

# ÉTICA

## *Ética y calidad de atención médica en pediatría*

### *Ethics and quality health care in pediatrics*

Hugo Peña Camarena

#### RESUMEN

Para brindar atención médica de calidad en los centros de salud y hospitales del país, es necesario contar con infraestructura adecuada, implementación tecnológica suficiente y capacitación permanente del personal. Sin embargo para alcanzar esta ambiciosa meta, es imprescindible además que todo el personal de salud respete los siguientes principios de la ética médica: beneficencia, equidad, autonomía, confidencialidad, dignidad, respeto, solidaridad, honestidad, lealtad y justicia. La ética es la conciencia de la práctica médica y por lo tanto una buena práctica dentro de los preceptos de la ética, permitirá asegurar una atención médica de calidad; siendo necesario un cambio profundo en la actitud de los médicos y otros profesionales de la salud.

**Palabras clave:** ética, calidad de atención.

#### ABSTRACT

In order to offer to medical attention of quality in the centers of health and hospitals of the country, it is necessary to count on suitable infrastructure, sufficient technological implementation and permanent qualification of the personnel. Nevertheless to reach this ambitious goal, it is essential in addition that all the personnel of health respects the following principles of the medical ethics: charity, fairness, autonomy, confidentiality, dignity, respect, solidarity, honesty, loyalty and justice. The ethics is brings back to consciousness of the medical practice and therefore a good practice within the rules of the ethics, will allow to assure a medical attention quality; being necessary a deep change in the attitude of the doctors and other professionals of the health.

**Key words:** ethics, quality of attention.

Con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe, la Organización Panamericana de Salud (OPS) desde los años ochenta, viene desarrollando esfuerzos orientados a incrementar la calidad de la atención de los servicios de salud, así como incrementar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles <sup>(1) (2)</sup>. La OPS considera como eje fundamental de este proceso de cambio, la acreditación de los establecimientos de salud, tomando como base estándares administrativos, recursos humanos, normas, resultados, infraestructura y equipamiento <sup>(3) (4)</sup>.

A pesar de los avances en los procesos de evaluación de la calidad <sup>(5) (6)</sup> y los esfuerzos realizados hasta la actualidad por las autoridades encargados de la salud en nuestro país, que han implementado el sistema de gestión de la calidad en las instituciones de salud, es evidente que en la mayoría de centros de salud y hospitales dependientes del Ministerio de Salud, ESSALUD y de los Institutos Armados, no se brinda atención médica de calidad, lo cual se manifiesta por tiempos de espera prolongados antes de la atención, insuficiente información sobre el diagnóstico y tratamiento y constantes quejas de los pacientes por mala atención.

Si se quiere tener éxito en los programas destinados a mejorar la calidad de atención médica en los establecimientos de salud, es necesario no sólo mejorar la infraestructura y la implementación tecnológica, sino fundamentalmente asegurar el comportamiento ético y moral de los miembros de estas instituciones en congruencia con su misión y visión. Debe siempre procurar beneficencia y justicia, respetando la autonomía y dignidad de la persona, procurando siempre: fomentar la salud, combatir la enfermedad y procurar la vida, considerando que salud es la ausencia de enfermedad en un entorno de bienestar físico, mental y social. Recordando siempre que la ética es la conciencia de la práctica médica, y por lo tanto una buena práctica dentro de los preceptos

Magíster en Investigación y Docencia Universitaria  
Jefe del Departamento de Pediatría del Hospital Regional  
Docente de Trujillo  
Docente del curso de Pediatría de la Facultad de Medicina de  
la Universidad Privada "Antenor Orrego" de Trujillo.

de la ética, permitirá asegurar una atención médica con calidad.

En 1997 en el trabajo: “Administración de la Calidad de la Atención Médica” <sup>(7)</sup>, se define “Atención médica de calidad” de la siguiente manera: “Es otorgar atención al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas, así como las de los prestadores de servicios y de la institución”.

### PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA

En la definición previa de calidad de atención médica se puede identificar un capítulo dedicado a los principios éticos vigentes, sin embargo en toda la definición se pueden apreciar elementos directamente relacionados con la ética, como la oportunidad en el proceso, la atención conforme a los conocimientos médicos vigentes, la búsqueda comprometida de la solución de los problemas de salud del paciente y el logro de sus expectativas. Todos ellos parten del compromiso ético que el médico adquiere cuando asume la responsabilidad de atender un paciente <sup>(8) (9) (10)</sup>.

