Ministerio
de **Salud**

Manual de Ética

Ministerio de Salud, 2013

Mensaje de la Ministra

Con este Manual de Ética, reafirmamos el compromiso del Ministerio de Salud de conducirse con principios y valores éticos de manera permanente, sujeto a conductas correctas, base primordial, para cumplir con nuestros objetivos como órgano rector en el campo de la salud.

Este manual servirá de orientación y de guía para conducirnos en el quehacer diario de nuestra institución fomentando mecanismos de comunicación que garanticen el compromiso, la perseverancia, la humildad, la transparencia y la adopción de principios que incentiven altos estándares de conducta que consoliden nuestro trabajo ante la población costarricense.

Hago un llamado a todos y todas las personas que conformamos este Ministerio para que asumamos este manual con responsabilidad y respeto e insto para que los resultados que generemos sean la evidencia de todo el esfuerzo que ponemos para lograrlos.

El trabajo que hemos realizado como institución en la construcción de este Manual de Ética, lo convierte en un preciado documento. No dejemos las cosas al azar, seamos poderosos en lo intelectual y en lo espiritual para que nuestro sector salud sea lo que hoy es, un referente en salud nacional e internacional.

Dra. Daisy María Corrales Díaz
Ministra de Salud

Agradecimientos

Dra. Daisy Corrales Díaz
Ministra de Salud

Dra. Ileana Herrera Gallegos
Directora General de Salud

Mba. Vera Solís Gamboa
Directora Ejecutiva
Comisión Nacional de Valores

Dr. Diego Ugalde Jiménez
Lic. Marilyn Gómez Arce
Unidad de Desarrollo Estratégio Institucional
Dirección Región Rectoría de la Salud Huetar Norte

Inga. Katia Zúñiga Villalobos
Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional
Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur

Dra. Shanda Ramírez Briancesco
Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional
Dirección Regional Rectoría
de la Salud Pacífico Central

Lic. Elena Cruz Elizondo
Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional
Dirección Regional Rectoría de la Salud Chorotega

Indice

Mensaje de la Ministra 3

Agradecimientos 5

1. Presentación 11

2. Objetivo 14

3. Fortaleciendo la salud como cultura de vida y trabajo 15

Plenitud Humana 15

Autodominio 17

Perseverancia 17

Humildad 18

4. De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud dirigiendo actores sociales en el país 20

Plenitud Ciudadana 20

Construcción del bien común 21

Compromiso 22

Transparencia 22

5. Como garantes de la protección y el mejoramiento de la salud en la población costarricense 24

Plenitud Laboral 24

Liderazgo en Salud 26

Conductas Esperadas con el valor
del Liderazgo en Salud 27
Compromiso y Excelencia 29
Conductas esperadas con el valor del compromiso
y la excelencia 30
Trabajo en Equipo y Efectividad 33
Conductas esperadas con el valor del
Trabajo en Equipo y la Efectividad 34
6. El deber de un funcionario del Ministerio de Salud 37
7. Compromisos éticos 39
8. Aptitudes Esperadas por los Directores de Nivel Central, Direcciones Regionales y Direcciones de Áreas Rectoras de Salud 43
9. Aptitudes esperadas por los funcionarios del Nivel Central, Direcciones Regionales de Salud y Direcciones de Áreas Rectoras de Salud del Ministerio de Salud 46
10. Implementación de Manual de Ética en el Ministerio de Salud 49

"Los valores valen realmente, porque nos permiten acondicionar el mundo para que podamos vivir plenamente como personas".

Adela Cortina
Ciudadanos del Mundo, 1999

Presentación

La Ética es el modo de ser desde el cual las personas enfrentan la vida, el modo de ser del que se va apropiando a lo largo de la existencia y no el temperamento con que se nace.

La ética propone un tipo de saber que busca orientar la acción humana en un sentido racional es esencialmente, un saber para actuar de un modo racional (Cortina, 1994).

Es decir, la ética en un primer sentido, es un saber que pretende orientarnos en forjar carácter, siendo conscientes de que está en nuestras manos cambiarlo, transformando lo que sí puede ser modificado, consiguiendo un buen carácter, que permita hacer buenas selecciones y tomar decisiones prudentes. La ética se propone como decía Aristóteles, aprender a vivir bien.

El Ministerio de Salud, en el 2012 , se dio a la tarea, por medio de la Unidad de Mercadotecnia Institucional, de elaborar "El Manual de Ética" que incorpora , entre otros elementos, lo establecido en el artículo 13 de la Ley de Control Interno y la norma 2.3 del "Manual de Normas de Control Interno"; definiendo los principios y valores del Marco Estratégico Institucional que son ejes estratégicos entre la misión, la visión, los valores y la estrategia maestra, establecidos en el Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud .

Se ha fundamentado en el Diagnóstico Organizacional en

materia de valores, que mediante consulta y participación de los funcionarios, permitió contrastar la cultura organizacional establecida, con la cultura organizacional percibida por los funcionarios de la institución, así como identificar los principales problemas relacionados con los factores claves del comportamiento institucional: personas, estructuras, entorno y tecnología.

El Manual de Ética del Ministerio de Salud, trata fundamentalmente de un texto ético. Su formato consiste en un manual que desarrolla el significado y las implicaciones conductuales de los valores compartidos, de quienes conformamos esta institución los hemos definido luego de un proceso de consulta y selección, es un texto educativo para orientar la conducta de nuestros funcionarios y para inspirar las mejores prácticas éticas.

Asimismo, el Manual, establece una serie de términos éticos encaminados hacia la excelencia y las buenas prácticas, es una herramienta de acción preventiva que tiene como base la aplicación de valores por medio de métodos de transparencia, responsabilidad social y organizacional. Es indiscutible que la conducción ética de las organizaciones involucra la adopción de una verdadera cultura que comprenda todo su quehacer y el de todos los que participan en su dinámica, a fin de que la ética se convierta en un útil instrumento de gestión.

Además el Manual de Ética establece el fundamento para incorporar los valores en la estructura organizacional, tanto en las actividades como en los procesos de la institución.

