



# **PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO ÉTICO Y LEGAL, DE LA ORGANIZACIÓN QUE PROTEGE A LOS PACIENTES Y SUS DERECHOS. GLD.8**

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

## 1. Propósito:

1.1 Establecer un marco integral para el manejo ético en la atención al paciente, garantizando el cumplimiento de las normativas éticas y legales, así como la protección de los derechos de los pacientes. Se busca proporcionar lineamientos claros y prácticos para todos los miembros del personal de salud y administrativo, con el fin de promover una cultura organizacional que priorice la ética, la integridad y el respeto hacia los pacientes, sus familias y la comunidad en general.

1.2 Mediante la implementación de este procedimiento, se pretende asegurar la prestación de servicios de salud de alta calidad, basados en principios éticos sólidos, que promuevan la confianza, la transparencia y el bienestar de todos los involucrados.

## 2. Alcance:

2.1 A todo el personal de salud y administrativo así como servicios subrogados que labora en CAISES Apaseo El Grande

## 3. Aspectos a considerar:

3.1 Elaboramos el presente procedimiento como un instrumento que guíe nuestro actuar como personas servidoras públicas; el cual contiene reglas claras del comportamiento ético y conductas generales que debemos observar y cumplir en el desempeño de nuestras funciones, como un esfuerzo conjunto por abatir prácticas indebidas, no transparentes y conductas deshonestas, tanto al interior de la unidad como en todos los ámbitos del quehacer público.

3.2 Es por ello que este documento rige la convicción del actuar de las y los servidores públicos considerando los valores del Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato, conformándose como un marco regulatorio de conducta, forjando nuestra identidad como servidoras y servidores públicos en la prestación de servicios de salud.

3.3 Las personas servidoras públicas que integran el Instituto de Salud Pública del Estado de Guanajuato, en estricto apego a la actuación ética y responsable que deben observar en el desarrollo de sus funciones, cargos o comisiones, deben actuar conforme a los principios constitucionales y legales, de conformidad con lo estipulado en la Ley y el Código.

3.3 Con base en el organigrama establecido en el manual de organización el equipo de la alta gerencia o dirección comprenden 6 elementos

- a) Dirección
- b) Administración.
- c) Epidemiología
- d) Jefatura de enfermería
- e) Gestor de Calidad
- f) Coordinador médico

3.4 Dichos profesionales realizan las siguientes funciones en el marco ético de la organización:

- a) Resolver los problemas derivados de la atención médica
- b) Establecer estándares éticos claros.
- c) Modelar comportamiento ético.
- d) Desarrollar políticas y procedimientos éticos.



- e) Fomentar la transparencia en la organización.
- f) Implementar programas de capacitación en ética.
- g) Supervisar el cumplimiento ético y abordar violaciones.
- h) Promover una cultura organizacional ética mediante reconocimiento y corrección del comportamiento.

**3.5 Nuestra filosofía institucional es la siguiente:**

**3.5.1 Misión:** Somos una institución con profesionales íntegros y comprometidos con la salud de la población, a través de servicios vanguardistas y de calidad.

**3.5.2 Visión:** Compartir nuestra pasión e inspiración para consolidarnos como referente nacional en salud pública, atención médica y generación de conocimiento, a través del acceso efectivo, con servicios de calidad y reducción de riesgos mediante la participación de la sociedad.

**3.5.3 Valores:**

- I. Integridad: Ser un servidor público honesto que genera confianza y actúa en congruencia con la normatividad que nos rige.
- II. Compromiso: Convicción y firme disposición de actuar para contribuir al logro de los objetivos institucionales y la conservación del medio ambiente.
- III. Empatía: Reconocer, comprender y apreciar las necesidades y/o requerimientos de la población a la que atendemos para otorgar un servicio de calidad y calidez.
- IV. Respeto: Acciones de atención y convivencia en pro de la igualdad y no discriminación.
- V. Lealtad: Correspondiente a la confianza que el ISAPEG ha conferido, tener una vocación de servicio a la sociedad por encima de los intereses particulares o personales.

