

Ética y empresas productoras de servicios de salud

Dr. Armando Ortiz P.
Departamento de Neurocirugía – Magíster en Bioética.
Miembro Comité de Ética.
Clínica Las Condes.

Resumen

Hace algunos meses, a propósito de un encuentro de la Sociedad Chilena de Calidad Asistencial, en una interesante reunión debatíamos sobre las relaciones que existen entre Ética y Calidad; fue precisamente la moderadora de ese encuentro quien afirmaba que la calidad asistencial debía ser concebida como un imperativo ético. Sin sorpresa y de novo, salía el tópico, de si las empresas prestadoras de salud cuyos fines incluyen beneficios marginales de lucro o de plano beneficios para sus accionistas, pueden armonizar el bien interno que les da legitimidad, cual sería el cuidado de la salud de sus clientes, con el interés secundario, por lo demás legítimo de obtener beneficios para sus accionistas, sean quienes fueran. De allá es que irán algunas reflexiones sobre, la Ética de las Instituciones de Salud.

Podríamos comenzar recordando, por ejemplo, que Albert Einstein comentó en algún momento que no existía posibilidad alguna de obtener energía nuclear, que Bill Gates afirmó que con 640 Kb de memoria podría llevarse a cabo todo cuanto la informática pudiera imaginar, que un presidente de IBM opinaba que en el mundo había mercado para cinco computadoras, o que

Lee DeForest consideraba la televisión técnicamente factible pero inviable desde el punto de vista comercial y financiero (1). Ahora bien, si nuestra actitud es ésta, más vale, aunque sólo sea por una elemental prudencia, abandonar cualquier intento de formular conjeturas con fuerza suficiente como para configurar el futuro.

Pero, como reflexionar sobre el futuro es sobre todo pensar el presente, es preferible estar dispuestos a correr algunos riesgos. Y desde esta voluntad de pensar arriesgadamente, me atrevo a afirmar que la idea de la Ética de las Instituciones de Salud, puede convertirse en los próximos años en un elemento central, orientador de la toma de decisiones en las instituciones que aspiren a ser consideradas de excelencia.

Siguiendo a Josep M. Lozano, Director del Centro de Estudios, Persona, Empresa y Sociedad, y Profesor de ESADE (Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas. Madrid-España) quien pregunta: ¿podríamos encontrar en la actualidad alguna empresa capaz de afirmar que tener o no en cuenta la perspectiva de marketing o la calidad resulta irrelevante para

Resumen

su desarrollo como empresa? (1). Todos intuimos la respuesta. Cuando hablamos de Ética de las Instituciones de Salud, no estamos simplemente recordando que las instituciones deberían tener presente una serie de criterios y de valores a la hora de actuar. Lo que estamos diciendo es que no puede entenderse qué es (legítimamente) una empresa prestadora de servicios de salud, sin incluir en este análisis sus responsabilidades éticas, sociales y medioambientales. En este sentido, y para continuar con la imagen anterior, hablar de Ética y Empresas Prestadoras de Salud, no es otra cosa que arriesgarse a sostener que dentro de algunos años podríamos estar afirmando sobre las responsabilidades éticas, sociales y medioambientales por parte de las instituciones de salud, las mismas cosas que hoy postulamos del marketing y de la calidad: que resulta inconcebible e inviable una institución que no asuma estos dos factores como criterios de actuación.

¿Qué es, pues, la idea de ética de las instituciones de salud?, o como uno de sus pioneros, Pablo Simón Lorda, la llama: Ética de las Organizaciones Sanitarias (2); ¿un deseo, un pronóstico, una hipótesis?, ¿una propuesta bienintencionada?, ¿un poco de todo? el tiempo lo dirá. En cualquier caso, la considero una posibilidad razonable. Y conviene ahora analizar en qué sentido.

¿Ética en una Empresa Prestadora de Servicios de Salud?

Para responder a esta pregunta debemos tener presente dos premisas básicas:

1. Ser ético no consiste sólo en cumplir la ley. Cumplirla es, habitualmente, un deber ético, pero la moralidad va mucho más allá de la legalidad: La ley no llega (no puede llegar) a todas las situaciones posibles, y no sería bueno que todo estuviese incluido en el ámbito de la regulación legal, mientras que la ética abraza todas las acciones humanas, es inherente a lo humano, es una manera de estar en el mundo. La ley es reactiva (responde a problemas cuando ya se han producido), mientras que la ética es proactiva, se adelanta a hacer el bien y orienta la buena acción (3).

