

Cómo se asocian los prestadores de servicios de salud, las compañías de seguros médicos y los inversionistas para crear sistemas transparentes y resilientes que cumplan los estándares éticos más elevados en el ámbito de la prestación de servicios sanitarios a nivel mundial.

epihc.org epihcteam@ifc.org

principios éticos en la atención de la salud

Establecer una base universal de confianza







Prólogo

El 27 de marzo de 2019, la Corporación Financiera Internacional (IFC) presentó una novedosa iniciativa para ayudar a los prestadores de atención de la salud del sector privado a mejorar sus servicios y crear modelos de actividades más sostenibles mediante la consagración de principios éticos en sus operaciones. Los Principios Éticos en la Atención de la Salud (EPiHC), formulados en colaboración con el Banco Mundial, abarcan las cuestiones que deben abordar las entidades de atención de la salud para crear sistemas transparentes y resilientes que cumplan los estándares éticos más elevados en el ámbito de la prestación de servicios sanitarios a nivel mundial.

IFC trabaja con el sector privado de los países en desarrollo para crear mercados que generen oportunidades para todos. Existe una clara relación entre los principios operativos éticos y la elaboración de modelos de actividades sostenibles que tengan un impacto positivo en los países en los que operan las empresas privadas.

El Grupo Banco Mundial tiene dos objetivos: poner fin a la pobreza extrema para 2030 y promover la prosperidad compartida. A fin de contribuir a la consecución de estos objetivos, el Banco respalda la cobertura sanitaria universal, con el propósito de lograr que todas las personas tengan acceso a la atención de la salud que necesitan sin padecer dificultades financieras. El acceso a servicios de atención de la salud aseguibles y de alta calidad es fundamental para que las personas puedan llevar una vida productiva y plena, y para que las economías desarrollen el capital humano necesario para su crecimiento.

Los principios éticos son importantes para concretar la promesa de brindar cobertura sanitaria universal. Los prestadores de atención de la salud privados desempeñan un papel esencial para promover el acceso mundial a cuidados asequibles y de alta calidad. El éxito que alcancen para respaldar el crecimiento de sistemas de salud más sólidos depende, en parte, de su capacidad para demostrar que se han ganado la confianza de las comunidades a las que sirven.

También es evidente que las empresas de atención de la salud tienen un interés comercial a largo plazo para adherir a principios éticos. ¿Por qué? Debido a que, al operar de manera éticamente responsable, atraen más pacientes, retienen al personal con mejor desempeño, reducen los riesgos operacionales y, por lo tanto, se desempeñan con mayor eficacia como empresas.

Prólogo (CONTINUACIÓN)

Reconociendo que los prestadores privados operan en muchos contextos diferentes y enfrentan diversos desafíos, IFC puso en marcha la iniciativa EPiHC con el propósito de formular un conjunto de orientaciones de amplia aplicación para promover la conducta ética y respaldar el proceso cotidiano de toma de decisiones. Se solicitó una amplia y diversa gama de datos a prestadores de atención de la salud, expertos en políticas y otras partes interesadas. Después de definir los problemas operativos clave que podrían entrañar decisiones, prácticas o cuestiones con un componente ético, el siguiente paso consistió en formular principios que se pudieran aplicar en forma clara y universal, y que entidades grandes y pequeñas, que operaran en forma independiente o como parte de un sistema, pudiesen adoptar rápidamente.

Los signatarios iniciales de la EPiHC representan todas las facetas del sector privado de atención de la salud, desde clínicas y compañías de seguros hasta inversionistas. Algunos operan a nivel mundial, y otros están focalizados en el ámbito nacional o local. Todos comparten el compromiso de aumentar el acceso a servicios de atención de la salud de alta calidad en todo el mundo.

Aunque algunos signatarios de la EPiHC ya cuentan con sus propios códigos de conducta o marcos éticos internos equivalentes, el hecho de que adoptaran públicamente la iniciativa reviste gran importancia y puede enviar una fuerte señal al mercado acerca de su compromiso con estas cuestiones. Es posible que otras entidades no hayan analizado estas importantes cuestiones, y confiamos en que estos principios les servirán como guía útil para aumentar y profesionalizar sus operaciones.

