

La responsabilidad social y las unidades de atención médica: puntos a tomar en cuenta

José Gabriel Mendoza Durán*

RESUMEN

El presente es un análisis de los puntos a tomar en cuenta en relación con la responsabilidad social de las unidades de atención médica para contribuir al desarrollo sustentable considerando al paciente, a la propia organización, los aspectos éticos y los estándares establecidos.

Palabras clave: Unidades de atención médica, responsabilidad social, desarrollo sustentable.

Las unidades de atención médica (UAM) son organizaciones de diversas dimensiones y capacidades donde las personas enfermas entran en contacto con el médico y todo el personal de salud con la intención de recibir la atención médica necesaria para mejorar su salud. Una organización es una agrupación de personas con fines comunes coordinada para lograrlos en beneficio de las mismas (desde un punto de vista ético).

El desarrollo implica pasar de un estado que denominaremos A a un estado B, es decir, un cambio siempre y cuando el estado B sea mejor que el A. El ser humano y la sociedad deberían estar constantemente en una dinámica de desarrollo, en otras palabras, de mejora. A nivel mundial y nacional se han planteado modelos de desarrollo, pero dadas las condiciones de deterioro ambiental y la creciente desigualdad social el desarrollo al que se aspira en la actualidad es el sustentable.

EL DESARROLLO SUSTENTABLE SE DEFINE COMO

«Un desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades». Se refiere a «la integración de metas

ABSTRACT

An analysis is made of the points to be taken into account in relation to the social responsibility of the health care units and the points to be taken into account to contribute to sustainable development, considering the patient, the organization itself, the ethical and current standards.

Key words: Health care units, social responsibility, sustainable development.

con miras a una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y al mantenimiento del potencial de la tierra para preservar la vida en toda su diversidad. Estas metas sociales, económicas y ambientales son interdependientes y se refuerzan mutuamente. El desarrollo sustentable puede considerarse como una vía para expresar las más amplias expectativas de la sociedad en su conjunto». (Extraído de la NOM ISO 26000).¹

El mismo documento define responsabilidad social (RS) como «la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades provocan en la sociedad y el medio ambiente mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sustentable, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Debe tomarse en consideración las expectativas de las partes interesadas, cumplir con la legislación aplicable, ser coherente con la normatividad internacional de comportamiento e integrarse a toda la organización».¹

Aun cuando estos términos a veces se utilizan de manera indistinta, son diferentes. El desarrollo se refiere a la totalidad de la sociedad, la RS se refiere a la organización, si bien existen múltiples puntos de confluencia, las expectativas de la sociedad con respecto a la organización son que ésta cumpla con los objetivos económicos, sociales y ambientales. De ahí

* Especialista en Pediatría. Maestría en Responsabilidad Social. Colegio de Pediatría del Estado de México, A.C.

que el objetivo primordial de una organización con RS sea contribuir al desarrollo sustentable.

Dicho lo anterior las UAM como organizaciones que son, deben ser socialmente responsables y contribuir al desarrollo sustentable, pues aunque la salud es un objetivo de la RS y del desarrollo sustentable, no deben olvidarse los otros dos aspectos que, como ya se mencionó, se interrelacionan.

En consecuencia si las UAM desean ser socialmente responsables tienen que integrar en su gestión estos tres marcos: social, ambiental y económico.