2. No hay decisiones empresariales únicamente éticas, económicas, técnicas o políticas; toda decisión presenta, al menos, tres dimensiones: a) técnica y económica: costos, ingresos, ventas, producción, etc. b) socio-política: jerarquías, estructuras, poder, cooperación, etc. y c) ética: porque son decisiones de personas y afectan a personas, y en las decisiones está en juego su felicidad, su mejora como personas, su aprendizaje, la unidad de la institución y los motivos más profundos por los cuales estas personas actúan.

Hay decisiones en las que alguna de estas dimensiones puede ser poco relevante, pero todas están presentes en aquello que hacemos. Y ninguna se reduce a las demás, sino que todas se condicionan entre sí. En ese debate concluíamos que hablar de calidad, es de plano situarse en el mundo de la ética. No hay entonces *buenas* decisiones técnicas, financieras, de ventas o de producción, por ejemplo, si falla el aspecto ético, o éste no está presente.

Estas dos premisas fundamentales hay que situarlas en el marco de dos realidades concretas y de gran relevancia: la primera realidad incuestionable es que la ética se ha convertido en las dos últimas décadas en “el tema de nuestro tiempo” (4). Como dice Adela Cortina, enhorabuena que esté de moda. Me parece que su relevancia no es fruto de una moda pasajera, sino de la propia necesidad de la sociedad y de las organizaciones de nuestro tiempo. La segunda realidad es que si las organizaciones no viven suficientemente la ética, la sociedad entera acabará derrumbándose, tanto por el sistema, como por sus protagonistas. Si es un error confiar sólo en las personas y olvidar el funcionamiento ético de las instituciones, es una ingenuidad atender sólo a los sistemas o a las estructuras y olvidar a las personas.

Esta necesidad de desarrollar una ética a la altura de nuestro nivel científico técnico ha exigido ampliar el ámbito de la reflexión ética e integrarla en la praxis humana. Se

empezó por la bioética, se siguió por las profesiones y se llegó, como no podía ser de otro modo, a las organizaciones e instituciones del sistema económico; primero a las empresas en general y de allá a las instituciones de salud. Las causales que demandan el desarrollo de la ética en las empresas y los negocios son muchas y variadas; pero todas ellas son concreciones del objetivo final de contribuir a hacer una sociedad más justa donde las personas puedan vivir la vida que consideran valiosa. Donde en definitiva todas las personas puedan llevar a cabo sus proyectos individuales de vida, de bien y de felicidad; cualesquiera que estos fueran.

Además de la aportación a la justicia de la sociedad, el desarrollo de la ética en las instituciones tiene importantes ventajas de eficiencia y eficacia. Algunas recientes aportaciones a las teorías de la dirección empresarial (dirección por valores, gestión del conocimiento, inteligencia emocional) destacan la importancia de entender la dirección de la empresa como un “arte” de dirigir personas (5). Estas nuevas aportaciones destacan la importancia de los aspectos axiológicos y afectivos en la coordinación de personas dentro de las instituciones. Un sincero intento de integrar la ética en las instituciones exige tener una idea clara de cuál es el papel de la dirección empresarial. En definitiva como hacer, para que todas las partes interesadas (clientes, directivos, proveedores, prestadores, profesionales, trabajadores, sociedad, accionistas, comunidad, etc.) descubran los valores compartidos, para de allá construir la identidad moral de la institución.

Instituciones de excelencia serían, entonces, las que bregan por la calidad, armonizan las capacidades del grupo desde el ejercicio del liderazgo, se forjan día a día un *buen carácter* y tratan de crear un “clima ético”, en el que todas las personas perciban que en los distintos niveles las decisiones se toman contando con valores éticos. Un instrumento interesante y bien perfilado para la concreción de lo anterior, es la

construcción de un código ético.