La metodología utilizada fue identificar los valores éticos y de integridad necesarios en los funcionarios valores humanos, y que a su vez, reuniera los principios y valores que la institución considera fundamentales para favorecer el desarrollo de los procesos y actividades de la institución determinados mediante el proceso del instrumento de Programación de Actividades Organizacional (PAO).

El presente Manual constituye el marco que encausará la consolidación de la gestión ética en la institución , por lo que deberá ser asumido como fundamento para guiar el accionar de la institución, las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones de quienes en ella laboran.

Objetivo

Dotar al Ministerio de Salud de un marco de principios y preceptos conductuales, que conduzcan a todas las personas funcionarias de la institución en el ejercicio de sus funciones, a fin de coadyuvar, impulsar y fortalecer una cultura organizacional basada en prácticas sanas de relaciones interpersonales y como fundamento para guiar el quehacer institucional y la toma de decisiones en cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

Fortaleciendo la Salud como cultura de vida y trabajo

Plenitud Humana

El diccionario de la Real Academia Española define plenitud como un estado de integridad humano o como el bienestar máximo en la vida de una persona. Se trata de un anhelo que tenemos que construir de manera permanente para conseguir ser personas realizadas (Real Academia Española, 1992).

El ser humano, es el único que posee dignidad de fin y no de medio. Es decir, las personas cuentan y son valiosas, no por producir o consumir, no por ser eficientes o por servir para algo. Las personas cuentan y son valiosas por el solo hecho de ser humanos.

Por otra parte, es importante recalcar que los seres humanos somos sujetos racionales y autónomos. Es decir que estamos dotados de razón, que somos capaces de pensar, de actuar y de llegar a aceptar todas las cosas que, desde la razón, consideramos correctas.

Como institución que aspira a fortalecer el ser integral de las personas es trascendental tener plena conciencia que los seres humanos estamos llamados a alcanzar la plenitud y excelencia en todas las áreas en que se desempeña por lo que también se debe tener plena conciencia que todos los seres humanos se rigen bajo las mismas condiciones; esto quiere decir que todo lo positivo que quiero para mí,

debo de emplearlo para los demás en el trato cotidiano.
A partir del marco general anterior, afirmamos que todos y todas que laboramos en el Ministerio de Salud somos seres racionales y autónomos, tenemos valor y dignidad de fin, nunca de medio y debemos tratar a los demás, teniendo como criterio fundamental que todo aquel que se aproxima a nosotros merece respeto.

Por tanto, debemos evitar hacer al otro todo lo que a mí me incomoda y a la vez, procurar ayudarle en el desarrollo personal y laboral, es decir, lo que me gustaría que hicieran por mí.

Debemos afirmar que dentro de nuestro diario vivir nuestras funciones tienen gran mérito e impacto ya que, ser hombres y mujeres plenos es una tarea de querer hacer las cosas con motivación y entusiasmo, es decir tener la voluntad de sacar lo mejor de nosotros mismos.

En este empeño de forjar la plenitud humana, probablemente estén ubicados los valores que cada persona considera deseables para vivir, con la convicción de que el bienestar personal y social, está permeado por los principios y valores éticos.

Desde el seno de la institución se construyó una serie de valores humanos que se consideran de suma importancia, en la tarea de lograr, hombres y mujeres plenos, que también sea la base para elaborar con el tiempo ciudadanos y servidores públicos plenos.

La tarea ética es que surja el ser humano con todas

sus potencialidades. Por esta razón, se presentan los siguientes valores compartidos como un conjunto que no se puede separar y que hablan directamente sobre nuestra condición humana, ciudadana y laboral.

Autodominio

El desarrollo del autodominio constituye un proceso significativo en la formación moral de una persona e implica trabajar en el autoconocimiento y la autorreflexión. Ayuda a la persona a ejercer la función del pensar y de regular sobre sus propias emociones, entendimiento y regulando su conducta con el propósito de alcanzar grados crecientes de autonomía, condición para poder enfrentar con libertad la reflexión y la deliberación sobre temas éticos complejos.

También se vincula al desarrollo del auto concepto, la autoestima y la autonomía. La persona capaz de sentirse valiosa puede enfrentar las presiones externas y abordar con libertad decisiones difíciles, así como sostener posiciones minoritarias. Asimismo, el autodominio se reconoce como parte de un proceso que nos da la capacidad de dominarnos, de regular nuestra conducta y de manifestar nuestras emociones con libertad en el momento que sea necesario.

Perseverancia

La perseverancia es un esfuerzo continuo. Es un valor fundamental en la vida para obtener un resultado concreto; con la perseverancia se obtiene la fortaleza y esto nos permite no dejarnos llevar por lo fácil y lo cómodo.

Cuando hablamos de este valor, debemos evaluar nuestros propósitos para revisar si los estamos cumpliendo. Por otro lado, es necesario conocer a fondo nuestras capacidades para poder establecer objetivos que realmente podamos alcanzar.

Cualquier meta que emprendamos, debe de estar acompañada de los medios que vamos a utilizar para conseguirla, y pensar qué nos hace falta para alcanzarla. Estas herramientas son habilidades, posibilidades y conocimientos, para poder llevarlos a cabo.

La perseverancia brinda estabilidad, confianza y es un signo de que las personas van madurando o tomando conciencia de nuestra responsabilidad ante las cosas. Necesitamos estar preparados para enfrentar los retos que el mundo actual nos presenta, por medio de compromiso, entrega y espíritu de servicio.

Humildad

La humildad es reconocer nuestras debilidades, cualidades y capacidades. Es poder aprovecharlas para el bien de los demás sin decirlo. Es un valor que les permite a las personas contener la necesidad de decir o hacer gala de sus virtudes a los demás.

Las personas humildes aceptan las cualidades con las que nace o se desarrollan, desde el cuerpo hasta las posesiones más preciadas. Por tanto, debemos utilizar estos recursos de forma valiente y benevolente. Ser humilde es aprender a eliminar la arrogancia, reconocer las capacidades físicas,

intelectuales y emocionales de los demás. Por tanto, el signo de la grandeza es la humildad. La humildad permite a la personas ser dignas de confianza, flexibles y adaptables. En la medida en que somos humildes, adquirimos grandeza en el corazón de los demás.