**3.6 Nuestro compromiso y comportamiento ético está basado en los siguientes aspectos a considerar:**

- 3.6.1 Abstenerse de elaborar, impulsar, promover, emitir o aplicar políticas públicas, estrategias, normas, lineamientos, disposiciones administrativas y criterios tendientes a favorecer indebidamente a personas, grupos o sectores en detrimento del interés público.
- 3.6.2 Realizar sus actividades de acuerdo con las funciones, cargo o comisiones, con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación y austeridad, sin ostentación, con una clara orientación al interés público.
- 3.6.3 Conocer y cumplir en el desempeño de las funciones, cargos o comisiones, las leyes, reglamentos y normas aplicables al servicio público.
- 3.6.4 Evitar cualquier tipo de violencia, acoso u hostigamiento sexual o cualquier otra conducta que atente contra la confianza que una persona tiene en su propia dignidad, en estricto apego a los derechos humanos, equidad de género y no discriminación.
- 3.6.5 Abstenerse de realizar conductas negligentes que pongan en riesgo su propia seguridad o la de terceros.
- 3.6.6 Conducir con honestidad, para prevenir un comportamiento que no esté acorde con la normatividad aplicable.
- 3.6.7 Abstenerse de recibir dinero, dádivas, obsequios, regalos o beneficios personales de terceros, por favorecer o ayudar a otras personas u organizaciones.
- 3.6.8 Realizar sus funciones, cargos o comisiones de forma efectiva, eficiente y con calidad.
- 3.6.9 Utilizar los recursos financieros y materiales únicamente con la finalidad de cumplir con sus funciones, cargos o comisiones, aprovechándose en apego a los criterios de optimización, racionalidad, austeridad y ahorro.
- 3.6.10 Impedir situaciones en las que pueda existir posibilidad de obtener un beneficio económico o de cualquier tipo que sea ajeno a sus funciones, cargos o comisiones, o que representen un conflicto de interés.

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

- 3.6.11 Actuar con honradez, apego a las leyes y normas en las relaciones de trabajo.
- 3.6.12 Conducirse con respeto hacia los compañeros de trabajo, promoviendo el trato amable y cordial con independencia de género, capacidades especiales, edad, religión, lugar de nacimiento o nivel jerárquico, así como desarrollar acciones de protección al medio ambiente y ofrecer a la sociedad un trato imparcial, íntegro, amable, ecuánime, cordial y equitativo, orientado siempre a ayudar a todas las personas, con espíritu de servicio.
- 3.6.13 Realizar acciones que contribuyan a llevar a cabo las recomendaciones de los organismos protectores de derechos humanos y de prevención de la discriminación.
- 3.6.14 Abstenerse de obstruir alguna investigación por autoridades de entes fiscalizadores, organismos protectores de derechos humanos y de prevención de la discriminación y/o cualquier otra autoridad en los diferentes ámbitos de competencia.
- 3.6.15 Abstenerse de asignar o delegar responsabilidades y funciones sin apegarse a las disposiciones administrativas aplicables.
- 3.6.16 Participar activamente en procesos de formación y o capacitación para el mejoramiento del trabajo, indicadores y desempeño.
- 3.6.17 Abstenerse de divulgar información confidencial, que se tenga en el ejercicio de la función, cargo o comisión.
- 3.6.18 Preservar la buena imagen de la institución dentro y fuera de la misma.
- 3.6.19 Se presentará cuando los intereses personales, familiares o de negocios en el ejercicio del cargo o comisión puedan afectar el desempeño imparcial del ejercicio, por lo que las personas servidoras públicas deberán: Cuidar que sus acciones sean dirigidas siempre en beneficio de la Institución evitando sus propios intereses y que estos puedan influir en la toma de decisiones.
- 3.6.20 No utilizar el cargo o función con propósitos privados y evitar relaciones que impliquen el riesgo de corrupción o que puedan ejercer dudas en el proceder y en el ejercicio de sus acciones.
- 3.6.21 No utilizar información recibida en el desempeño de sus obligaciones, como medio para obtener beneficios personales o a favor de terceros.
- 3.6.22 Excusarse de intervenir en cualquier forma de actuación, tramitación, atención, resolución de asuntos, en los que exista interés personal, familiar, de negocios o de cualquier otro que pueda ocasionar conflictos de interés.
- 3.6.23 Preservamos y respetamos la objeción de conciencia en la atención médica siendo el derecho de los profesionales de la salud a abstenerse de participar en procedimientos, tratamientos o prácticas médicas que entran en conflicto con sus convicciones éticas, morales o religiosas profundamente arraigadas.

