

# CÓDIGO DE CONDUCTA

## INTRODUCCIÓN

El *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012* propone la consolidación de una administración ética, eficaz, responsable, transparente, que rinda cuentas y combata y castigue la arbitrariedad, la corrupción y la impunidad. Asimismo, plantea la apertura de espacios al escrutinio social y el fomento de la cultura de la legalidad entre las y los mexicanos, que garantice el apego de los servidores públicos a lo que dispone la ley y sancione a quienes no lo hagan. Plantea asimismo la promoción de la identidad institucional, el valor del servicio público y la actuación ética y profesional de los servidores públicos.

Reconoce asimismo que el reto de construir un buen gobierno implica contar con servidores públicos con una sólida cultura ética, 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; toma de decisiones en las que la ética del personal adscrito al servicio público se convierta en un elemento insustituible para atender de mejor manera las demandas de la sociedad.

Los artículos 49 y Octavo Transitorio de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, así como el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal, contienen 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 ha definido los siguientes valores para guiar el comportamiento ético 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 de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico está comprometido a conducirse bajo los siguientes principios:

1. Ser confiable en el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones, conduciéndose con honestidad, respeto, imparcialidad, equidad y legalidad.
2. Privilegiar el respeto a la persona ante los conflictos médico-paciente y promover 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 las obligaciones de las y los pacientes y médicos.
5. Facilitar el derecho de petición y audiencia a los ciudadanos.
6. Ofrecer y mantener instalaciones dignas y adecuadas para la debida atención de todas las personas.
7. Observar un comportamiento proactivo, abierto al conocimiento y de aprendizaje continuo.
8. Reconocer y tomar conciencia que ser agentes de cambio social y cultural en materia de controversias médicas, por lo que sus actuaciones exigen mayor sentido de responsabilidad en tanto servidores públicos.

En razón de que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico es una institución que atiende las controversias que se suscitan 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 depende en buena medida del comportamiento ejemplar de quienes la integran. Por tal motivo, para que rija la actuación de sus servidores públicos, se expide el siguiente:

### **CÓDIGO DE CONDUCTA**

- Será la voluntad de las partes, debidamente expresada y libre, condición indispensable para iniciar todo proceso arbitral médico.
- Analizar la inconformidad y sustentar los pronunciamientos, opiniones y laudos en la verdad de los hechos, de acuerdo a la *lex artis*, la deontología médica y el Derecho, previa evaluación imparcial de las pruebas y alegaciones que formulen las partes.
- Encontrar el fundamento para contribuir a la solución de la controversia médico-paciente, de manera imparcial y profesional, y evitar acuerdos que no se apeguen a la evidencia científica, la ética y el Derecho.
- Poseer reconocida capacidad técnica para el ejercicio de 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 en el cumplimiento de sus funciones el máximo profesionalismo, respecto, sencillez, talento y confidencialidad.
- Mantener y exigir respeto a la dignidad de las y 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 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 jurídico y los 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 apego a la evidencia científica, 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 se atienden.
- Establecer una comunicación clara y eficaz con la ciudadanía.
- Propiciar relaciones cordiales y de buena fe para beneficio de las y los solicitantes de los servicios encomendados a la institución.
- Garantizar acuerdos claros, precisos y dentro de la legalidad para beneficio de los actores en controversia.
- Hacer eficientes y ágiles los trámites y servicios durante todo el proceso de atención.

### **Pautas de comportamiento en materia de difusión e investigación**

- Proporcionar información en conferencias, cursos o actos públicos similares, o bien en lo individual a las personas con las que se establezca vinculación, de manera 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 del respeto dentro y fuera de la institución, con la invariable actitud de propiciar el cumplimiento de la misión y visión institucionales.
- Desarrollar protocolos de investigación con estricto apego a la ética y la metodología científica, utilizando siempre datos, artículos y otros materiales de insumo de investigaciones que cumplan con la evidencia y rigor científicos, empíricos y legales.
- Conducir siempre su actuación con 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 con la jornada de trabajo con puntualidad, actuando con 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 que estén bajo su cuidado.
- Observar siempre una buena conducta en el empleo y dirigirse todo el tiempo con cortesía y respeto a las y los compañeros de trabajo.
- Mantener la actualización necesaria en materia de conocimientos técnicos y científicos, para el buen desempeño de las funciones encomendadas.
- Mantener actitudes solidarias, a fin de promover y estimular a las compañeras y compañeros para que mejoren 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 permanentemente respaldada 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.
- Desconectar o apagar, en su caso, los aparatos eléctricos y electrónicos bajo su resguardo al término de las labores.
- Mantener sus espacios de trabajo en condiciones de higiene y seguridad.
- Atender de manera esmerada a los usuarios, conforme a los estándares de calidad de la CONAMED y cuando ejerza su representación conducirse invariablemente con apego a los valores institucionales.

### **Informes por incumplimiento**

El personal al servicio de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico que tenga conocimiento cierto de algún incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Código, deberá informarlo con toda oportunidad y por escrito al Órgano Interno de Control y a su superior inmediato, con copia al área de Recursos Humanos.

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.

### **Informes no atendidos**

En caso de que las personas a que hace referencia el apartado anterior no actúen en consecuencia, los denunciantes deberán informar al respecto al C. Comisionado Nacional de Arbitraje Médico. Adicionalmente, en el supuesto de que la persona que incurra en incumplimiento sea servidor público del Órgano Interno de Control, se deberá informar además al titular de la Secretaría de la Función Pública.

### **Modificaciones**

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

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

29 de marzo de 2011.