De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud dirigiendo actores sociales en el país

Plenitud Ciudadana

Somos hombres y mujeres ubicados en un contexto al que llamamos país. La condición de habitar esta sociedad, nos convierte en ciudadanos, es decir, poseemos un conjunto de derechos y deberes derivados de la Ley. Ser ciudadanos de una sociedad democrática como la nuestra, con lleva un principio de responsabilidad compartida, todos somos responsables del país de su bienestar, es por esto que nosotros como funcionarios del Ministerio de Salud incentivamos la participación social inteligente en la población estableciendo lazos entre los ciudadanos y la institución.

Por ello, nosotros como integrantes del Ministerio de Salud debemos trabajar proactivamente para asegurar que se logre la transferencia de habilidades y conocimientos requeridos por la ciudadanía. Asimismo involucramos a la población para que participen activamente en el desarrollo de la salud, nosotros como institución propiciamos las condiciones que incluyen la rectoría de la producción social de la salud, el aseguramiento de los servicios de salud, el financiamiento de los servicios de salud y la provisión de los servicios de salud.

De manera que nosotros como personas funcionarios

participamos en el desarrollo de la institución para que avance de la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud, lo que implica que en el ejercicio de las funciones rectoras dirigimos y conducimos a los actores sociales a fortalecer los determinantes del bienestar físico, mental y social de manera que se logre crear condiciones para garantizar, con equidad, la protección y mejoramiento de la salud de la población.

Ante este escenario y frente a los desafíos que impone la contemporaneidad, debemos concientizar y trabajar con compromiso para forjar una sociedad más justa, solidaria, equitativa. Siendo así por eso las personas que laboramos en la institución debemos tener clara conciencia de que poseemos lazos de pertenencia con nuestra patria y que su bienestar es también el nuestro.

Construcción del bien común

Es un concepto que en general puede ser entendido como aquello de lo que se benefician todos las personas ciudadanas, los sistemas sociales, instituciones y medios socioeconómicos de los cuales todos dependemos que funcionen de manera que beneficien a todas las personas. El bien común no es el fruto de discursos sino algo más operativo. Se trata de los consensos a los que llega una sociedad sobre lo que posibilita el bienestar común, dicho esto en términos de justicia social. Suelen ser sus componentes, la salud, la solidaridad, la educación, la justicia, la vivienda.

Entendiendo, por supuesto, que no solo debo velar por

el acceso propio a esos componentes sino que debo entender que si deseo disfrutar en perspectiva de futuro y de manera permanente, de dichos beneficios, debo empeñarme en que todos los demás tengan también acceso a ellos.

El bien común, como se ve, es una construcción colectiva y tiene varios niveles: familiar, ciudadano e institucional. Cada uno de nosotros debe darse a la tarea de definir muy bien en qué consistiría.

Compromiso

"El compromiso es la respuesta valiente de quienes no quieren malgastar su vida si no que desean ser protagonistas de la historia personal y social" (Papa Juan Pablo II)

Esta palabra significa obligación contraída, conceptualizada como la importancia de cumplir fielmente con la palabra dada y la fe empeñada a una idea, con alguna tarea, con una persona o con algo. No se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, sino más bien con la obligación moral que nos impone el honor. Es conocer las funciones que cada cual debe desempeñar, aceptar y apropiarse de los deberes que acompañan estos roles. El compromiso es la naturaleza obligatoria de la palabra dada, de las obligaciones libremente contraídas.

Transparencia

Es la confianza que hace posible la interacción social, así como el cumplimiento de las garantías de revelación que

esperan unas personas de otras.

Significa "evidencia, claridad, comprensión". Es un valor aplicado a la conducta humana, no significa otra cosa que permitir que los demás entiendan claramente el mensaje que les estamos proporcionando y perciban un mensaje que exprese lo que realmente deseamos o sentimos.

Ser transparente es ser claro, evidente, no expresarse con ambigüedad que permita la interpretación, la transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, implica asumir y nunca evadir responsabilidades llamar las cosas por su nombre; es ponerse en evidencia ante sí mismo y ante los demás con sus propios actos sin escudarse en la posición política, administrativa o ideológica.

Una persona transparente es ética y congruente con los principios de vida y de realidad, que de ninguna manera equivoquen las propias acciones.

En las instituciones los funcionarios deben estar abiertos al examen público, en apego a la legalidad y la ética; mostrando claridad en las acciones y decisiones, rindiendo cuentas y garantizando el libre acceso a la información de interés público de la institución y velando porque dicha información sea veraz, precisa, de fácil comprensión y oportuna.

Como garantes de la protección y el mejoramiento de la salud en la población costarricense

Plenitud Laboral

"El trabajo constituye una de las dimensiones fundamentales de la existencia del ser humano. Un bien útil y a la vez digno, a la altura de la dignidad del ser humano. Incluso se afirma que una vida sin trabajo se corrompe y que es precisamente en el trabajo donde el hombre se hace más hombre".

(Papa Juan Pablo II.)

Una organización es un grupo de personas, orientado por valores, cohesionado por una cultura organizacional, dispuesto a satisfacer necesidades humanas con calidad, pero también a asumir su responsabilidad social con el entorno.

Trabajar para el sector salud es un gran compromiso, puesto que buscamos es incrementar las habilidades y las capacidades del desarrollo de la población, hacia la incorporación de estilos de vida saludables y los determinantes de la salud. Además al aumentar nuestro trabajo organizacional cumplimos de manera efectiva las funciones de rectoría de la producción social de la salud, alineando la gestión institucional con nuestra misión.

Al Ministerio de Salud le corresponde definir la política nacional de salud, la formación, planificación y coordinación

de todas las actividades públicas y privadas relativas a salud, así como la ejecución de aquellas actividades que le competen conforme la ley. A partir de lo anterior, podemos afirmar que laborar en el Ministerio de Salud conlleva un aspecto ético social adicional siendo que su función esencial es velar por la salud de las personas, se trata entonces del bienestar de la sociedad en general.