Podemos terminar esta larga respuesta a la pregunta sobre *Ética en una empresa prestadora de servicios de salud*, aclarando que el concepto es de una ética moderna, adecuada para las instituciones, que no puede ser sólo individual (de los individuos de las organizaciones) ni desinteresada (al margen de los intereses que ponen en juego los profesionales y las organizaciones) ni únicamente de la convicción (basada en principios “*prima facie*” sin tener en cuenta las consecuencias), sino que tiene que presentarse como una ética racional, intersubjetiva, interesada de la responsabilidad. El método de desarrollo de esta propuesta es lo que se conoce como *la teoría de los stakeholders o partes interesadas* (2). Es ineludible introducir los principios éticos como referentes en las profesiones y en las instituciones públicas de la vida moderna, entre las que se encuentran las profesiones y las empresas prestadoras de servicios de salud (6).

Casi la totalidad de los médicos de Chile conoce la bioética por haber leído algún artículo o por la proximidad de algún comité de ética clínica o de investigación, tanto en la atención hospitalaria como en la atención primaria o la práctica clínica particular. El origen de su disciplina es reciente, estableciéndose su nacimiento en la década de los sesenta como respuesta al incremento de avances científicos en las disciplinas biomédicas.

En Chile, la bioética surge a principios de los 90, y su crecimiento y desarrollo han sido progresivos y exponenciales, permitiendo que los planteamientos bioéticos y la presencia de una reflexión ética laica, racional e interdisciplinaria; se vaya desarrollando. ¿Podemos aventurar que, una vez implantado este primer nivel de la bioética, centrado en la asistencia y atención de salud y en la relación con el paciente, estemos capacitados para dar el siguiente paso? Es aquí donde se introduce el concepto de ética de las organizaciones o instituciones de salud, cuyo origen está en

la ética de los negocios, disciplina que las grandes empresas empezaron a desarrollar en la década de los setenta. La racionalidad técnica y económica (en su forma hegemónica) ha configurado un mundo de relaciones y valores en el que ha estado ausente el sentido moral profundo. No es raro, pues, que hayan surgido en el contexto ético-económico moderno serias dudas sobre la efectiva conexión entre economía y ética, pues a muchos les han parecido tan incompatibles como el aceite y el agua (3).

En este aspecto subyace, el tópico mencionado al inicio de este artículo.

Asimismo, en el ámbito de la salud se han percibido a menudo problemas morales, institucionales y profesionales. Por ejemplo, el ir y venir entre el mercado y el estado, sin solución definitiva; o la transformación del hospital (que en sus orígenes fue una institución de beneficencia) en una empresa, como los hospitales autogestionados en nuestro medio, que han de seguir la lógica del beneficio e incluso del lucro. ¿Pueden armonizarse objetivos tan diferentes en la nueva empresa de salud? O bien, en el caso de la “*medicina gestionada*” (*managed care*), ¿no se quiebra la relación moral básica entre los profesionales de la salud y los pacientes como se ha venido insistiendo en el debate? (6). Las respuestas a esas preguntas, parecieran ser más complejas que las que se ha estado entregando.

Actualmente, la práctica de la medicina y la producción de servicios de salud se encuentran en un proceso de cambio, relacionado tanto con el gran desarrollo científico y técnico como con un cambio social que implica un incremento del poder del ciudadano para decidir qué consume y qué servicios utiliza. Todo este proceso afecta de una manera muy importante a las relaciones de los profesionales de la salud entre ellos y con los ciudadanos y la sociedad en conjunto, y las instituciones deben asumir una parte de la responsabilidad de los servicios que prestan. Los avances tecnológicos y el desarrollo de los conocimientos en materia

de atención han permitido hacer frente a situaciones de salud-enfermedad con mejor efectividad y resultados, cosa impensable hace unas décadas. Pero, simultáneamente, existe una ruptura del contrato social entre el mundo de la salud y la población, que lleva a una crítica social y a la desmitificación de la institución de salud que condicionan el ejercicio de la medicina y hacen aún más necesario un código ético en este sector.

Aunque puede tener diferentes finalidades y recibir distintos nombres, básicamente, un código ético es un compromiso institucional que tiene por finalidad afirmar, dentro y fuera de la empresa, determinadas intenciones éticas fundamentales que afectan al comportamiento y el proceso de la toma de decisiones.

Por presentar una definición más precisa, entendemos un código de ética como la expresión escrita de “la voluntad de formular reflexivamente las responsabilidades compartidas en una institución y de expresar públicamente los criterios, los valores y las finalidades que la identifiquen”(7).

