



# COMISIÓN NACIONAL DE ARBITRAJE MÉDICO

## CÓDIGO DE CONDUCTA



## Introducción

En el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, el Ejecutivo Federal nos instruye a la consolidación de una administración ética, eficaz, responsable, transparente, que rinda cuentas, siga abriendo espacios a la participación ciudadana y amplíe el ámbito del escrutinio social, que fomente la cultura de la legalidad entre las y los mexicanos, garantice el apego del personal al servicio público a la ley y promueva la identidad institucional, el valor del servicio público y la ética profesional de las y los servidores públicos.

Reconoce que el reto de construir un buen gobierno, implica contar con personal al servicio público con una sólida cultura ética y de servicio a la sociedad, que estén absolutamente convencidos de la dignidad e importancia de su tarea.

El servicio público implica responsabilidades que derivan de las funciones inherentes al cargo que se desempeña; un ejercicio de toma de decisiones en donde la ética del personal al servicio público se convierte en un elemento indispensable para atender de mejor manera las demandas sociales en un régimen democrático.

Atendiendo el mandato de los artículos 49 y octavo transitorio de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, el 31 de julio de 2002, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, el cual contiene reglas generales de conducta, sustentadas en los siguientes principios rectores del Servicio Público:

1. Bien común
2. Integridad
3. Honradez
4. Imparcialidad
5. Justicia
6. Transparencia
7. Rendición de cuentas
8. Entorno cultural y ecológico
9. Generosidad
10. Igualdad
11. Respeto
12. Liderazgo

Asimismo, la Comisión Nacional de Arbitraje Médico definió los siguientes valores que guían el comportamiento de quienes laboran en esta Institución:

- 1.** Integridad
- 2.** Honradez
- 3.** Imparcialidad
- 4.** Legalidad
- 5.** Justicia
- 6.** Confidencialidad
- 7.** Respeto
- 8.** Igualdad
- 9.** Transparencia
- 10.** Rendición de Cuentas

En este contexto, todo el personal al servicio público de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico está comprometido a conducirse bajo los siguientes principios:

- 1.** Ser confiables a través de nuestras propias actuaciones y servicios, conduciéndonos con honestidad, respeto, imparcialidad, equidad y legalidad.
- 2.** Privilegiar el respeto a la persona ante los conflictos médico- paciente y generar en todo momento un ambiente de tolerancia y espacios de trabajo libres de violencia y agresión.
- 3.** Cumplir y fomentar el respeto a las leyes.
- 4.** Respetar, difundir y hacer cumplir los derechos y obligaciones de las y los pacientes y médicos.
- 5.** Facilitar el derecho de petición y audiencia de la ciudadanía.
- 6.** Ofrecer y mantener instalaciones dignas y adecuadas para la atención a la ciudadanía.
- 7.** Observar un comportamiento proactivo, abierto al conocimiento y de aprendizaje continuo.
- 8.** Reconocer y tomar conciencia que somos agentes de cambio social y cultural en materia de controversias médicas, por lo que nuestras actuaciones requieren de mayor responsabilidad como personal al servicio público.

En virtud de que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico es un organismo que atiende los conflictos entre el personal médico y sus pacientes o familiares, mediante la orientación, la conciliación y el arbitraje, a la vez que investiga y difunde temas relacionados con el acto médico, el logro de los objetivos institucionales descansa en gran parte en un comportamiento ejemplar de sus integrantes. Por tal motivo, se expide el presente.



# CÓDIGO DE CONDUCTA

## Pautas de Comportamiento del Proceso de Atención.



- La voluntad de las partes, debidamente expresada y libre, será la condición indispensable para iniciar un proceso arbitral médico.
- Analizar la inconformidad, sustentando los pronunciamientos y opiniones en la verdad de los hechos, de acuerdo a la lex artis, la deontología médica y el derecho, evaluando imparcialmente las apreciaciones de las partes.
- Encontrar el fundamento para contribuir a la solución de la controversia, de manera imparcial y profesional, y evitar acuerdos que no se apeguen a la ciencia, la ética y el derecho.
- Poseer reconocida capacidad en su función, así como el más alto prestigio moral y autonomía.
- Evitar la confrontación y facilitar el entendimiento de las partes, mediante una visión humanitaria y capacidad creativa.