Tomando como base el concepto de calidad antes mencionado <sup>(7)</sup>, se describen a continuación las acciones a realizar durante la atención de los niños, para cumplir con los siguientes principios éticos vigentes:

#### Principio de beneficencia

“Dirigir las acciones de la práctica médica a buscar el beneficio del paciente y de la sociedad, mediante la prestación de la atención médica”. Incluye las siguientes acciones:

- Todos los procedimientos médicos deben estar dirigidos a beneficiar al niño, se debe evitar cualquier acción que pueda dañarlo: “Primero no hacer daño”.
- La atención pediátrica debe otorgarse conforme a los estándares más altos de calidad.
- El médico que otorga la atención debe hacerlo con apego a los conocimientos médicos vigentes, asumiendo el compromiso de actualización permanente.
- El médico debe promover y mantener una relación médico-paciente, amable, de confianza mutua y ofreciendo el trato adecuado que debe darse al niño y su familia.
- El médico tiene el compromiso de proporcionar información a los familiares del niño, con

oportunidad, en forma veraz, completa y comprensible para ellos.

#### Principio de equidad

“Otorgar atención médica a los pacientes, conforme a sus necesidades de salud, sin distinciones, privilegios, ni preferencias”. Incluye las siguientes acciones:

- La atención debe otorgarse a los pacientes en congruencia con sus necesidades de salud, independientemente del problema de salud de que se trate: médico o quirúrgico, preventivo o curativo, infectocontagioso o no, dentro del servicio público o privado; de que le genere honorarios o “únicamente” sea con cargo a su salario institucional.
- La atención médica debe otorgarse sin privilegios ni discriminación relacionada con la raza, condición social, condición económica, principios morales o religiosos.

#### Principio de autonomía

“Derecho de los enfermos, en uso de sus facultades mentales, para decidir lo que ha de hacerse con su persona, en lo referente a atención médica”. Incluye las siguientes acciones:

- Los familiares del niño tienen derecho a conocer quién es su médico. Asimismo tienen derecho a elegir a su médico y a solicitar su cambio cuando así lo deseen.
- Con base en una información específica, válidamente otorgada, la familia del paciente está facultada para otorgar o negar su consentimiento para la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos. Asimismo para participar en proyectos de investigación.
- En el ejercicio de su autonomía, los familiares del niño tienen derecho a manifestar su inconformidad por la atención recibida, a través de una queja, y es responsabilidad de los médicos atenderla, resolver el problema o darle una respuesta satisfactoria.
- En los niños, por estar imposibilitados para tomar las decisiones que le conciernen, la responsabilidad recae en los familiares legalmente responsables o un apoderado legal, en su ausencia y en casos de urgencia, el médico esta facultado para tomar las decisiones que se requieran, debiendo registrar la justificación correspondiente en la historia clínica.

#### Principio de confidencialidad

“Derecho del paciente de que se respete el secreto en la información proporcionada al

médico, durante la relación profesional médico-paciente”. Incluye varias acciones:

- La relación médico-paciente debe realizarse en privado.
- La información contenida en la historia clínica está sujeta al principio de confidencialidad,
- El médico sólo puede ser liberado de la responsabilidad de guardar el secreto profesional por los familiares del niño o por mandato judicial.

### **Principio de dignidad**

“Otorgar atención médica al paciente en forma congruente con su condición humana, en cuanto a su organismo, su conciencia, su voluntad y su libertad”. Incluye varias acciones:

- En el proceso de atención debe tenerse en cuenta que el niño enfermo es un individuo de la especie humana, que se encuentra en desventaja como consecuencia de su enfermedad y debe ser tratado con consideración y decoro.
- Se debe evitar durante la atención, cualquier acto que pueda representar una humillación para el niño ante otros pacientes y el personal de salud.
- Debe evitarse medidas terapéuticas o de soporte vital exageradas que ocasionen sufrimiento al niño o prolonguen su agonía, sólo por una obstinación terapéutica no justificada.

### **Principio de respeto**

“Compromiso del médico de otorgar atención a sus pacientes, con la consideración y cortesía que su condición de humano enfermo requiere”. Incluye las siguientes acciones:

- El médico está éticamente comprometido a cuidar que el pudor de los niños no se vea afectado durante los procedimientos clínicos, diagnósticos o terapéuticos.
- El médico debe abstenerse de intervenir en aspectos que afecten a la privacidad y a la vida íntima de la familia, a menos que fuera estrictamente indispensable, para preservar la salud o la vida del niño.
- El médico debe consideración a sus pacientes y familiares, a sus maestros, alumnos, compañeros, subordinados, superiores y a la institución donde labora.

### **Principio de solidaridad**

“Compromiso del médico de compartir sus bienes y conocimientos, con las personas que requieren de sus servicios o apoyo, y de promover la donación de órganos para trasplantes”. Incluye las siguientes acciones:

- Compartir sus conocimientos y habilidades

con sus compañeros y alumnos, ejerciendo la docencia y difundiendo sus experiencias.

