



SECRETARÍA DE
SALUD



Gobierno del Estado de Hidalgo

Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo

Código de Ética y Conducta
Junio 2016



CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
III. OBJETIVO	4
IV. MARCO JURÍDICO	4
V. MISIÓN Y VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES	5
Misión	5
Visión	5
Valores	5
VI. CÓDIGO DE ÉTICA	5
VII. CÓDIGO DE CONDUCTA	6
1. Integridad individual	7
2. Integridad en la Comisión	8
3. Transparencia y privacidad	10
4. Conflictos de interés	11
VIII. ARTÍCULO TRANSITORIO	13
Modificaciones	13



I. INTRODUCCIÓN

La Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud, con autonomía técnica y operativa para emitir recomendaciones, opiniones, acuerdos y laudos, cuyo objetivo es contribuir a resolver los conflictos suscitados entre los prestadores de los servicios médicos y los usuarios de éstos, así como la promoción de una buena práctica de la medicina como medio para elevar la calidad de los servicios de atención médica.

Derivado de su naturaleza y en virtud de la complejidad no solo de la relación médico-paciente, sino de todas las relaciones que se dan como resultado de la convivencia entre seres humanos, resulta indispensable la emisión de un código de esta naturaleza que sirva como parámetro de los estándares de comportamiento de quienes tienen un vínculo laboral con esta Institución, no sólo para el cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas, sino como un mecanismo que abone a la cohesión institucional y desarrollo personal y profesional de quienes de ella forman parte. Representa la oportunidad para además, fortalecer la pertenencia y orgullo por la Comisión y recordar que todos quienes la conforman son depositarios y responsables de los valores y compromisos éticos y sociales que conlleva el ser parte de un organismo comprometido públicamente con la transparencia, la rendición de cuentas, la equidad de género y el respeto a los derechos humanos.

Así, el presente Código pretende que la conducta de las y los servidores públicos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo se lleve a cabo con base en los principios y valores que en él se establecen, siendo en consecuencia referencia en la calidad del servicio público en beneficio de la población hidalguense.



II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este Código de Ética y Conducta es de aplicación general en todas las áreas de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo. En consecuencia, toda persona que preste sus servicios a la Comisión debe conocer el presente Código y asumir el compromiso de cumplirlo.

III. OBJETIVO

Establecer las conductas que promuevan el comportamiento honesto y ético del personal al servicio de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo, sustentado en sus valores institucionales, no sólo para el cumplimiento de la visión, misión, objetivos y metas, sino como un mecanismo que abone a la cohesión institucional y desarrollo personal y profesional de quienes de ella forman parte.

IV. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud.
- Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental para el Estado de Hidalgo.
- Decreto por el que se crea la Comisión de Arbitraje Médico del Estado del Hidalgo.
- Reglamento Interno de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo.
- Reglamento de Procedimientos para la Atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo.



V. MISIÓN Y VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES

Misión

Formamos una institución pública que ofrece medios alternos para la solución de controversias entre usuarios y prestadores de los servicios médicos, que promueve la protección de servicios de calidad y contribuye con la seguridad de los pacientes.

Visión

Ser generadores de políticas y lineamientos relacionados con la solución de controversias entre usuarios y prestadores de los servicios médicos y ser reconocidos como centro de referencia altamente especializado en el ámbito estatal, nacional e internacional.

Valores

Los valores son cualidades que deben reflejarse en cada uno de los actos que el personal de la comisión, por lo que su actuar se entenderá como expresión de los mismos.

La legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia y excelencia en los actos, procedimientos y decisiones de la Comisión, son indispensables no sólo para cumplir con el objeto de esta institución de acuerdo a su Decreto de Creación, sino también para fomentar a su interior una cultura de trabajo que impulse actitudes y comportamientos inclinados hacia colaboración más productiva y eficaz, alcanzando así la misión y visión institucional.

VI. CÓDIGO DE ÉTICA

Derivado de lo anterior, los siguientes valores rigen el actuar del personal que integra a esta Comisión, que ayudarán a su desempeño de forma correcta, con profesionalismo, en un ambiente de convivencia respetuosa y en armonía con los valores institucionales. En la medida en que se observen estos principios se fortalecerá no sólo el desempeño de la o él servidor público, sino de toda la institución, abonando de manera sustantiva a la consecución de la misión, visión y metas de la Comisión.

1. **Confidencialidad.** Guardarán la debida reserva y sigilo de los asuntos de personas e instituciones a quienes se atiende en los diversos trámites que realicen.
2. **Excelencia:** Que la Comisión sea una institución de vanguardia cuya estructura, organización y operación impulse el desarrollo personal y el trabajo en equipo, y que logre los más altos estándares de eficiencia, eficacia y calidad.