A medida que la iniciativa EPiHC avance, estaremos atentos a las empresas que realicen el esfuerzo más concertado para implementar los principios y escucharemos a los signatarios para conocer los principales desafíos que enfrentan. ¿En conclusión? La prestación de servicios de atención de la salud de un modo ético redunda en beneficio de los pacientes, las empresas y el personal y, en definitiva, es lo correcto.

Mejorar por el bien de los usuarios

Por qué es importante la EPiHC

Hoy, como nunca antes, los prestadores de servicios de atención de la salud de todo el mundo navegan por un paisaje complejo y en constante evolución, y están sujetos a escrutinio desde todos los ángulos. Además, es posible que algunas reglamentaciones locales sean deficientes o que no se apliquen, o que no se hayan actualizado en consonancia con los rápidos adelantos tecnológicos.

La EPiHC ofrece una plataforma pertinente, transparente y accesible para difundir los principios éticos más elevados para la prestación de servicios de atención de la salud.

¿El objetivo? Ofrecer orientación a los prestadores privados, los inversionistas y las compañías de seguros médicos y unificar el ecosistema de atención de la salud, de manera que todas las partes interesadas puedan confiar en el proceso y en el sistema.

En el panorama amplio, la EPiHC promueve una conducta ética y responsable para avanzar en la consecución de los objetivos mundiales compartidos en la esfera de salud: mejor acceso a los servicios de salud, mejor calidad de la atención y mejores resultados sanitarios.

A nivel de cada entidad, la EPiHC puede respaldar y mejorar el desempeño general y la gestión de riesgos, así como crear oportunidades para que los prestadores aprendan las mejores prácticas y las difundan.

Cada signatario de la iniciativa se une a una cohorte internacional que asume el compromiso de llevar a cabo sus operaciones en formas que promuevan la conducta ética, con el objeto de realizar una contribución más sólida a la vida de sus pacientes, su personal, el medio ambiente y las comunidades a las que sirve.

Estándares claros para orientar las decisiones y fomentar una cultura de confianza

Diez principios operativos para garantizar una conducta ética

La EPiHC consta de 10 principios fundamentales que son válidos para todo el ecosistema de atención de la salud, desde los prestadores que están en la primera línea de acción hasta los principales directivos, y aportan la claridad necesaria a las decisiones, las transacciones, las prácticas y los contactos que inciden en todos los aspectos de las operaciones.

Estos principios, que se adoptan en forma voluntaria, abiertamente y con orgullo, contribuyen a dar forma a los valores y los comportamientos y fortalecen los vínculos de confianza entre los prestadores de servicios de salud y las partes interesadas, confianza que es esencial para prestar con eficacia la mejor atención posible al mayor número de pacientes.





Respetar las leyes y las reglamentaciones

2

Realizar una contribución positiva a la sociedad

La entidad lleva a cabo sus actividades de manera legal y responsable. Toma todos los recaudos para que el personal entienda y respete las leyes, las reglamentaciones, las políticas y los estándares relacionados con sus actividades.

La entidad tiene en cuenta su impacto en la sociedad y en el sistema amplio de salud cuando planifica y presta los servicios. Ese impacto abarca los aspectos relacionados con la calidad, la eficiencia, el acceso y la asequibilidad. La entidad no participa a sabiendas en actividades que menoscaban los objetivos del sistema sanitario o la salud y el bienestar de la población en general. Forja y mantiene asociaciones sólidas y eficaces en las comunidades a las que sirve y con otros actores del sistema amplio de salud. En ese marco, participa activamente con las partes interesadas en iniciativas para mejorar el acceso a una atención asequible y para promover la salud para todos.



Promover estándares de alta calidad



Dirigir los asuntos empresariales en forma ética

La entidad brinda atención de la mayor calidad posible, incluso en lo referente a la seguridad de los pacientes. Esto incluye la implementación de procesos formales para mejorar constantemente la calidad. La entidad se remite a las prácticas basadas en evidencias y aceptadas internacionalmente para respaldar el cuidado de los pacientes. Las decisiones relacionadas con el tratamiento y la atención se toman teniendo en cuenta el resultado de mejor calidad para el paciente.

La entidad describe y explica los servicios que ofrece, con exactitud y honestidad. No se aprovecha indebidamente de ninguna persona por medio de manipulación, ocultamiento o abuso de información privilegiada, o a través de la tergiversación de algún hecho. Procede con honestidad y no participa en ninguna actividad que tenga por objeto engañar a cualquier persona o entidad para privarla de su dinero, sus bienes o su tiempo. Evita los conflictos de intereses y aplica políticas y prácticas para combatir los sobornos y la corrupción. Atiende de manera sensible y humana a todos los pacientes, incluso a aquellos que no cuentan con fondos suficientes para pagar un tratamiento.