## 3.7 Marco ético para la protección a los pacientes y sus derechos.

- 3.7.1 Otorgar una atención integral a las personas que atiendan en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones, así como al momento de brindarles algún servicio.
- 3.7.2 Brindar buen trato a la población que acude para la prestación de un servicio, así como a los compañeros que integran el área de trabajo, evitando prejuicios en pro de la no discriminación y equidad de género.
- 3.7.3 Utilizar un lenguaje claro, sencillo e incluyente, en términos que las personas usuarias o pacientes puedan entender.
- 3.7.4 Verificar que las personas usuarias, pacientes o cualquier otra persona que solicite atención o algún servicio comprenda íntegramente la información proporcionada, buscando siempre resolver la problemática planteada.
- 3.7.5 Considerar las necesidades de las personas usuarias, pacientes o cualquier otra que solicite atención y proveer la mejor manera de satisfacer las mismas en el marco de sus empleos, cargos o comisiones.
- 3.7.6 Conducirse con trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público y de cooperación entre servidores públicos.

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

- 3.7.7 Orientar y atender de forma oportuna, clara y amable a la población que se brinda el servicio, así como a los compañeros y compañeras que integran el área de trabajo.
- 3.7.8 Atender de forma oportuna las quejas y/o solicitudes de las personas usuarias referente a la prestación de un servicio.
- 3.7.9 Otorgar un trato igualitario y sensible a las personas, reconociendo y aceptando la libre manifestación de las ideas.
- 3.7.10 Dar un trato amable, cordial y tolerante a la población en general que acuda para la prestación de un servicio.
- 3.7.11 Atender en forma oportuna a las personas que acuden en busca de un servicio, sin diferencia de edad, condición o jerarquía.
- 3.7.12 Privilegiar el diálogo, la colaboración y tratar dignamente a toda persona, sin importar su condición, buscando siempre la coincidencia que pudiera existir dentro de las diferencias de criterio, opinión o proceder.
- 3.7.13 Para los servidores públicos de CAISES Apaseo El Grande, queda estrictamente prohibido todo tipo de distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con toda intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

## 3.8 Política de CERO RECHAZO:

- 3.8.1 En relación a los servicios de salud que brinda el ISAPEG, y por ende el CAISES Apaseo El Grande la atención médica se brinda bajo una política de cero rechazos a la población, sin que, circunstancias o condicionantes de carácter sociales, económicas y jurídicas, impidan la prestación de los servicios

## 3.9 Marco ético implementado:

- 3.9.1 Normas éticas y legales que protegen a los pacientes y sus derechos (Carta de los derechos de los pacientes, Derechos generales de los médicos y médicas, código de ética de las y los enfermeros, Lineamientos interculturales para el personal de los servicios de salud).
- 3.9.2 Dar a conocer los servicios con los que se cuentan en el CAISES Apaseo el Grande a los pacientes a través de redes oficiales (facebook).  
Dar a conocer el organigrama del CAISES Apaseo el Grande al personal de salud.
- 3.9.3 Resolver conflictos que puedan generarse durante la atención entre médicos y pacientes de acuerdo al establecido en la Carta de los derechos de los médicos.
- 3.9.4 Garantizar el apoyo para el personal profesional del CAISES Apaseo el Grande cuando existan desacuerdos entre los pacientes y sus familias y entre pacientes y sus prestadores de atención respecto a las decisiones de atención y discrepancias entre profesionales
- 3.9.5 Respetar el derecho de los pacientes y en su caso, el de sus familiares; de poder determinar qué información sobre su atención podrá ser proporcionada a la familia o a terceros y bajo qué circunstancias en el CAISES Apaseo el Grande.
- 3.9.6 Informar sobre las políticas y procedimientos relacionados con los derechos del paciente y así poder explicar al paciente sus responsabilidades en cuanto a su protección (Derechos ARCO).

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

## 4. Referencia normativa:

- 4.1 Ley General de Salud.
- 4.2 Reglamento de la Ley General de Salud en materia de prestación de servicios de atención médica. Artículos 21 y 48, 71 y 73.
- 4.3 Anteproyecto del Código — Guía Bioética de Conducta Profesional de la SSA, Artículo 4, fracción 4.3.
- 4.4 Decreto de Creación de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. Artículos 2, 3, 4 y 13.
- 4.5 NOM-004-SSA3-2012 Del Expediente clínico.
- 4.6 Carta de los derechos generales de las pacientes y los pacientes.
- 4.7 Derechos generales de los médicos y las médicas.
- 4.8 Código de ética de las y los enfermeros.
- 4.9 Lineamientos interculturales para el personal de los servicios de salud.
- 4.10 Ley de protección de datos personales.
- 4.11 Código de Conducta del Instituto de Salud Pública del Estado.
- 4.12 Derechos ARCO