Es esencial que el código se base en principios filosóficos sólidos y que el proceso de elaboración sea coherente con esos principios. El proceso de elaboración del código es tanto o más importante que el resultado. También es esencial que el proceso involucre a los directivos y que haya una amplia participación de los trabajadores. Los directivos, además, han de estar firmemente comprometidos en los contenidos del código y ser ejemplares en su cumplimiento.

Las creencias y los valores preceden a las actitudes y éstas a las conductas. La congruencia entre los valores de la institución y los del trabajador es lo que genera compromiso y auténtica cohesión cultural. Es fundamental tener a los trabajadores comprometidos con la visión (el sueño) de la empresa. Los valores se transmiten por el ejercicio. Los transmiten los directivos.

Un código ético potencia la autonomía, la lealtad crítica, elimina la ambigüedad frente a las prioridades organizativas. Debe ser

diseñado para inspirar, enseñar y apoyar a los profesionales y las organizaciones éticas (3). De allá entonces que se pueda mejorar la legitimidad social. Una legitimidad especialmente relevante en aquellas instituciones cuya misión es la prestación de servicios de salud y donde los aspectos axiológicos, afectivos y culturales son tan relevantes.

CONCLUSIONES:

No está del todo claro, que en nuestro medio hayamos alcanzado a implementar el primer estadio de desarrollo de la bioética y por ende, no estoy seguro si estamos en condiciones de avanzar hacia la praxis de la ética de las instituciones, sin embargo si alguna institución piensa que puede hacerlo, es el inicio del camino.

La institución que se toma el riesgo de poner por escrito sus compromisos manifiesta una determinación y voluntad ética mayor que quien no lo hace y, por otro lado, no escribirlo transmite la idea de que la ética es algo relacionado con la conciencia individual y un asunto en el que no se puede llegar a un acuerdo colectivo.

Entre los mecanismos más utilizados para el desarrollo de la responsabilidad moral en las organizaciones encontramos los códigos éticos. Los códigos éticos elaborados con convicción y responsabilidad por las propias instituciones son un buen mecanismo para hacer que la ética se viva día a día en la organización y contribuya así a la mejora de la sociedad en general.

Las instituciones de salud del futuro habrán de ser empresas excelentes, organizaciones donde la calidad sea un elemento clave para su buen gobierno. Los ciudadanos de hoy ya lo están exigiendo y los de mañana, lo considerarán irrenunciable. En ese viaje hacia la calidad total, por el océano de un mundo cada vez más complejo, pluralista y globalizado, la exigencia de contar con un barco dotado de un armazón ético sólido, inteligente y flexible a la vez, pareciera im-

prescindible. La ética de las instituciones, como conjunto de procesos que transmiten valores a lo largo de todas las fibras de su estructura, aporta ese tipo de armazón capaz de contribuir a la mejora continua de la calidad. Muchos de sus elementos se encuentran ya en los diversos sistemas de acreditación o certificación de la calidad con los que cuenta el mundo de la salud (2).

La Ética de las Instituciones propone construir una propuesta de planteamiento ético para toda institución de salud que quiera ser una excelente empresa ciudadana. Porque, por el lado que se mire, la excelencia no puede ser sólo técnica, sino que también tendrá que ser moral. De nuevo y casi circular, como las dos caras de la misma moneda: ciencia y ética, hechos y valores, filosofía y medicina, igual que en su inicio comparten método y también fines.

BIBLIOGRAFÍA:

- 1> Lozano, J.M. La Empresa Ciudadana: Un reto de innovación. Editado con motivo de la presentación de ESADE. Abril, 2002. Madrid – España.
- 2> Simon L., Pablo. La Ética de las Organizaciones Sanitarias en los Modelos de Calidad. Asociación de Bioética Fundamental y Clínica. Madrid – 2003.
- 3> Peguero R.E., Lozano A.J. Cuadernos de Gestión. Porqué un código de ética en una empresa de servicios sanitarios? pág. 60 – 65. Fundación Jordi Gol i Gurina, Barcelona.
- 4> Cortina A. Ética de la Empresa. Madrid: Trotta. 1994.
- 5> Ortiz J.M. La hora de la ética empresarial. Madrid: Mc Graw-Hill. 1995.
- 6> Conill J. Ética de la empresa sanitaria. Todo Hospital, 1998; 152: 709 – 14.
- 7> Lozano J.M. Ética i empresa. Barcelona. Proa: 1997.