

ANEXO I

CÓDIGO DE ÉTICA

DE LA COMISIÓN ESTATAL DE ARBITRAJE MEDICO DE OAXACA

OBJETIVOS:

Con la intención de consolidar a la Comisión Estatal de Arbitraje Médico de Oaxaca (CEAMO) como una Institución ejemplar y tomando en cuenta que es una organismo donde se procura una atención eficiente, con calidad y calidez, se propone el siguiente código de ética coadyuvando con ello a consolidar una administración ética, eficaz, responsable, transparente, que rinda cuentas, que combata la arbitrariedad, la corrupción y la impunidad.

Para lo anterior, habrá que recordar que como todo servidor público debe atender a la reglamentación estatal y federal correspondiente y que se encuentra establecido, entre otros, en la *Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Oaxaca*; además, como ser humano, debe procurar una cultura donde el respeto a la dignidad propia y de los compañeros de trabajo sea un objetivo y, por otro lado, darle importancia a la tarea cotidiana que cada uno realiza.

SUSTENTO:

Tener un código de ética en la CEAMO es necesario para lograr un estándar de comportamiento de cada uno de los trabajadores que, en conjunto, harán funcionar a esta institución creada con fines muy específicos. En primer lugar habrá que tomar en cuenta que es una institución de servicio, por lo tanto, esa es nuestra principal meta: **servir a usuarios y prestadores de los servicios médicos**. En segundo lugar se debe reconocer que los personajes que acuden a la CEAMO acuden con un estado de ánimo muy especial, pues traen consigo un problema que les causa preocupación, enojo y/o estrés; por lo tanto, es nuestro deber ser empáticos con cada uno de ellos y ayudarles de tal manera que minimice su estado de ánimo como un primer paso para darle solución a sus diversos problemas. Además, no podemos apartarnos de los principios y valores que deben regir a los integrantes de una sociedad humana y de los principios éticos de la medicina descritos desde hace miles de años y que prevalecen hasta el momento como son: beneficencia y no maleficencia, autonomía, justicia.

El trabajador de la CEAMO debe atender a plenitud las disposiciones normativas hechas ex profeso para el funcionamiento de la Institución, así también, conocer y respetar el marco normativo tanto nacional como estatal y que se condensan en los decálogos elaborados a iniciativa de la CONAMED dirigidos a los pacientes, así como a los profesionales de la salud en las ramas de enfermería, medicina y odontología.

Por otra parte, es importante cumplir cabalmente con el concepto descrito en la MISIÓN de nuestra Institución: *“Brindar atención especializada y profesional a las diferencias derivadas de la atención médica, para lograr una entera satisfacción entre pacientes y prestadores de los servicios médicos, en forma ágil, en un ámbito de respeto, cordialidad, confidencialidad, imparcialidad y honestidad”*.

Por todo lo anterior, es conveniente que todos los trabajadores de la CEAMO conozcan y se apeguen a un código de ética basado en principios y valores sólidos. Este documento servirá como base



para que en lo subsecuente se agregue o se modifique a iniciativa de los integrantes del personal que labora en esta Institución con el aval del Presidente y del Consejo General de la CEAMO procurando una condición universal: **honrar a la persona, hacer un trabajo digno y procurar el buen funcionamiento de la CEAMO.**

VALORES INSTITUCIONALES:

Justicia: En una sociedad donde encontramos pluralidad de opiniones, diversas características culturales y desiguales condiciones socioeconómicas, nuestra institución juega una importante labor para buscar la verdad y dársela a quien la tenga.

Democracia: Es necesario atender a todos los que tengan dudas o inconformidades con la atención médica recibida (y que por ley les corresponde), tengan o no la razón, pues no podemos dar soluciones *a priori* sin analizar su asunto.

Gratuidad: Nuestra Ley de Creación advierte que todos los trámites, actividades y gestiones que realice la CEAMO no deben tener erogación económica alguna; con ello, damos la oportunidad para que todos los integrantes de la sociedad acudan a nuestras oficinas evitándose el pretexto económico.

Legalidad: es importante destacar que tenemos Normas Institucionales a los que debemos de apegarnos y que nadie puede dar una opinión personal al margen de los reglamentos de la CEAMO. Viendo el panorama fuera de la Institución, es necesario acatar con las disposiciones que se enmarcan en la normatividad estatal y federal.

Honradez: Como trabajadores de la CEAMO, no podemos hacer arreglos por fuera de nuestro marco normativo. Por lo tanto habrá que hacer nuestro trabajo siempre atendiendo esta premisa.