Respetar el medio ambiente



Respetar los derechos de los pacientes

La entidad lleva a cabo sus actividades de manera de minimizar el impacto negativo en el medio ambiente y realiza esfuerzos para conservar la energía y reducir los desechos. Todos los residuos, incluidos los biomédicos, se recolectan, almacenan y eliminan en forma segura y responsable desde el punto de vista ambiental.

La entidad ofrece atención respetuosa de los valores y las creencias personales de los pacientes. Respeta el derecho a la dignidad, la privacidad y la confidencialidad de todos ellos. Además, respalda sus derechos durante el proceso de atención, entre ellos, la posibilidad de prestar consentimiento informado y de rechazar el tratamiento. Establece mecanismos para supervisar las actividades de investigación. Las personas que se dedican a la investigación clínica reciben plena información acerca de los riesgos y los beneficios, y sobre su derecho a negarse a participar o dejar de hacerlo sin temor a represalias. Asimismo, se les informan sus derechos y responsabilidades de un modo y en un idioma que les resulten comprensibles.



Proteger la información y usar los datos en forma responsable



Prevenir la discriminación, el acoso y el hostigamiento

La entidad ha establecido salvaguardas administrativas, técnicas y físicas adecuadas para garantizar que la información se mantenga en forma segura, exacta, completa y sin alteraciones, y sea inaccesible para el personal no autorizado. Además, aplica normas adecuadas sobre datos y tiene en cuenta las novedades y los cambios en materia de tecnología. Preserva la confidencialidad en consonancia con los estándares más elevados, a saber: minimización y retención de los datos; uso en investigaciones únicamente cuando se divulguen, con la sola inclusión de los datos mínimos necesarios y con sujeción a los correspondientes derechos del paciente y normas legales, y transferencia o divulgación según sea necesario para determinados propósitos de salud pública y tramitación de reclamos. Los pacientes tienen derecho a conocer, examinar y corregir la información incluida en su historia clínica.

La entidad fomenta un ambiente positivo y respetuoso para todos, incluidos los pacientes, las visitas, los empleados, los voluntarios, los médicos, los alumnos y los trabajadores contratados. Además, no tolera ninguna forma de discriminación, hostigamiento ni acoso.



Proteger y empoderar al personal



Respaldar las prácticas éticas y prevenir los daños

La entidad fomenta un entorno de trabajo seguro. Vela por que todo el personal reciba la capacitación y las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera segura, para satisfacer las necesidades de los pacientes y los clientes, y para cumplir las normas de las asociaciones de profesionales correspondientes.

La entidad formula políticas y procedimientos formales para las áreas en las que se plantean problemas éticos, y en ese contexto acepta las normas internacionales. El personal recibe capacitación para entender estos problemas y resolverlos. Además de las actividades prohibidas en las leyes y las reglamentaciones locales, la entidad no participa en prácticas perjudiciales ni las aprueba.



Gobernanza

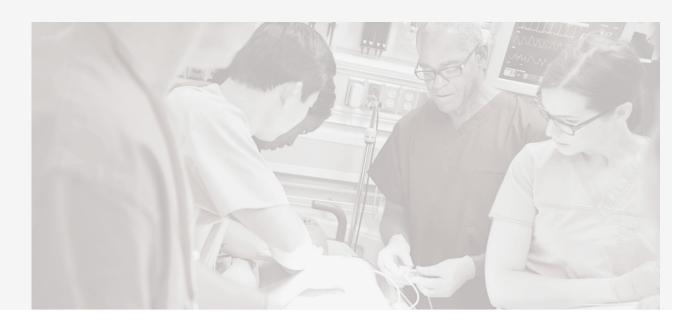
La estructura de gestión de la EPiHC se concibió para facilitar la administración y la implementación de los principios.

Se ha establecido una Secretaría para administrar los principios.

Sus funciones abarcan la promoción de los principios, la organización del proceso para convertirse en signatario y la gestión de las comunicaciones y la publicidad en torno a los principios. También atiende las consultas sobre procedimientos y gestiona el proceso relacionado con el examen de los principios y la formulación de propuestas de enmienda.