Los grandes destinatarios del servicio público son básicamente tres: el ciudadano, el Estado y el servidor público mismo. El ciudadano y el Estado, por las razones ya apuntadas, y el servidor mismo, porque sabe que del buen desempeño de sus tareas se derivan beneficios para la colectividad nacional a la cual pertenece, y porque sabe también que de su bien hacer, se derivarán beneficios para su propia carrera laboral. Desde esta perspectiva, se comprende que la razón de ser de toda institución pública es la ciudadanía y la búsqueda de su bienestar, después de todo, el Estado mismo nació para tal propósito.

Es de enorme importancia, promover comportamientos éticos en la institución desarrollando permanentemente un ambiente óptimo que facilite el desarrollo de las mejores capacidades de sus funcionarios. Construcción en la que debemos colaborar todas las personas que conformamos el Ministerio de Salud y que implica, acciones concretas que no podemos obviar.

Construir un ambiente agradable, pasa por apropiarse de los valores que han sido considerados provechosos por los seres humanos desde siempre y que han sido

particularmente útiles para facilitar la convivencia y la construcción del bienestar. Desde esta perspectiva, los valores que consideramos imprescindibles quienes servimos al país desde esta institución son:

Liderazgo en Salud

Somos una institución que desarrolla relaciones sinérgicas de desconcentración y descentralización, participación social inteligente para la no exclusión, participación comunitaria y articulación de actores sociales, para fortalecer vínculos de dirección, apoyo mutuo y complementariedad, buscamos a los actores sociales para el logro de la concertación, la participación y el convencimiento, impulsando las decisiones y las acciones de todos los involucrados en procura de la protección y el mejoramiento de la salud de la población en general.

Visualizamos la salud de la población como el resultado de la unión de varios factores, entre los que se encuentran las actitudes, potencialidades y capacidades inherentes al ser humano que están íntimamente relacionadas con los determinantes biológicos, de comportamiento, políticos, culturales, educativos, ambientales, económicos y sociales.

Es el producto de una construcción social que depende no sólo de las instituciones del sector salud, sino de las interacciones de los actores sociales entre sí y de estos con su entorno por lo tanto está condicionada por múltiples determinantes. Lograr influenciar positivamente estos determinantes permite conceptuar la salud como un producto social.

Nuestra institución declara que la salud es un derecho de las personas y que como tal debe ser asumida como una responsabilidad por parte del Estado, bajo el liderazgo de todos los funcionarios del Ministerio de Salud.

Conductas Esperadas con el valor del Liderazgo en Salud:

- Dirigimos, conducimos y articulamos, a las comunidades e instituciones a ejercer con autoridad los temas relacionados con los servicios de salud del país, reconociendo que la salud tiene que ser protegida y mejorada mediante la movilización organizada del conjunto de actores sociales.

- Establecemos mecanismos para llevar a cabo planes de trabajo en cumplimento de los objetivos y metas que respondan a las necesidades de la población.

- Procuramos tener actitudes de imparcialidad como criterio de justicia que sostiene que las decisiones deban tomarse con base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

- Practicamos el buen trato y atención como sinónimo de esmero que implica tener disposición y empeño para brindar una excelente atención y trato a las personas con quienes nos relacionamos.
- Reconocemos el desempeño, compromiso y el aporte de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones para con la institución y la sociedad.

- Fomentamos la calidad en la prestación de los servicios a nuestros usuarios externos e internos.

- Brindamos capacidad de respuesta mediante las operaciones internas, los recursos y las condiciones necesarias para que al momento de contacto e interacción con el usuario interno o externo, se cuente con información integrada, fiable y actualizada conforme a los requerimientos y necesidades reales de los usuarios.

- Consideramos la evaluación y el seguimiento como parte del liderazgo en salud para garantizar que los productos generados por la institución sean pertinentes y oportunos.

- Incrementamos nuestros conocimientos día con día para fortalecer nuestra capacidad técnica y lograr un convencimiento en los actores sujetos a la rectoría, basados en evidencia.

Compromiso y Excelencia

La palabra compromiso significa obligación contraída, conceptualizada como la importancia de cumplir fielmente con la palabra dada y la fe empeñada con alguna tarea, con alguien, o con algo. No se relaciona únicamente con la responsabilidad que impone el deber, sino más bien con la obligación ética que nos impone el honor.

La palabra excelencia es sinónimo de virtud ambas palabras indican el habito o disposición de hacer bien el trabajo, con el mejor de los desempeños, la mejor de las practicas, con gran habilidad en el cumplimiento extraordinario del oficio o del deber asignado.

Existe, en el camino de la excelencia, un aspecto que no podemos obviar, es que el rendimiento de los funcionarios el cual dependerá de que seamos personas equilibradas en todos los ámbitos de nuestras vidas. Esto supone, que además de prestar atención a nuestro mundo laboral, debamos cuidar nuestro tiempo libre y familiar, nuestra salud física, psíquica y en general nuestra vida social.

Los funcionarios de la institución actuamos con compromiso y excelencia por que empleamos todas nuestras capacidades y energías para ejecutar las acciones requeridas cumpliendo con todo aquello que se nos ha encomendado y en lo que empeñamos nuestra palabra, buscando siempre resultados superiores a los esperados asumiendo con responsabilidad las consecuencias de nuestros actos y decisiones.

Conductas esperadas con el valor del compromiso y la excelencia:

- Conocemos y asumimos el presente Manual de Principios y Valores Éticos como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de mis funciones.

- Tenemos una actitud al cambio con disposición de realizar tareas con responsabilidad, innovación y colectividad, donde la dedicación implique esfuerzo y empeño para cumplir las metas.

- Fomentamos el mejoramiento continuo como una actitud fundamental para asegurar la estabilidad del proceso de revisión, evaluación y reflexión buscando la mejora, logrando identificar los procesos en el análisis de propuestas que buscan encaminar el servicio hacia algo mejor.

- Vestimos con decoro tomando en cuenta que representamos una institución honorable y respetable, lo cual indica que las transparencias, faldas cortas, escotes pronunciados, camisas sin mangas, pantalonetas y camisas que promocionen otras instituciones o empresas rompen nuestra imagen institucional y van en contra de nuestros valores.