## 5. Descripción del procedimiento:

No. Paso	Actividad	Responsable	Documento/ Herramienta
1	<b>Inicio de procedimiento.</b> Contar con material visible alusivo a la Carta General de los derechos de los pacientes.	Dirección	Carta de los Derechos Generales de los pacientes
2	Contar con material visible alusivo a los Derechos Generales de los médicos y las médicas	Dirección	Cartel de los derechos generales de los médicos y las médicas
3	Contar con Cartel alusivo al Código de Ética de las y los enfermeros	Dirección	Cartel del Código de ética de las y los enfermeros
4	Contar con Cartel alusivo a los Lineamientos interculturales para el personal de los servicios de salud	Dirección	Cartel de Lineamientos interculturales para el personal de los servicios de salud
5	Dar a conocer procedimiento de la organización para definir un marco para el manejo ético.	Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grupo de Whatsapp Caises RH</li><li>- Correo electrónico: <a href="mailto:mgmartinezla@guanajuato.gob.mx">mgmartinezla@guanajuato.gob.mx</a></li><li>- Tablero avisos del personal</li></ul>
6	Garantizar la protección de los datos personales	Dirección	Procedimiento para confidencialidad y seguridad de la información MCI.1, MCI.2, MCI.3, MCI.4

Emisión: 12-2023

Revisión: 01 -02-2024

Página 6 de 8

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

7	Difundir cartera de servicios a través de redes sociales	Dirección	Página facebook: CAISES Apaseo el Grande.
8	Difundir el procedimiento para que todos los pacientes y sus familias sean informados	Trabajo social	Procedimiento PFR.5
9	En caso de que se generara un conflicto durante la atención entre médicos y pacientes, se solicita apoyo a personal capacitado en resolución de conflictos.	Dirección	Procedimiento PFR.5
10	Informar sobre las políticas y procedimientos relacionados con los derechos del paciente.	Dirección	Derechos ARCO
11	Referir a un usuario a otra unidad  Termina procedimiento	Trabajo social	Procedimiento de referencia y contrarreferencia de pacientes

## 6. Indicadores:

NA

## 7. Glosario del procedimiento:

- 7.1 Manejo ético: Implica aplicar de una manera autónoma y consecuente los elementos esenciales de la profesión, incluyendo los principios éticos, el marco legal y el código deontológico que regula su práctica.
- 7.2 Juicio ético: se realiza mediante la integración interdisciplinaria del sentido natural de los procesos biológicos.
- 7.3 Derechos del paciente: la importancia del respeto a los derechos de las pacientes y los pacientes, fomentando una cultura de servicio orientada a satisfacer sus demandas, lo que entraña respetar su dignidad y autonomía, garantizar la confidencialidad de la información generada en la relación médico-paciente y brindar una atención que minimice los múltiples puntos de espera.
- 7.4 Protección de datos personales: Es el derecho que tienen los titulares a acceder a sus datos personales que obren en posesión del responsable, ya sea en bases de datos, archivos, registros, expedientes o sistemas, así como a conocer la información relacionada con las condiciones y generalidades del tratamiento.
- 7.5 Políticas y procedimientos: documento que contiene los procedimientos y prácticas adoptados en una página, con el fin de brindarle confianza al usuario con respecto al manejo de sus datos.

# Procedimiento para el manejo ético de la organización que protege a los pacientes y sus derechos



Secretaría de Salud

Jurisdicción Sanitaria III Celaya  
CAISES Apaseo el Grande  
Dirección

PR-JSIII-CAISESAG-DIR-01

## 8. Registro de cambios del procedimiento:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Febrero 2024	Se modifica portada, encabezado, clave, pie de página, cuadro de cambios del documento y ruta de firmas

## 9. Anexos:

**Anexo 1:** Carta de Los derechos generales de los pacientes.

**Anexo 2:** Cartel de los derechos generales de los médicos.

**Anexo 3:** Cartel del Código de ética de las y los enfermeros.

**Anexo 4:** Cartel de lineamientos interculturales para el personal de los servicios de salud.

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
LAI. Ricardo Prado Laguna Administrador CAISES Apaseo el Grande	Dr. Miguel Ángel Aquino Lima Gestor de calidad CAISES Apaseo El Grande	Dr. Miguel Ángel López García Director CAISES Apaseo El Grande	