- Participar en proyectos de investigación que permitan el desarrollo y avance de la medicina.
- El médico debe promover y participar en la donación de órganos, con los pacientes, sus familiares y la población en general, en beneficio de quienes los requieran.

### **Principio de honestidad**

“Valor del ser humano que lo conduce a expresarse y obrar con apego a la ley, a las normas vigentes y a los principios éticos y religiosos”. Incluye las siguientes acciones:

- Conducirse en la práctica de la profesión y particularmente durante la relación médico paciente, la docencia y la investigación, con apego estricto a la verdad.
- Desde el enfoque de la ética no es aceptable la práctica de la medicina defensiva, a través de la indicación de estudios que no tienen como propósito el beneficio del paciente, sólo con el propósito de cubrir posibles quejas o demandas por mala práctica médica.
- El médico está obligado a no hacer uso indebido de los recursos de la institución en donde labora, en beneficio propio o de terceros, o en perjuicio de la propia institución.

### **Principio de lealtad**

“Compromiso del médico de corresponder a la confianza depositada en él”. Incluye las siguientes acciones:

- El médico está comprometido a corresponder a la confianza que el familiar del niño ha depositado en él al confiarle la salud y la vida de su hijo, a través de una atención de calidad.
- El médico está comprometido a corresponder a la institución donde presta sus servicios, mediante un desempeño con calidad y eficiencia, realizando una administración racional de los recursos que hubieran sido puestos a su disposición.

### **Principio de justicia**

“Compromiso de otorgar a cada quien lo que le corresponda, según el derecho o la razón”. Incluye lo siguiente:

- Otorgar a cada paciente la atención que requiera para la satisfacción de sus necesidades de salud y sus expectativas, conforme lo establecen los preceptos de una buena práctica médica, con apego a sus derechos y respeto a las leyes y normas vigentes.
- No es justificable por ningún motivo, el abandono

del paciente por el médico, en ningún momento del proceso de la atención, pero particularmente en el momento de su muerte.

- Es deber del médico notificar a las autoridades correspondientes, cuando durante la atención de un niño perciba lesiones o daños a la salud compatibles con maltrato infantil.

En conclusión si queremos brindar atención médica de calidad en los centros de salud y hospitales del país, es necesario contar con infraestructura adecuada, implementación tecnológica suficiente y capacitación permanente del personal, todo esto refrendada por el proceso de acreditación correspondiente. Sin embargo si realmente se quiere alcanzar esta ambiciosa

meta, es imprescindible que todo el personal de salud respete los siguientes principios de la ética médica: beneficencia, equidad, autonomía, confidencialidad, dignidad, respeto, solidaridad, honestidad, lealtad y justicia. Esto será posible lograr sólo con un cambio profundo en la actitud de los médicos y otros profesionales de la salud para evitar el comportamiento no ético durante la atención de los pacientes, desterrando la actitud personalista por lograr un beneficio propio, sin considerar al paciente. Asimismo los comités de ética de los hospitales, las facultades de medicina y el colegio médico deben asumir un papel activo en la difusión y cumplimiento de estos preceptos que no son nuevos, pero que no se cumplen en la práctica médica diaria.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Panamericana de la Salud. La garantía de calidad: estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. 1993.
2. Cabello E. Calidad de atención médica: ¿Paciente o cliente?. Rev. Med. Her. 2001; 12: 96-99.
3. Ministerio de Salud del Perú. Curso de Capacitación "Autoevaluación de establecimientos de salud". 1999.
4. Saturno PJ. Acreditación de instituciones sanitarias. Modelos, enfoques y utilidad. Manual del Master en Gestión de la Calidad en Servicios de Salud. Universidad de Murcia; 2001.
5. Aguirre H. Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de atención médica. Cir Ciruj 2008; 76: 187-196.
6. Donabedian A. Criteria, norms and standards of quality. What do they mean? Am J Public Health 1981; 71: 409.
7. Aguirre H. Administración de la calidad de la atención. Rev. Med. IMSS 1997; 35: 251-264.
8. Aguirre H. La ética y la calidad de atención médica. Cir. Ciruj. 2002; 70: 50-54.
9. Yamin A, Miranda J. Ética, calidad de atención y derechos humanos Rev. Inst. Des; 1: 35-42.
10. Aguirre H. Principios éticos de la práctica médica. Cir Ciruj 2004; 72: 503-510.

**Correspondencia:** Hugo Peña Camarena  
hugomedpe@hotmail.com

**F. de recepción:** 15. 09.09

**F. de aceptación:** 15. 10.09