- Cumplimos el horario y las metas en el tiempo establecido, con puntualidad de manera que coadyuve en el logro de los objetivos definidos a nivel de las unidades y de la institución.

- Usamos adecuadamente y con juicio los recursos tecnológicos, materiales, mobiliario, vehículos, luz y agua institucionales.

- Portamos el carné institucional, como símbolo y honor a la institución a la que pertenecemos.

- Utilizamos la camisa institucional solo para fines institucionales.

- Conocemos la Programación de Actividades Organizacional (PAO).

- Conocemos y respetamos lo establecido en las circulares y oficios institucionales.

- Establecemos relaciones de concertación y negociación con los actores sociales de las comunidades.

- Tenemos anuencia a cooperar con los compañeros y las compañeras de nuestras unidades organizativas.

- Clasificamos las tareas y los roles de cada persona para cumplir los objetivos de las unidades organizativas que trabajamos.

- Somos personas con iniciativa, solidarias, transparentes, creativas y activas.

- Promovemos espacios de apertura donde se generan nuevas ideas.

- Fomentamos las actividades para la mejora de la salud física, emocional y social.

- Somos ejemplo de trabajo en la población, fortalece la imagen institucional.

- Realizamos de manera pronta y oportuna nuestros compromisos laborales, sin causar atrasos innecesarios y dando fluidez al quehacer institucional.

- Asumimos las consecuencias positivas y negativas de nuestros actos en todo momento.

Trabajo en Equipo y Efectividad

El trabajo en equipo en el Ministerio es realizado por el conjunto de personas que lo conforman, de una manera coordinada en forma de red de conexiones que funciona en perfecta sincronía que permite una comunicación fluida entre el Nivel Central, las Direcciones Regionales de Salud y las Direcciones de Áreas Rectoras de Salud.

Posicionamos la salud como valor social dirigiendo y conduciendo a la población mediante una articulación coordinada con los actores sociales en el desarrollo de la rectoría en salud llevando a los funcionarios a formar conocimientos, experiencias, puntos de vista e intereses construyendo negociaciones inteligentes y productivas permitiendo enriquecer el proceso y tomándolo de insumo para la toma de decisiones logrando cambios que favorezcan las condiciones físicas, mentales y sociales de la población.
Para ello, cada funcionario es responsable de la parte del trabajo individual que le corresponde, visualizándose como parte de un engranaje mayor, coordinando, participando activamente y colaborando con el trabajo de los demás; incentivando a que los funcionarios unan valores, talentos y esfuerzos para incrementar la cooperación en todos los niveles gestión del Ministerio de Salud lo que contribuye a proteger y mejorar la salud de la población.

Mediante el trabajo en equipo la institución trabaja unida asumiendo la responsabilidad personal y colectiva, partiendo de la premisa de que en un equipo el resultado obtenido es superior a la suma de los

esfuerzos individuales, y reconociendo que cada una de las actividades que desarrollamos en lo cotidiano es enfocada al logro de los objetivos de salud definidos a nivel nacional e internacional. Nos responsabilizamos por la calidad e impacto de nuestro trabajo por el uso eficiente de los recursos, estimulamos la creatividad innovación la mejora continua y la orientación a los resultados como medio para superar día con día el logro de los objetivos instituciones, logramos realizar nuestro trabajo sin importar las condiciones que nos encontremos, haciendo el máximo de nuestros esfuerzos.

Conductas esperadas con el valor del Trabajo en Equipo y la Efectividad

- Demostramos respeto, empatía y tolerancia, reconociendo y comprendiendo las opiniones, actitudes, aptitudes y en general la propia visión del mundo que tienen las personas con las que trata, aunque sean contrarias a la suya.

- Contribuimos a que los miembros del equipo alcancen metas comunes haciendo uso de los métodos y las herramientas disponibles en la institución.

- Fomentamos las relaciones duraderas respentando que cada que cada persona funcionaria tiene motivaciones, expectativas diferentes y un estilo propio de trabajo.

- Aprovechamos las diferencias y logramos que cada uno sea más de lo que ya es, donde el trabajo en equipo implique fomentar lealtad en la conducción de las relaciones interpersonales de sus funciones y la solidaridad expresada como la empatía y sensibilidad hacia los demás.

- Realizamos nuestras labores diarias teniendo pleno conocimiento y comprensión de cual es el aporte de su trabajo al logro de los resultados y objetivos de la institución, a fin de producir un resultado optimo y que coincide con la rectoría en salud.

- Tenemos plena conciencia sobre la importancia de ser éticos y hacer el trabajo con altos estándares de desempeño moral, para beneficio de los usuarios, del conjunto institucional y de la sociedad en general.

- Empleamos todos nuestros conocimientos, destrezas, habilidades, valores y prácticas que dicten el ordenamiento jurídico para realizar las tareas con efectividad.

- Realizamos de manera permanente la actualización y el mejoramiento continuo en el desempeño de las tareas para lograr resultados efectivos y de calidad.

- Haremos uso adecuado y razonable de los recursos institucionales disponibles que estén bajo custodia, aprovechándolos y previniendo el uso inadecuado o ilícito de estos.

- Buscamos siempre un resultado óptimo, la máxima calidad y la mayor efectividad en todas las tareas ejecutadas.

- Utilizamos el tiempo laboral responsablemente, optimizándolo, ejecutando las tareas con esmero, intensidad y cuidado apropiado, planificando las actividades, identificando prioridades y ejerciendo control sobre las tareas por realizar.

- Trabajamos con pocos insumos materiales pero con alta calidad del trabajo humano.

- Nos comprometemos a convertirnos en un equipo de alto rendimiento, orientado al logro de los objetivos institucionales, por encima de objetivos individuales.

- Reconocemos que el motor que nos mueve es garantizar la salud la salud de la población.

El deber de un funcionario del Ministerio de Salud

Un Manual de Ética, requiere del desarrollo de una motivación intrínseca que se base en el compromiso personal con los valores éticos, este tipo de compromiso personal faculta y motiva a las personas funcionarias a que prediquen con el ejemplo y se conviertan en el cambio que se pretende crear.