Confidencialidad: Este valor institucional es de extraordinaria importancia, pues los asuntos que se diriman en el seno de la CEAMO, no deben divulgarse a otras personas ajenas a la Institución, de hacerlo así, estaríamos ocasionando un daño moral irreversible a quienes nos han confiado su problema.

Respeto: El respeto se procura desde la persona humana que somos (esto es, a nosotros mismos), así, el que se respeta a si mismo también respeta el entorno, a la gente que acude a nuestra Institución, a nuestra familia, a la gente que casualmente encontramos y a los que compartimos cotidianamente el trabajo.

Igualdad: Es importante atender a todos los miembros de la sociedad, sin importar sexo, edad, raza, posición económica, credo religioso, ideología política o preferencias sexuales.

Transparencia: la CEAMO es una Institución que está a la vista de toda la sociedad, por ello, se debe manejar escrupulosamente su presupuesto y todas las actividades que se lleven a cabo. Por lo anterior, tenemos que rendir cuentas exactas a quien lo solicite.

Credibilidad: La CEAMO es una Institución donde acuden las personas de manera voluntaria y se les pide que la buena fe sea un requisito para dirimir sus diferencias. De esta misma forma, el personal de la



CEAMO debe crear un ambiente adecuado y dar un trato personalizado y profesional. Esta es la única manera en que nuestra Institución puede ganarse la confianza y, sobre todo, la CREDIBILIDAD de usuarios y prestadores de los servicios médicos.

VALORES PERSONALES:

Además de los anteriores valores institucionales, debemos de procurar entre los compañeros: El bien común, tolerancia, responsabilidad, solidaridad, autonomía, honradez, sinceridad, rendición de cuentas, generosidad, igualdad, dignidad, respeto a la persona y al entorno cultural y ecológico, gratitud, justicia, democracia, puntualidad, lealtad, competencia, asertividad, pluralidad, sencillez, humildad, actitud de servicio, corresponsabilidad y veracidad.

COMPORTAMIENTO PERSONAL

1. Mostrar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta con la CEAMO.
2. Evitar prácticas desleales o ilegales para beneficio personal o de personas externas.
3. Cumplir con los ordenamientos que rigen a la institución.
4. Hacer uso eficiente de la energía eléctrica, teléfono, papelería y demás medios de consumo institucional.
5. Cumplir con el horario establecido en su contrato.
6. Comprometerse con los fines que persigue la CEAMO.
7. Colaborar con entusiasmo e iniciativa en los eventos organizados en la CEAMO.
8. Evitar todo contacto con personas deshonestas que pretendan o puedan perjudicar a la CEAMO.
9. Cuidar que las actividades personales al exterior del organismo no dañen la imagen de la CEAMO.
10. Quienes participan en actividades políticas o relacionadas, no deben involucrar a la CEAMO, estableciendo claramente que se actúa a título personal y no en representación de la CEAMO, ya que ésta no influye, apoya o interviene en ninguna forma en dichas actividades.
11. No utilizar el cargo o investidura como funcionario de la CEAMO para conseguir beneficios personales.
12. Cuidar el aspecto personal y el decoro en todo momento, pues es la proyección de la imagen Institucional

ALCANCES Y SANCIONES:

Como muchos códigos de ética, estos tienen sanciones personales e Institucionales.

En las sanciones de tipo personales debe buscarse en primer lugar, hacer conciencia de la existencia del problema, pues el reconocimiento del mismo, dará camino a la superación personal y al tratamiento respectivo el cual variará de acuerdo a la causa y/o efecto; la solución del problema debe hacerse en el momento preciso para evitar toda acción de rechazo entre compañeros de trabajo o la creación de grupos antagónicos que llevaría a un detrimento en el rendimiento laboral; lo anterior estará a cargo de su inmediato superior atendiendo lo dispuesto en el organigrama institucional.



En cuanto a las sanciones de tipo Institucional, se atenderán a plenitud lo establecido en el REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO de esta Comisión.

Queda claro que, cualquier desviación detectada por cualquier trabajador debe ser comunicada a su inmediato superior **apegándose siempre a la verdad y a la buena voluntad.**

ANEXO II

PASE DE SALIDA

NOMBRE DEL TRABAJADOR: _____

LUGAR DE ADSCRIPCION: _____

HORA DE SALIDA: _____ HORA DE REGRESO: _____

LUGAR Y FECHA: _____

MOTIVO: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL TRABAJADOR: _____

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN AUTORIZA: _____