La Secretaría no aprueba a los signatarios ni certifica su adhesión a los principios.

Para obtener información detallada acerca de la estructura de gestión de la EPiHC y las disposiciones que la regulan, visite su sitio web: www.epihc.org.



Llamado a la acción

¿Qué pueden hacer las empresas?

Invitamos a las entidades de atención de la salud y a los inversionistas a adoptar la EPiHC. Para algunas entidades, la adopción representará el primer paso para codificar dichos principios y, para otras, complementará los códigos y las declaraciones institucionales vigentes. Al convertirse en signatarios de la EPiHC y utilizar su logo, las entidades indican su compromiso con elevadas prácticas éticas para mejorar la vida de los pacientes y sus empleados, el medio ambiente y las comunidades a las que sirven.

¿Qué pueden hacer los Gobiernos?

El Gobierno cumple la función de custodio del sistema de salud y, en ese marco, debe promover e incentivar una conducta ética. El Gobierno puede:

- instar a todos los participantes del sistema de salud a aceptar y adoptar principios éticos;
- procurar establecer relaciones de cooperación sólidas con el sector privado y la sociedad civil;
- aplicar políticas y reglamentaciones pertinentes, claras y estables;
- definir los objetivos de dichas políticas y reglamentaciones con claridad y transparencia, y administrarlas en forma congruente;
- impulsar el diálogo público y trabajar en conjunto con el sector privado y la sociedad civil para analizar y abordar los problemas y las inquietudes prevalentes en el sistema.

¿Qué pueden hacer otras partes interesadas?

Todas las partes pueden desempeñar una función para promover el acceso equitativo a servicios de atención de la salud de calidad. Instamos a todas las partes interesadas a señalar los problemas prácticos que puedan surgir y pongan en peligro la prestación de servicios sanitarios en forma ética. La necesidad de principios éticos nunca ha sido mayor, y todas las opiniones son importantes para poner de relieve los desafíos y ofrecer soluciones. Asimismo, todas las partes interesadas, incluidos los pacientes y el personal, tienen la responsabilidad conjunta de exigir a los prestadores de servicios de salud que cumplan sus obligaciones y compromisos, y que basen su conducta en los valores de la EPiHC.

Convertirse en un signatario de la EPiHC

Invitamos a las entidades de atención de la salud y a los inversionistas a adoptar la EPiHC. Para algunas entidades, convertirse en signatario de la EPiHC representará un primer paso hacia la codificación de la conducta ética. Para otras, la iniciativa complementará los códigos y las declaraciones institucionales vigentes.

Al convertirse en signatarios de la EPiHC y utilizar su logo, las entidades indican su compromiso de aplicar las prácticas éticas más elevadas para mejorar la vida de los pacientes, sus empleados, el medio ambiente y las comunidades a las que sirven.

La EPiHC se concibió deliberadamente como un compromiso voluntario de aplicar las mejores prácticas, con el propósito de ampliar las posibilidades de acceso y promover una búsqueda de la excelencia entre los prestadores de atención de la salud privados, las compañías de seguros médicos y los inversionistas. Así pues, la iniciativa no mantiene un mecanismo de aplicación ni un procedimiento de reclamación. Cada signatario puede optar en forma independiente por incorporar los principios, de la manera correspondiente, en sus sistemas de gobernanza y sus prácticas cotidianas. En forma periódica, la Secretaría de la EPiHC puede comunicarse con los signatarios y difundir las acciones emprendidas para propiciar la implementación, así como brindar oportunidades y acceso a redes que fortalecen la capacidad de los signatarios.

El procedimiento para convertirse en signatario es fácil y consta de tres pasos, que se pueden completar en línea.

Para consultar las instrucciones y completar el formulario de solicitud, visite el siguiente sitio web: www.epihc.org.

Signatarios fundadores











































"Los prestadores privados son fundamentales para lograr la cobertura sanitaria universal, pero no se los ha tenido debidamente en cuenta en las políticas nacionales y mundiales. Estos principios éticos les ofrecen orientación para brindar una atención de alta calidad que redunde en beneficio de los pacientes y de la comunidad".

> Dra. Margaret E. Kruk, máster en Salud Pública Profesora de la materia Sistemas de Salud, Departamento de Salud Global y Población, Escuela de Salud Pública T. H. Chan de Harvard

"La brújula que orienta la atención de la salud no es técnica: es moral. Los Principios Éticos en la Atención de la Salud constituyen un marco de orientación de enorme importancia para todas las partes interesadas: Gobiernos, comercios, profesiones, gerentes, comunidades, pacientes y compañías de seguros médicos. Es una iniciativa que debería unirnos a todos".