Las UAM son muy diferentes a otras organizaciones debido, en primer lugar, a que no tienen clientes sino pacientes que son ontológicamente distintos. El paciente es una persona con una necesidad vital que es el cuidado de su salud, él es el primer responsable de su vida y de su salud; sin embargo, siempre depende de otros (*homo sociabilis*), su objetivo es recobrar o mejorar su salud. El cliente por otro lado es una persona que participa en un intercambio ordenado a satisfacer sus preferencias, su objetivo es el consumo de bienes o servicios. Esta diferencia de estatus entre paciente y cliente redimensiona la gestión de las UAM, según menciona Fabrizio Russo.²

Drucker por su parte afirma que la primera responsabilidad de una organización es cumplir con su trabajo. En las UAM la primera RS es el cuidado de la salud. En este sentido las UAM deben ayudar a todos los profesionales de la salud a trabajar bien, con ética sólida (bioética), según refiere Austin. El directivo debe facilitar al personal médico cumplir su labor.^{3,4}

De tal manera que las UAM tienen que satisfacer las necesidades epidemiológicas con el uso apropiado de recursos, orientándolos a mejorar la calidad del servicio, estableciendo sistemas en orden a la eficiencia en el cuidado de la salud, utilizando la mínima cantidad de estos recursos (sin sacrificar la calidad) y considerando múltiples factores como la capacitación de los trabajadores, teniendo en cuenta a los grupos de interrelación en el proceso de definición de estrategias dirigidas a la optimización de la atención y cuidado del medio ambiente (adaptado de Fabrizio Russo).²

VOLVIENDO A LA TRIPLE LÍNEA DE BASE DE LA RS SE REVISARÁ CADA UNA DE ELAS POR SEPARADO

El aspecto social

La sociedad está compuesta por personas, este rubro se refiere a los individuos que son el componente y el fin de las UAM. La persona concebida como un bien en sí misma goza de derechos humanos que deben respetarse y garantizarse; sin embargo, como individuo también encuentra su crecimiento personal en el trabajo. Ricardo Sada da la siguiente definición:

«Trabajo es el ejercicio de las facultades humanas aplicado a las distintas realidades para comunicar

utilidad y valor, haciendo factible que aquél que trabaja alcance su propio perfeccionamiento, obtenga satisfacción de sus necesidades vitales y contribuya a la creciente humanización del mundo y sus estructuras»,⁵ en otros términos el trabajo es un medio para su desarrollo personal y por lo tanto un derecho. La RS tiene que favorecer el desarrollo del personal que colabora tomando los aspectos antes mencionados.

Siguiendo la línea de la persona, es conveniente identificar a los grupos de interrelación. El primer grupo medular es el personal sanitario, el cuidado médico encuentra su principal campo de actividad en la relación médico-paciente. La atención del médico tiene el apoyo del resto del personal sanitario: enfermeras, nutriólogos, personal de laboratorio, rayos X y muchos más que hacen posible el funcionamiento de las UAM, pero cuya razón de ser es el apoyo del acto médico.

El cuidado de la salud no puede hacerse a costa de todas estas personas. No puede justificarse que para atender a un paciente se sacrifique a otros, por lo que una gestión responsable debe tener un cuidado exquisito en el personal sanitario en aspectos como su justa remuneración de acuerdo con su preparación, responsabilidad y rendimiento. Ofrecer condiciones seguras de trabajo, brindar la oportunidad de crecer dentro de la organización y como las demás empresas cuidar también de sus familias y crear un clima organizacional positivo. El personal a su vez tiene que estar embebido en los valores y estrategias de la empresa, la comunicación interna y la capacitación son puntos clave de la política interna de la organización. Otro grupo de interrelación es el paciente, el apoyo médico al mismo es la razón de ser de las UAM, por lo cual deben cumplirse las normas esenciales como la calidad respaldada en la excelencia de la atención acatando la normatividad presente y la calidez con que debe tratarse a una persona que «sufre» o «padece» una enfermedad. Debe buscarse que todo el equipo de salud esté consciente de ello y actúe en consecuencia. Sí, respetando lo que debe respetarse, pero siempre con amabilidad.