Un compromiso consciente y sincero con los valores éticos es una fuente de motivación que es capaz de mantener esfuerzos sostenidos y de perseverancia al servicio del bien común.

El Ministerio de Salud exige a sus personas funcionarias que coloquen por encima de su beneficio personal la fidelidad a su contrato moral con la sociedad, la obediencia de las leyes y los principios éticos, es por lo anterior que nosotros las personas funcionarias de salud declaramos lo siguiente:

1. Cumplimos con profesionalidad nuestras obligaciones legales para con el público.
2. Cumplimosnuestros deberes oficiales con justicia, veracidad y espíritu de servicio al bien común.
3. Cumplimos y respetamos los derechos del público y de sus colegas.
4. Denunciamos las prácticas poco éticas y la corrupción a las autoridades competentes.
5. Prevenimos cualquier acción que pueda dar la apariencia de infracción de la ley de los principios éticos que promueve la misión la Rectoría en el sector Salud.

En consecuencia para cumplir este Manual de Ética, un funcionario de la institución, evitaría situaciones de conflictos de intereses y de comportamiento poco ético que conducen a la corrupción, aunque estas reglas están implícitas en el Manual de Ética para evitar malas interpretaciones son algunos de los ejemplos de lo que una persona funcionaria de la institución NUNCA debe hacer:

1. Evitar tener intereses financieros que estén en conflicto con el cumplimiento serio de las funciones oficiales.
2. Evitar dar trato preferencial a alguna organización privada o persona.
3. Evitar dar algún tipo de información de la institución si no es por una vía formal y autorizada.
4. Evitar dar descrédito de la institución debido a sus actividades privadas.
5. Evitar cualquier acción que parezca estar infringiendo la ley o los principios éticos que promueve el Manual de Ética Institucional.

Compromisos éticos

En el proceso participativo para la construcción del Manual de Ética se construyeron, los compartimientos mínimos que las personas funcionarios deben cumplir en la institución.

1. Conocemos, aplicamos y cumplimos el Reglamento Autónomo del Ministerio de Salud como funcionarios de la institución y con apego al ordenamiento jurídico vigente.

2. Basamos nuestras relaciones interpersonales en valores, libres de acoso, hostigamiento, amenaza y cualquier tipo de discriminación; propiciando un clima de armonía laboral que contribuya a mejorar la calidad de vida de la institución y al desarrollo de una cultura institucional ética.

3. Mantenemos actitud abierta al desarrollo del carácter, facilitando aportes de mejora al clima organizacional.

4. Aseguramos y mantenemos el lugar de trabajo en un ambiente de orden y limpieza para contribuir con ello a un desempeño más eficiente y seguro.

5. Nos ajustamos a los horarios de descansos destinados a tomar la alimentación durante las jornadas de trabajo y al horario establecido de 8:00 AM a 4:00 PM.

6. Nos empeñamos por alcanzar excelencia en la labor cotidiana, evitando distracciones, descuidos,

uso inapropiado de Internet, visitas a otras unidades administrativas y conversaciones innecesarias, juegos o lecturas que no son de interés institucional o que distraigan a sus compañeros y compañeras de trabajo del normal ejercicio de sus funciones.

7. Hacemos adecuado y responsable uso de los recursos tecnológicos que la institución le provee para desarrollar su actividad laboral, servicios tales como: sistemas de información, acceso a Intranet, correo electrónico y Facebook.

8. Hacemos uso eficiente de los servicios básicos públicos: suministros, bienes materiales, agua, luz, vehículos, mobiliario y equipo; actuamos con criterio de ahorro, racionalidad y austeridad en el uso de los recursos.

9. Mantenemos actualizado el inventario de los bienes asignados y establecemos mecanismos apropiados de prevención para evitar la sustracción de los mismos.

10. Realizamos uso responsable de la tecnología al no instalar aplicaciones no autorizadas en las computadoras, ni programas que no cuenten con autorización, o que tengan una finalidad distinta a las responsabilidades laborales asignadas, tales como: juegos, trabajos universitarios, pornográfica o de índole persona.

11. Mantenemos una actitud de servicio de calidad hacia los diferentes públicos externos atendiendo sus necesidades de información de manera que se genere una

atmósfera de confianza y transparencia ante la sociedad costarricense.

12. Propiciamos una comunicación interna con ética, tendiente a generar consenso, cooperación y entendimiento.

13. Desarrollamos tareas según los objetivos de la institución, sin usar cargo, función, actividad, bienes, posición o influencia para obtener beneficios personales o para otras personas.

14. Hacemos uso adecuado y respetuoso de signos institucionales como camisetas, carné, instalaciones y vehículos.

15. Las personas funcionariasdel Ministerio de Salud debemos conocer, cumplir y ajustarnos a todas las normas, políticas, procedimientos que determinen a la institución.

16. Las personas funcionarias de esta institución somos representantes de los objetivos, misión, visión y valores institucionales dentro y fuera de organización.

17. Fomentamos una cultura en donde los funcionarios utilicen herramientas e instrumentos de planificación para el desarrollo de sus actividades, en donde pueda fundamentar en el tiempo su gestión, y donde este sirva para ordenar, distribuir y dar seguimiento a las actividades.

18. Somos conscientes de nuestro deber de conservar y preservar el ambiente, por lo que reducimos el consumo de recursos, reutilizamos los materiales que aún tienen alguna funcionalidad, separamos los residuos para que sean dispuestos según el tipo de material, compramos equipos y materiales que sean amigables con el ambiente.

Aptitudes Esperadas por los Directores de Nivel Central, Direcciones Regionales y Direcciones de Áreas Rectoras de Salud

1. Estamos convencidos que la cultura organizacional tiene que estar basada en los valores plasmados en el Manual de Ética, es por lo anterior que nosotros incentivamos a los funcionarios a educarse en materia ética y valores compartidos, para llegar a la reflexión de nuestros actos como funcionarios del Ministerio de Salud.

2. Inspiramos a nuestro personal a cargo, con ejemplo de integridad, transparencia, disciplina, respeto en el trato cotidiano y fiel observante del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Salud.