3. **Honradez.** En su desempeño, por ningún motivo podrán aceptar compensación o prestación alguna de personas o instituciones.
4. **Igualdad.** Prestarán los servicios que tienen a su cargo a todos los miembros de la sociedad, sin importar sexo, edad, raza, estado de salud, posición económica, credo religioso o preferencias sexuales o políticas.
5. **Imparcialidad.** Actuarán sin conceder preferencias o privilegios indebidos; su compromiso consiste en ejercer sus funciones y tomar las decisiones que corresponda de manera objetiva y sin perjuicios personales para con los prestadores de servicios médicos, los pacientes o sus familiares.
6. **Integridad.** Sus acciones tenderán a fomentar la credibilidad de la sociedad en la institución y contribuirán a crear y consolidar una cultura de confianza y apego a la verdad.
7. **Justicia.** Defenderán los derechos de los usuarios y prestadores de servicios de salud.
8. **Legalidad.** Se conducirán invariablemente con estricto apego a las normas jurídicas aplicables al ejercicio de sus funciones.
9. **Objetividad:** Que las resoluciones y los dictámenes periciales de la Comisión se sujeten a las circunstancias reales de los acontecimientos y estén basadas en criterios, evidencias y procedimientos analíticos, conforme a las disposiciones en vigor, a la interpretación de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica y la literatura universalmente aceptada, y deberán ser jurídicamente sólidos y no interpretaciones subjetivas.
10. **Respeto.** Darán un trato digno, cortés y tolerante a todas las personas que atiendan.
11. **Rendición de cuentas.** Asumir ante la sociedad la responsabilidad acerca del desempeño de sus funciones.
12. **Transparencia:** Que los procedimientos de la Comisión sean claros y la información que genere sea accesible a toda la población, protegiendo la información clasificada como confidencial o reservada en términos de la Ley.

VII. CÓDIGO DE CONDUCTA

El propósito de este Código es la descripción de normas de conducta que guiarán el comportamiento cotidiano del personal de la Comisión las siguientes dimensiones:



1. Integridad individual

La integridad como principio es fundamental para que los servidores públicos se desarrollen profesional y personalmente, a través de las siguientes directrices:

1.1. Cumplimiento del marco legal

- La o el servidor público:
 1. Conoce y cumple el marco legal aplicable al desarrollo de su labor, y observa estas normas de conducta.
 2. Revisa periódicamente y comenta con la asesoría del personal jurídico el Compendio Normativo en las materias propias de su encargo, para mantenerse informado y actualizado sobre las disposiciones legales que debe observar.
 3. Presenta su declaración de situación patrimonial en tiempo y forma.

1.2. Autocrítica hacia tus acciones

- La o el servidor público:
 1. Visualiza las posibles consecuencias de sus acciones.
 2. Si no se encuentra seguro de las repercusiones de sus decisiones, consulta a su superior jerárquico.
 3. Si cree que sus acciones pueden afectar a alguien o a la Comisión, somete la situación al criterio de su superior jerárquico, al Comisionado o incluso al Consejo de la Comisión.

1.3. Desarrollo de una relación sana entre servidores públicos

- La o el servidor público:
 1. Trata con respeto y equidad a las personas sin distinguirlas por su género, edad, origen social o étnico, preferencia sexual, filiación política o religiosa, nivel educativo o nacionalidad.
 2. Trata a sus compañeros de trabajo con cortesía, evita conductas y lenguaje ofensivos.



3. Trabaja en equipo con los integrantes de la Comisión, independientemente de su jerarquía o su área de adscripción.
4. Valora abiertamente las habilidades de trabajo de sus compañeros y reconoce sus méritos y logros.
5. Se abstiene de cualquier acto de acoso laboral, psicológico, verbal, físico o de cualquier índole.

1.4 Desarrollo personal y capacitación

- La o el servidor público:
 1. Mantiene un equilibrio sano entre su vida laboral y su vida personal.
 2. Aprovecha de forma responsable las actividades de capacitación y actualización profesional que ofrece el Gobierno del Estado de Hidalgo, como cursos, seminarios, conferencias y talleres, a través de las diversas secretarías y dependencias.
 3. Actualiza de forma permanente sus conocimientos a fin de desempeñar tus funciones con calidad, eficiencia y efectividad y presenta las evidencias de esa acción.

2. Integridad en la Comisión

La o el servidor público de la Comisión de Arbitraje Médico debe conducirse con apego al principio de integridad, de manera que su desempeño se traduzca en una buena imagen para la Comisión. A continuación se enuncian algunas normas básicas en la materia:

2.1. Contribución al buen prestigio de la Comisión

- La o el servidor público:
 1. Orienta su trabajo para contribuir al cumplimiento de la Misión de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo.
 2. Realiza sus actividades laborales con alto nivel de calidad, eficiencia y oportunidad.
 3. Propone iniciativas, estrategias e ideas que contribuyan a mejorar el funcionamiento de su área y de la Comisión, en un clima de respeto y con la debida motivación y fundamentación.