El aspecto económico

Este punto se refiere al rendimiento económico que persigue una organización. No importa en qué sector social se encuentre la UAM: gubernamental, empresarial o en organizaciones civiles; las UAM deben mostrar un buen desempeño económico, los recursos tienen que usarse de manera eficiente, eficaz y efectiva. En el sector privado se busca un lucro, en el social una autosuficiencia financiera y en el gubernamental retorno social, pero estas ganancias deben supeditarse al respeto de los valores bioéticos y de calidad en la atención de los enfermos. La transparencia aquí es esencial, declarando en qué se emplean los recursos, cómo y de dónde provienen.

El medio ambiente

La atención de la salud debe también cuidar el medio ambiente. No puede pretenderse curar contaminando, lo cual trae a su vez más enfermedad. Las UAM deben tratar de ser lo más amigable posible con el medio ambiente. En una primera forma cuidando su misma construcción, edificios sólidos, contruidos de tal manera que sean climáticamente eficientes, buscando reducir su consumo energético para que éste proceda de fuentes renovables: calentadores de agua solares, generación de energía eléctrica solar o eólica, techos verdes, áreas verdes, contemplar su accesibilidad sin causar congestionamientos, ser asequibles en transporte público, entre otras acciones. Hacer su rendimiento energético más eficiente a través de la iluminación natural y cuando esto no sea posible, utilizar iluminación LED a demanda, racionalizar el uso del agua por medio de la captación de lluvia para su reuso, tratamiento de aguas, cuidar que no se contamine con medicamentos o sustancias de desecho en los drenajes, etc. Y con respecto a sus residuos velar porque se les trate de manera que cumplan la normatividad, evitar al máximo la incineración y el uso de mercurio, racionalizar el consumo de antibióticos, entre otras cosas.

Sin embargo ¿qué metodología puede aplicarse para discernir el grado de RS que tiene una UAM? En este punto podemos recurrir a la ISO 26000, en ella se señalan siete principios que debe seguir la organización:¹

Rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de los grupos de interrelación, respeto de la ley, a las normas internacionales de comportamiento y a los derechos humanos.

Estos principios se materializan en seis puntos concretos que deben cuidar la gobernanza o directiva:

Derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.¹

Un modelo eficiente de gestión podría basarse en examinar la praxis de las UAM bajo la criba del respe-

to y promoción de los derechos humanos, el cuidado de las prácticas laborales que favorezcan el trabajo humanizado y humanizante, el análisis del impacto ambiental de todas sus actividades y minimizarlo en lo posible. Las prácticas justas de operación pueden aterrizarse compartiendo experiencias y respeto a la normatividad. En cuanto a los asuntos de los consumidores, hemos visto la gran diferencia, serían cuestiones que se relacionan con los pacientes y sus familias, los sistemas de comunicación con ellos, la educación y promoción de la salud, dicho de otro modo un marketing social orientado. Y por último ¿por qué no buscar promover la salud en las comunidades aledañas a la unidad?

Para concluir, la responsabilidad social mejora, humaniza y orienta la labor de las organizaciones hacia un desarrollo sustentable. Las UAM son entidades muy particulares que necesitan una adaptación de las metodologías de gestión actuales para poder sacar el mayor provecho de una administración socialmente responsable.

BIBLIOGRAFÍA

1. International Organization for Standardization. ISO 26000: 2010, Guidance on social responsibility. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/42546.html>
2. Russo F. What is the CSR's focus in healthcare?, *J Bussines Ethics*, 2016; 134 (2): 323-334.
3. Drucker PF. Converting social problems into business opportunities: the new meaning of corporate social responsibility, *California Management Review*, 1984; 26 (2): 53-63.
4. Drucker PF. The age of social transformation, *The Atlantic Monthly*, 1994; 274 (5): 53-80.
5. Sada R, *Curso de ética general y aplicada*, Ciudad de México: Editorial Minos Tercer Milenio; 2007. p. 177.

Correspondencia:

Dr. José Gabriel Mendoza Durán
Calle Belisario Domínguez Núm. 13,
Col. Valle de Lerma, 52004,
Lerma de Villada, Estado de México.
E-mail: jogamedu@hotmail.com