3. Asumimos con responsabilidad ser objetivos y justos en la evaluación del desempeño; nos apegamos estrictamente a la realidad de los hechos, a la vez que ofrecemos al personal a cargo la debida retroalimentación.

4. Los principios éticos guiarán y conformarán la base para el desarrollo de las metodologías aplicadas a la resolución de conflictos. Comisiones de relaciones laborales y planes para el fortalecimiento de la cultura.

5. Promovemos procedimientos periódicos de rendición de cuentas, con el fin de colaborar en el esfuerzo por crear una cultura de transparencia y cumplimiento de los objetivos institucionales.

6. Analizamos, comunicamos y enseñamos a cada uno de los funcionarios, la razón de ser de su trabajo, en el contexto general de la institución, así como el aporte del trabajo de cada funcionario en el logro de los objetivos de la institución.

7. Reconocemos los méritos por el trabajo del personal a cargo, como forma de valorar su desempeño y remarcando la importancia de los mismos en la consecución de los logros de la unidad u otros miembros de la organización.

8. Hacemos uso debido del cargo asignado, aplicamos los principios de justicia, equidad y liderazgo con el personal que conforma nuestro equipo de trabajo; nunca utilizamos nuestra posición de jerarquía para faltar al respeto, hostigar, amenazar, acosar o solicitar favores económicos o de cualquier índole, a sus colaboradores y colaboradoras.

9. Promovemos la integración de los funcionarios mediante actividades culturales y educativas.

10. Somos los primeros en comprometernos con la ejecución y el desarrollo del Plan Estratégico Institucional, y consecuentemente, con los planes que se formulen y aprueben para lograr el desarrollo de la institución.

11. Somos equitativos en las tareas asignadas a nuestros subalternos y los motivamos por cada objetivo cumplido en la unidad organizativa.

12. Impulsamos una cultura donde los funcionarios acostumbran a documentar, respaldar las acciones realizadas, siendo pronta oportuna y confiable.

13. Evitamos mantener relaciones comerciales personales con cualquiera de los proveedores de la institución, con el fin de evitar posibles conflictos de intereses.

14. Promovemos una cultura organizacional sustentada en la ética, el trabajo en equipo, la excelencia y el servicio, asimismo procuramos que la fuerza laboral se adhiera plenamente al cumplimiento de la misión, visión, objetivos institucionales y estrategia maestra.

15. Generamos un ambiente laboral caracterizado por el bienestar y la armonía.

16. Propiciamos espacios de escucha, reflexión, educación y sensibilización.

Aptitudes esperadas por los funcionarios del Nivel Central, Direcciones Regionales de Salud y Direcciones de Áreas Rectoras de Salud del Ministerio de Salud

1. Estamos convencidos que la cultura organizacional tiene que estar basada en los valores plasmados en el Manual de ética, es por lo anterior que nosotros participamos en actividades de educación en materia ética y valores compartidos, para llegar a la reflexión de nuestros actos como funcionarios del Ministerio de Salud.

2. Participamos en las acciones que inciden directamente en su desarrollo físico, emocional y social de nuestras unidades organizativas.

3. Nuestro comportamiento independientemente del cargo que ocupemos, es intachable en el cumplimiento de mis responsabilidades y en el ejercicio de mis tareas.

4. Conocemos y realizamos nuestras funciones a cabalidad, con eficacia y eficiencia siendo lideres rectores en salud.

5. Damos más del mínimo requerido y procuramos alcanzar la excelencia.

6. Somos ejemplo de compromiso y tolerancia para nuestros compañeros y compañeras.

7. Tenemos la capacidad de reconocer los errores y de corregirlos.

8. Representamos la institución a nivel nacional e internacional, con responsabilidad, honestidad, respeto y decoro en la vestimenta, el vocabulario y en la forma de actuar.

9. Participamos activamente en acciones de capacitación y formación interna y externa.

10. Asumimos con respeto y responsabilidad la protección y conservación del ambiente, mediante prácticas ecológicas en el manejo de los recursos materiales.

11. Nos identificamos y actuamos según la misión, visión, estrategia maestra, objetivos y valores de la institución.

12. Cumplimos con los controles y las metas establecidas; realizamos autoevaluaciones e informes; observamos la transparencia y velamos por la rendición de cuentas en la realización de nuestras funciones.

13. Planificamos el trabajo y establecemos controles para el uso óptimo del tiempo laboral, con el fin de lograr el cumplimiento de las metas de las Unidades Organizativas.

14. Revisamos exhaustivamente los expedientes, trámites, procesos y procedimientos con el fin de disminuir la posibilidad de cometer errores. Verificamos

constantemente los plazos y el cumplimiento de las tareas correspondientes.

15. Mantenemos la objetividad y la imparcialidad requerida para llevar a cabo el proceso de articulación y coordinación de los actores sociale, instituciones y comunidades.

16. Ofrecemos a todos los ciudadanos un trato justo, cordial y equitativo, orientado siempre por un espíritu de servicio.

17. Garantizamos el acceso a la información de interés público y velamos porque dicha información sea veraz, comprensible y oportuna.

18. Fortalecemos las relaciones sinérgicas interinstitucionales para consolidarla rectoría en los actores sociales.

19. No discriminamos a ningún actor social, usuario de servicio o compañero de trabajo porque tenga alguna capacidad especial, preferencia sexual, credo religioso o cualquier otra condición diferente a lo que nos parezca socialmente aceptable.

Implementación de Manual de Ética en el Ministerio de Salud

Los Manuales de ética y conducta institucionales son instrumentos fundamentales para la gestión de la organización; por ello, el Ministerio de Salud ha decidido aplicar este texto de la siguiente forma:

1. Las normas y principios contenidos en este Manual, al ser de naturaleza ética y no legal, tienen un carácter orientador de la conducta, no comprende el carácter regulador contenido en los diferentes cuerpos legales.

2. El presente Manual establece los principios y valores que serán orientadores para las decisiones y acciones, su observancia, corresponde a todos los funcionarios y funcionarias del Ministerio de Salud en lo que competa a su cargo.