2.2. Empleo responsable de los recursos de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo

- La o el servidor público:
 1. Aplica su talento, conocimiento y esfuerzo al trabajo que realiza ya que comprende que su labor es fundamental para la excelencia de la Comisión.
 2. Se enfoca en sus responsabilidades laborales durante los horarios de trabajo. No participa en actividades que interfieran con sus obligaciones de servidor público.
 3. Utiliza los recursos que le proporciona la Comisión para el desempeño de sus funciones con estricto apego a los criterios de racionalidad y austeridad.
 4. Promueve una cultura de rendición de cuentas, informa a su superior sobre el cumplimiento de sus objetivos y metas de trabajo.

2.3. Atención ciudadana de calidad

- La o el servidor público:
 1. Ofrece un trato cordial y equitativo a la ciudadanía, basado en la vocación de servicio sin distinción de género, edad, origen social o étnico, preferencia sexual, filiación política o religiosa, nivel educativo o nacionalidad.
 2. Brinda ayuda conforme los canales institucionales a las personas que acudan a la Comisión para formular consultas, iniciar procedimientos o presentar quejas y sugerencias.

2.4. Relaciones con órganos de gobierno

- La o el servidor público:
 1. Ofrece un trato respetuoso y cordial a los servidores públicos de otros órganos de gobierno.
 2. Utiliza la información proporcionada por otras instituciones de gobierno en los términos de colaboración establecidos con la Comisión.



2.5. Responsabilidad con el medio ambiente

- La o el servidor público:
 1. Utiliza racionalmente el agua, el papel y la energía eléctrica de la Comisión.
 2. Reporta cualquier fuga de agua o desperfecto en las instalaciones a la Dirección de Administración, para que lleve a cabo las acciones conducentes.
 3. Utiliza ambas caras de las hojas, en la medida de lo posible, para disminuir el consumo de papel.
 4. Apaga la luz de su oficina, su computadora y demás aparatos eléctricos cuando termina su jornada laboral.
 5. Reutiliza el material de trabajo las veces que sea posible.

3. Transparencia y privacidad

La transparencia es un valor institucional de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo, ya que reconoce la obligación que como servidores públicos se tiene para con la ciudadanía de llevar a cabo ejercicios de rendición de cuentas, resultando fundamental para fortalecer la confianza entre ésta y el aparato gubernamental, necesaria para consolidar una cultura de la transparencia. En su actuar, la Comisión siempre ha buscado transparentar sus procesos y decisiones sin descuidar el resguardo de la información de carácter reservado y confidencial de las personas que solicitan sus servicios y también de los prestadores de los servicios médicos.

3.1. Uso responsable de la información

- La o el servidor público:
 1. Sistematiza y resguarda la información que recibe para sus actividades, de forma que pueda ser consultada por otros servidores públicos involucrados en el proceso necesario, en apego al marco legal en materia de acceso a la información, protección de datos y archivos.
 2. Salvaguarda la información reservada o confidencial de acuerdo con lo establecido por el marco jurídico en la materia, así como la política de privacidad de la Comisión.



3. Prepara la versión pública de los documentos de acuerdo con lo establecido por el marco jurídico en la materia.
4. Se abstiene de divulgar información relacionada con su trabajo o con el estatus de los asuntos en la Comisión, ya sea con terceros, a través de redes sociales o por cualquier medio o motivo.

3.2. Acceso a la información pública

- La o el servidor público:
 1. Actúa con transparencia y honestidad promoviendo la rendición de cuentas a la ciudadanía y al interior de la Comisión.
 2. Proporciona información pública a la sociedad de manera equitativa, eficiente y oportuna.
 3. Trabaja con imparcialidad y esmero en las respuestas a las solicitudes de información de la ciudadanía en los términos de la normativa en la materia.

4. Conflictos de interés

La o el servidor público en el desempeño de su cargo, eventualmente se encontrará en situaciones donde sus intereses personales, familiares o de negocios puedan interferir con el cumplimiento de sus funciones. Cuando esta situación se presenta, se considera que existe un conflicto de interés, por lo que al encontrarse en este supuesto, evitará a toda costa tomar decisiones, especialmente en aquellos casos en los que esto pudiera generar algún beneficio para la o el servidor público u otra persona por encima de la Misión, la Visión o los objetivos de la Comisión.

El Código de Conducta no considera todos los conflictos de interés posibles, pero sí ilustra los rubros más importantes donde se pueden desarrollar. A continuación se muestran posibles conflictos y soluciones en cuatro temas específicos.