> Dr. Donald M. Berwick, máster en Políticas Públicas Presidente emérito e investigador superior, Institute for Healthcare Improvement, Boston, Massachusetts

"El acceso a servicios de atención de la salud asequibles y de alta calidad hoy es más importante que nunca. La iniciativa Principios Éticos en la Atención de la Salud ofrece una guía práctica que puede ayudar al sector privado a definir los procesos de toma de decisiones, promover las mejores prácticas de conducta ética y responsable y, en definitiva, contribuir a fortalecer los sistemas de salud".

> Philippe Le Houérou Director general de IFC

"En síntesis, la gestión de las actividades de atención de la salud de un modo ético redunda en beneficio de los pacientes, las empresas y el personal y, en definitiva, es lo correcto".

Chris McCahan

Director mundial del sector de Servicios de Atención de la Salud de IFC

"En épocas de cambios fundamentales, la confianza y los valores adquieren aún más importancia, en particular en el sector de salud. Los 10 principios éticos ofrecen una guía breve y práctica para que los prestadores privados de servicios sanitarios hagan lo correcto del modo más adecuado para garantizar el acceso a una atención de la salud asequible y de calidad para todos".

Dr. Muhammad Ali Pate

Director mundial del Departamento de Prácticas Mundiales de Salud, Nutrición y Población del Banco Mundial

"La EPiHC puede tener un impacto positivo perdurable —y hasta épico, si aprovechamos el juego de palabras— que transformará la calidad, las conductas y la experiencia de las personas en la esfera de la atención de la salud. La adopción de la EPiHC es, también, una excelente práctica empresarial: en una encuesta que realizamos a nivel mundial mientras elaborábamos la iniciativa, más del 75 % de los encuestados del sector coincidieron en que la conducta ética genera un impacto financiero positivo para las entidades de atención de la salud y los inversionistas, y más del 85 % esperaba que sus entidades adoptaran los principios".

Dra. Irina A. Nikolic

Máster en Filosofía, doctora en Filosofía, jefa de equipo, EPiHC, Banco Mundial

"En los hospitales Lagoon, consideramos que estos principios éticos son la base de la atención y la seguridad centradas en los pacientes. Conllevan asumir la propia responsabilidad y hacer lo correcto en todas las circunstancias, en particular, cuando no hay nadie observando".

Dr. Olujimi Coker

Director general, hospitales Lagoon, Hygeia Nigeria Limited

"Nos complace enormemente ser uno de los signatarios fundadores de la iniciativa EPiHC de IFC, que fortalece la filosofía de Quadria Capital de crear empresas éticas sostenibles que generan acceso a servicios de atención de la salud asequibles y de alta calidad en los países en desarrollo de Asia".

> Abrar Mir y Dr. Amit Varma Fundadores de Quadria Capital



"Es un honor para el hospital Abdali ser uno de los signatarios fundadores de la iniciativa EPiHC de IFC. Creemos que este marco bien concebido brinda una base sólida para aumentar la integridad y la transparencia en el sector. Esto dará como resultado una modalidad de trabajo más eficaz y generará un aumento de la confianza, en beneficio de los pacientes, las compañías de seguros médicos y la comunidad en su conjunto. Esperamos que el número de prestadores que adhieren a la iniciativa de IFC sea cada vez mayor".

> Sr. Ahmad Abu Ghazaleh Vicepresidente, hospital Abdali, Jordania

"Centene tiene el honor de ser uno de los signatarios fundadores y una de las primeras entidades en adoptar los Principios Éticos en la Atención de la Salud. Los 10 principios concuerdan con la importancia que asignamos a la gestión racional, la responsabilidad social y la conciencia ambiental, todo lo cual, en conjunto, respalda nuestra misión de lograr mejores resultados, a un costo menor, en el ámbito de la salud. Los principios éticos son fundamentales para alcanzar el objetivo de poner fin a la pobreza, y Centene puede contribuir a esta iniciativa a través de su labor constante en beneficio de las poblaciones vulnerables".

Matthew H. Snyder

Primer vicepresidente, Auditoría Interna, Cumplimiento y Gestión de Riesgos, Centene Corporation