- Conducirse en todo el proceso arbitral de manera honesta e imparcial.
- Observar el máximo profesionalismo, respecto, sencillez, talento y confidencialidad.
- Mantener y exigir respeto a la dignidad de los participantes en los procesos.
- Buscar la solución de controversias mediante el arreglo entre las partes y a falta de éste, por la vía del arbitraje en conciencia o en estricto derecho.
- Mantener la plena imparcialidad en los pronunciamientos en que participe, sean de naturaleza arbitral (acuerdos, propuestas de arreglo, y laudos), o de carácter pericial.
- Desempeñarse en términos del marco y protocolos institucionales, a fin de garantizar los derechos y obligaciones de las partes, y abstenerse de prestar servicios profesionales privados a las partes, sea de manera directa o indirecta.
- Auxiliar a las autoridades administrativas y judiciales en el ámbito de sus atribuciones a petición expresa de las mismas; en términos de imparcialidad, con arreglo a los protocolos institucionales y en forma apegada a la ciencia, la ética y el derecho.
- Proporcionar servicios y atención de manera digna, equitativa y profesional durante el proceso arbitral, considerando siempre la diversidad cultural de las personas que atendemos.
- Establecer una comunicación clara y efectiva con la ciudadanía.
- Propiciar relaciones cordiales y de buena fe para beneficio de las y los involucrados.
- Garantizar acuerdos claros, precisos y dentro de la legalidad para beneficio de los actores en controversia.
- Eficientar y agilizar nuestros trámites y servicios durante todo el proceso de atención.

## **Pautas de Comportamiento en materia de Difusión e Investigación**

- La información que se brinde en conferencias o a las personas con quienes se establece vinculación, será veraz, cierta y comprobable, basada en las evidencias científicas y pedagógicas disponibles, así como en las estadísticas institucionales.
- Atender y estar abiertos a las diferentes corrientes de opinión, considerando siempre el valor de respeto dentro y fuera de la institución, pero siempre enfocadas a propiciar que se cumplan la misión y visión institucionales.
- Al desarrollar protocolos de investigación, siempre lo haremos en apego estricto a la ética y metodología científica, utilizando siempre datos, artículos y otros materiales de insumo de las investigaciones que cumplan con la evidencia y rigor científico, empírico y legal.

## **Pautas de Comportamiento en materia de Ejercicio del Servicio Público.**

- Conducirse siempre en estricto apego a derecho y a las disposiciones legales y administrativas aplicables al ejercicio de las funciones encomendadas.
- Abstenerse de dar instrucciones que contravengan las disposiciones legales y administrativas.
- Cumplir la jornada de trabajo con puntualidad, actuando con la máxima eficiencia en el desempeño de las funciones encomendadas.
- Evitar y denunciar, en su caso, conductas ajenas a la ley o el uso inadecuado de los recursos públicos.
- Abstenerse de solicitar o aceptar dádivas o cualquier beneficio de persona física o moral, que pretenda tener un trato preferencial en las gestiones institucionales.
- Tener la máxima diligencia en la custodia de los documentos e información catalogada como reservada o confidencial, bajo nuestro cuidado.
- Observar siempre una buena conducta en el empleo y dirigirse siempre con cortesía y respeto a las y los compañeros de trabajo.
- Mantener la actualización necesaria para el buen desempeño de las funciones encomendadas.
- Mantener actitudes solidarias, a fin de promover e incentivar a los compañeros y compañeras para mejorar su desempeño.
- Hacer buen uso del equipo de trabajo e instalaciones, destinándolos sólo para fines oficiales.
- Utilizar con cuidado y moderación los recursos asignados para el desarrollo de las funciones institucionales.
- Resguardar y mantener en óptimas condiciones los bienes informáticos asignados, evitando su uso con fines de ocio.
- Utilizar únicamente software institucional y evitar instalar otra paquetería sin la autorización correspondiente.
- Mantener respaldada permanentemente la información contenida en los equipos de cómputo asignados.
- Colaborar de manera activa en las acciones que se realicen en el marco del Programa de Protección Civil.

- Reportar con oportunidad cualquier situación o incidente que pudiera poner en riesgo la seguridad e integridad de las personas, equipos e instalaciones.
- Apagar los aparatos eléctricos y electrónicos bajo nuestro resguardo al término de las labores.
- Mantener nuestros espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad.
- La atención esmerada a nuestros usuarios estará ceñida a los estándares de calidad de la CONAMED y cuando la representemos, nos conduciremos siempre con apego a los valores institucionales.

## **Informes por Incumplimiento**

Las y los obligados que tengan conocimiento de algún incumplimiento a las disposiciones contenidas en este Código deberán informarlo, en forma oportuna y por escrito, al Órgano Interno de Control y a su jefe inmediato con copia al área de Recursos Humanos.

De conformidad a la magnitud de la conducta se iniciará el procedimiento para la sanción que corresponda, conforme las normas específicas que al respecto rijan el servicio público.

## **Informes no Atendidos**

En caso de que las personas mencionadas en el artículo anterior no actúen en consecuencia, las y los obligados deberán informar al C. Comisionado Nacional de Arbitraje Médico al respecto, adicionalmente, si la o el obligado que incurrió en algún incumplimiento, es el titular del Órgano Interno de Control, se deberá informar también al titular de la Secretaría de Función Pública.

## **Modificaciones**

Cualquier modificación a las disposiciones contenidas en este código deberá ser previamente aprobada por el Grupo Directivo de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, debiendo ser publicada en su página electrónica a más tardar el quinto día hábil posterior a la fecha de su aprobación.

El presente Código entrará en vigor al día siguiente de su publicación en la página electrónica de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

1 de julio de 2010