críticos de la responsabilidad médica y su prevención. Rev Med Uruguay. 2001; 17: 17-23.
7. Trejo-Mejia J, Estrada-Salgado D, Peña-Balderas J, Garnica-García J, Ángeles-Cruz R, Díaz-Reyes J, Salinas-Velasco R, Luis Hernández R. Desafíos en la enseñanza de la medicina familiar en el pregrado: el caso de México. Arch Medic Fam. 2005; 7 (3): 109-116.
8. Martínez-Martínez E. Formación de valores en el personal de la salud. Rev Cubana Med Milit. 2001; 30(3): 190-201.
9. Seijo-Echevarría B, Cardoso-Pérez R, Álvarez Vázquez J, Valle-Sánchez Ta, Muñoz-Rodríguez M. Los valores ético profesionales del médico. Su diagnóstico. Rev Humanid Med. 2001 may-ago; 1 (2): 44-55.
10. Instituto Nacional de Pediatría [Internet]. México: Secretaría de Salud; [actualizado 5-11-2010; acceso 2-12-2010] Valores institucionales. Disponible en: http://www.pediatria.gob.mx/prin_ valor.html.
11. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán [Internet]. México: Secretaría de Salud; [actualizado 5-11-2010; acceso 2-12-2010] Misión, Visión y Valores. Disponible en http://www.innsz.mx/opencms/ contenido/conoce/mision.html.
12. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán [Internet]. México: Secretaría de Salud; [actualizado 5-11-2010; acceso 2-12-2010] Código de Conducta y Ética para el Personal de Salud. Disponible en: http://www.inr.gob.mx/g23.htm.
13. Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñíz [Internet]. México: Secretaría de Salud; [actualizado 5-11-2010; acceso 2-12-2010] Código de Integridad, Ética y Valores. Disponible en: http://www.inprf.org.mx/direccion/codigo.html
14. Placeres-Hernández JF, De León-Rosales L, Medina-Hernández Y, Martínez-Rodríguez E. La formación de valores y el médico de hoy. Rev Méd Electrón. 2008 [acceso 3-05-2011]; 30 (1). Disponible en: http://www.revmatanzas.sld.cu/revista%20medica/ano%202008/vol1%202008/tema13.htm.
15. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública Mex. 1990; 32:113-117.