4.1. Empleos externos

- La o el servidor público:
 1. Se abstendrá de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos e intereses de la Comisión.



2. Verificará con su superior jerárquico y con la Dirección de Administración que la oportunidad de un segundo empleo no entre en conflicto con los objetivos e intereses de la Comisión.
3. Recuerda que por disposición oficial una persona no puede ocupar dos cargos públicos simultáneamente.

4.2. Familiares y amigos

- La o el servidor público:
 1. Evitará a toda costa intervenir en trámites o asuntos en los que tenga intereses personales, familiares o de negocios.
 2. No interferirá en procesos de selección, nombramiento, designación, contratación, promoción, suspensión, remoción, cese o sanción de un servidor público cuando tengas intereses personales, familiares o de negocios.

4.3. Regalos y atenciones

- La o el servidor público:
 1. No aceptará atenciones, comidas o tratos preferenciales de ninguna persona física, moral o agente con algún interés en asuntos de la Comisión.
 2. Se abstendrá de solicitar, aceptar o recibir obsequios de agentes económicos, en los términos de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado de Hidalgo.

4.4. Uso responsable del cargo público

- La o el servidor público:
 1. Se abstendrá de participar en decisiones que antepongan sus intereses personales a los de la Comisión.
 2. Evitará utilizar su cargo o la información privilegiada a la que tenga acceso para recibir beneficios indebidos, ya sea para sí mismo o bien para terceros.
 3. Respetará las normas de contacto con los usuarios de la Comisión y con los prestadores de servicios de salud.



Los servidores públicos de la Comisión, en los diferentes niveles jerárquicos, tienen responsabilidad y compromiso con el servicio público. Si bien el personal debe respetar este Código, el Comisionado, los Subcomisionados y los Directores de Área adquieren además las siguientes responsabilidades:

1. ser ejemplo de conducta,
2. generar un ambiente propicio para que sus equipos de trabajo manifiesten sus inquietudes; y
3. fomentar el cumplimiento de la Misión y los objetivos institucionales.

Informes por incumplimiento

El personal al servicio de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo que tenga conocimiento cierto y comprobado de algún incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Código, deberá informarlo con toda oportunidad y por escrito a la Dirección de Administración de esta Comisión, con copia al Comisionado de Arbitraje Médico. De acuerdo a la gravedad de la conducta denunciada y conforme a las normas específicas que rigen el servicio público, deberá iniciarse el procedimiento que proceda y aplicarse, en su caso, la sanción que corresponda.

VIII. ARTÍCULO TRANSITORIO

Modificaciones

Cualquier modificación a las disposiciones contenidas en el presente Código, deberá ser previamente aprobada por el Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo y publicarse en la página electrónica de la Comisión a más tardar el quinto día hábil posterior a la fecha de su aprobación.

El presente Código de Ética y Conducta entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por parte del Consejo de la Comisión de Arbitraje Médico del Estado de Hidalgo, en consonancia a lo establecido por las fracciones I y III del artículo 10 del Decreto de Creación de dicha Comisión.



PRESIDENTE DEL CONSEJO

DR. GUSTAVO MARTÍN DEL CAMPO OLIVARES
COMISIONADO DE ARBITRAJE MÉDICO
DEL ESTADO DE HIDALGO

CONSEJERA

DRA. MARÍA GEORGINA ZAPATA
MENCHACA

CONSEJERA

CONSEJERA

DRA. LOURDES CRISTINA CARRILLO
ALARCÓN

CONSEJERA

ENF. GEORGINA ANGÉLICA ARREOLA
BAUTISTA

CONSEJERO

C.D. GRISELDA AURORA VERGARA
CÓRDOVA

CONSEJERO

DR. ALFREDO OLVERA NÚÑEZ
PRESIDENTE DEL COLEGIO MÉDICO
HIDALGUENSE A.C.

DR. PEDRO JOSÉ BULOS FACTOR



CONSEJERO

CONSEJERO

LIC. ALFONSO ESCORZA CASTRO
PRESIDENTE DE LA BARRA
MEXICANA, COLEGIO DE
ABOGADOS DEL ESTADO DE
HIDALGO.

DR. JUAN ROBERTO GONZÁLEZ
SANTAMARÍA
PRESIDENTE DEL COLEGIO DE
CIRUJANOS DEL ESTADO DE HIDALGO,
A.C.

LAS PRESENTES FIRMAS CORRESPONDEN AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO, APROBADO EN LA 11ª REUNIÓN ORDINARIA DEL CONSEJO DE LA COMISIÓN DE ARBITRAJE MÉDICO DEL ESTADO DE HIDALGO CELEBRADA EL 27 DE JULIO DE 2016 EN LA CIUDAD DE PACHUCA, HIDALGO.