3. Como instrumento para la inducción del nuevo personal, permanente o interino, que se incorpore a la institución.

4. Como instrumento para los procesos de formación permanente, de reflexión e interiorización dentro de la institución con el fin de promover las mejores prácticas y fortalecer una cultura organizacional sustentada por valores.

5. Como base para la aplicación de otros instrumentos de gestión como la administración por valores y de herramientas de transparencia y responsabilidad ciudadana.

6. Como insumo para la divulgación y promoción permanente de los valores institucionales tanto dentro como fuera de la institución.

7. Para la capacitación y reflexión sobre sus contenidos al menos una vez al año.

8. El ente encargado de verificar todo lo relativo a la implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y proceso de mejora de este Manual serán de las jefaturas, mediante su programa ordinario de trabajo.

9. Los principios y valores institucionales del Ministerio de Salud servirán de orientación y guía de la conducta de los funcionarios de la institución.

10. Los funcionarios del Ministerio de Salud, indistintamente del cargo que ocupemos, asumimos el compromiso personal y colectivo de: conocer y asumir el presente Manual de Ética como fundamento para guiar las conductas y el correcto proceder en el cumplimiento de las funciones, reafirmar el compromiso con la obligación de adoptar, respetar y hacer valer los principios y valores institucionales del Ministerio de Salud, así como las leyes aplicables y las políticas institucionales.

11. Al ser este un documento educativo para orientar la conducta de nuestras personas funcionarias, es necesario que todos los que conforman esta institución asistan a los programas de capacitación en materia de asuntos éticos, valores, transparencia y de cumplimiento de normas.

Glosario

Acto Humano: Es el obrar propio del hombre que, en cuanto tal, puede convertirse en objeto de valoración moral.

Aristóteles (384-322 a de c): Filósofo griego nacido en Grecia. Fundador de la escuela peripatética. Escribió varios libros como: física, política, metafísica, entre otros.

Ciudadano: Persona que goza de derechos políticos y cumple con sus deberes.

Código: Cuerpo de leyes dispuestas según un plan metódico y sistemático, se basa en reglas organizacionales a cumplir, La ley es la gran motivación para observar las normas y los reglamentos.

Conocimiento: Ideas o nociones fundamentales en un quehacer.

Democrática: Autoridad aplicada para todos por igual.

Equidad: Justicia natural o moderación y templanza.

Ética: Del griego Ethos-Etheos que significa uso, carácter, manera de ser o conducirse. Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir.

Habilidad: Capacidad para ser ingenioso o diestros en el hacer.

Honor: Cualidad que lleva a una persona a comportarse de acuerdo con las normas sociales y morales que se consideren apropiadas.

Kant Emmanuel (1724-1804): filósofo prusiano de la Ilustración. Es el primero y más importante representante del criticismo y precursor del idealismo alemán y está considerado como uno de los pensadores más influyentes de la Europa moderna y de la filosofía universal.

Ley: Regla obligatoria y necesaria que ordena las acciones humanas.

Libertad o libre albedrío: Poder de obrar o no, de escoger o rechazar.

Manual: Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, guían el accionar de la organización, las conductas, la cultura y el correcto proceder de quienes en ella laboren.

Moral: Del latín (del latín mores, costumbre) son las reglas o normas por las que se rige la conducta o el comportamiento de un ser humano en relación a la sociedad, a sí mismo o a todo lo que lo rodea. Otra perspectiva la define como el conocimiento de lo que el ser humano debe de hacer o evitar para conservar estabilidad social.

Posibilidad: Actitud para hacer o no.

Principios: Fase o fundamento sobre el cual se apoya la razón.

Responsabilidad: Calidad de responder al deber o obligación.

Revelación: Es el acto de revelar, contar algo bueno u o malo. la acción y efecto de revelar, manifestar una verdad secreta u oculta.

Roles: Papel que desempeña una persona. Lista o catálogo de acciones.

Sinérgico: Unidos para la producción de un trabajo.

Valor: Que tiene precio, que se aprecia y que se puede aprovechar para una bien o beneficio.

Voluntad: Facultad humana de intención en su quehacer, disposición del querer y del hacer.

Bibliografía

LIBROS

CORTINA, Adela y otros. Construir confianza. Ética de empresa en la sociedad de la información y las comunicaciones. España: Trotta, 2003.

CORTINA, Adela y Martínez, Emilio. Ética. España: Akal, 2001.
Cortina, Adela. Ciudadanos del mundo. España: Alianza Editorial, 1999.

CORTINA, Adela. Educación en valores y responsabilidad cívica. Bogotá: Editorial el Búho, 2002.

CORTINA, Adela. Ética aplicada y democracia radical. España: Tecnos, 1997.

CORTINA, Adela. Ética de la empresa. España: Editorial Trotta, 2000.

CORTINA, Adela. Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica. España: Editorial Tecnos, 2000.

CORTINA, Adela. Ética sin moral. España: Editorial Tecnos, 2000.

CORTINA, Adela. Los ciudadanos como protagonistas. España: Galaxia Gutenberg, 1999.

ORESTANO, Francesco. Los valores humanos. Buenos Aires: Argos, 1947.

ANELLO, E. (Octubre del 2008). Marco para la buena gobernanza en el sector farmacéutico público: Organización Mundial de la Salud.

DOCUMENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD

MINISTERIO DE SALUD. Dirección General de Salud. Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud y Marco Estratégico Institucional. 2008

DICCIONARIO

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. Diccionario de la Lengua Española. 20.ed. España, 1992.

Créditos

Coordinación:
Msc. Andrea Morera Lee

Apoyo Profesional:
Lic. Arellys Cedeño Arias
Lic. Cristina Chaverri Lee

Diseño Gráfico:
Producción Documental
Unidad de Mercadotecnia Institucional
Dirección de Desarrollo Estratégico Institucional

Producción:
Ministerio de Salud de Costa Rica

www.ministeriodesalud.go.cr
Central Telefónica: (506) 2223 0333

Dirección de Desarollo Estratégico Institucional
Unidad de Mercadotecnia Institucional
Ministerio de Salud
San José, Costa Rica

Junio 2013