

EL COMPLIANCE EN EL SECTOR SALUD Y SU APLICACIÓN PRÁCTICA

Dr. Rubén Darío Merchant Ubaldo

Experto en compliance corporativo

Dentro de las bondades que ofrece el *compliance corporativo*, es su aplicación en múltiples giros industriales y empresariales, entre las que se encuentra el sector *salud*, focalizándose en hospitales, clínicas, sanatorios o consultorios privados, e incluso, en empresas farmacéuticas o laboratorios, cuyo propósito es prevenir riesgos reputacionales y sanciones impuestas por alguna autoridad, tales como multas, suspensión de actividades, clausura de locales o establecimientos, inhabilitación temporal, para participar de manera directa o por interpósita persona en procedimientos de contratación del sector público.

Antecedentes, entorno jurídico y áreas relacionadas con la organización

Al implementar un *plan de acción compliance en el sector salud*, es fundamental investigar los antecedentes de la organización, e implica conocer datos como quienes son los dueños o socios fundadores, problemáticas que haya tenido durante su existencia y posibles riesgos. Todo ello, se puede lograr mediante entrevistas y consultas en internet, sin embargo, es importante tener el consentimiento firmado por los directivos, ya que algunos datos guardan secrecía o confidencialidad.

Así mismo, se debe conocer el entorno legal de la organización, ya sea interna (protocolos, manuales, lineamientos o políticas) y externa (instrumentos internacionales, constitución política, leyes nacionales y locales, reglamentos, normas oficiales mexicanas y guías de práctica clínica). Además, las normas técnicas internacionales denominadas como ISO (Organización Internacional de Estandarización o Normalización).

Concomitantemente, es prioritario advertir las áreas relacionadas con la empresa o negocio, pudiendo ser indistintamente el Ministerio y/o Secretaría de Salud (jurisdicción de regulación sanitaria), Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Protección Civil, Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios; entre otras.

Política de ética

Para atender el cumplimiento ético de la organización, es pertinente conocer la misión, visión y valores. Inclusive, ser practicados y conocidos tanto por la alta dirección como por los trabajadores. En el caso particular, un *bioeticista* en el sector salud, abona con su conocimiento y experiencia para implementar programas de cumplimiento ético, máxime que contempla temas relacionados con derechos humanos, ética, valores, aspecto jurídico y filosofía empresarial.

Modelo de Programa de Integridad Empresarial

En un contexto de autoregulación, distintos países han establecido las bases para que las organizaciones del sector privado, generen una *cultura de cumplimiento normativo y ético*; verbigracia, en el caso mexicano y con el fin de contribuir en el diseño e implementación de *Políticas de Integridad Empresarial*, a través de la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflictos de Intereses, pone a disposición de la sociedad el “*Modelo de Programa de Integridad Empresarial*”.

Dicho documento, fue elaborado con la participación de las principales cámaras empresariales, que conforman el sector privado; y entró en vigencia el 12 de junio de 2017, contiene sugerencias de buenas prácticas y lineamientos generales. En la determinación de la *responsabilidad de las personas morales* (artículo. 25 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas), se valorará si cuentan con una *política de integridad* con los siguientes elementos:

I. *Un manual de organización y procedimientos que sea claro y completo*, en el que se delimiten las funciones y responsabilidades de cada una de sus áreas, y que especifique las distintas cadenas de mando y de liderazgo en toda la estructura.

II. *Un código de conducta debidamente publicado y socializado entre todos los miembros de la organización*, que cuente con sistemas y mecanismos de aplicación real.

III. *Sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría*, que examinen de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización.

IV. *Sistemas adecuados de denuncia, tanto al interior de la organización como hacia las autoridades competentes*, así como, procesos disciplinarios y consecuencias concretas, respecto de quienes actúan de forma contraria a las normas internas o a la legislación mexicana.

V. *Sistemas y procesos adecuados de entrenamiento y capacitación*, relacionadas con las medidas de integridad.

VI. *Políticas de recursos humanos, tendientes a evitar la incorporación de personas que puedan generar un riesgo a la integridad de la corporación*. Estas políticas en ningún caso, autorizarán la discriminación de persona alguna motivada por origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas, y

VII. *Mecanismos que aseguren en todo momento la transparencia y publicidad de sus intereses.*

Cabe señalar, que de manera aleatoria se expidió un *modelo y manual de implementación de un código de conducta para Pymes*, así como, un *protocolo de análisis de riesgos y herramientas de autodiagnóstico*, los cuales pueden ser localizados y consultados en internet. Todo lo anterior, es aplicable al sector privado; y por supuesto, al aspecto sanitario.

Caso práctico del compliance en el sector salud

Con 20 años de experiencia en el sector salud e involucrándome en el *mundo compliance corporativo*, me ha permitido focalizarlo al entorno sanitario, para vacunar a distintos nosocomios, clínicas o sanatorios y prevenir riesgos reputacionales o legales, así como, asesorar a la comunidad de profesionales de la salud con los mismos fines.

Es por ello, que diseñé un *plan de acción compliance* para empresas, negocios y demás organizaciones, que resulta como un traje a la medida; verbigracia, expondré un caso en un hospital privado, siendo el siguiente:

- a. *Diagnóstico interno*. Consiste en conocer a la empresa u organización, tales como antecedentes, organigrama, funciones, procesos objetivos, normatividad jurídica, misión, visión y valores.

Investigación:

Antecedentes: Fundada hace 10 años, por un grupo de médicos socios fundadores.

Organigrama: Advertir el directorio (alta dirección y personal operativo), el director, no siempre es el dueño de la organización.

Funciones: Revisar el Reglamento Interior del trabajo.

Procesos: Conocer el flujograma.

Servicios: Urgencias, hospitalización, unidad de medicina crítica, quirófano, unidad neonatal, rehabilitación física, imagenología, laboratorio, clínica de gastroendoscopia, ambulancia y farmacia.

Normatividad jurídica: Interna y externa.

N.J. Interna. Protocolos y reglamentos internos.

N.J. Externa. Instrumentos internacionales, Constitución Política, leyes, reglamentos, normas oficiales mexicanas, manuales, lineamientos, guías de práctica clínica, entre otros ordenamientos jurídicos.

b. *Diagnóstico externo: Implica conocer la relación que tiene la organización con el exterior, como proveedores, instituciones públicas y asociaciones.*

Investigación:

- *De proveedores:* De insumos y material médico, así como aseguradoras.
- *De instituciones públicas:* Secretaría de Salud, Instituto Mexicano del Seguro Social, Servicio de Administración Tributaria, Procuraduría Federal del Consumidor, Protección Civil, Comisión Federal para la Protección de Riesgos Sanitarios.
- *De asociaciones:* Madres cuidadoras, atención de niños con cáncer; etc.

c. *Identificación de riesgos:* Implica la detección en incumplimiento o ausencia de normatividad interna, externa e internacional; incumplimiento o ausencia de ética institucional; ausencia de controles internos; así como, en la privacidad y protección de datos personales; alertas de conductas anticompetitivas; deficiencias o evasión en la capacitación a trabajadores y directivos. Para ello, es factible la elaboración de un *mapa de riesgos*.

Investigación:

- *Renta de quirófano*, sin convenio o contrato con profesionales de la salud externos (auditoría médica y jurídica).
- *Evasión de impuestos*, por algunos ingresos (auditoría contable).
- *Contratación de algunos profesionales de la salud*, sin seguro de responsabilidad profesional (auditoría administrativa a recursos humanos).
- *Intrusismo profesional*, de algunos profesionales de la salud (auditoría administrativa a recursos humanos).
- No se cuenta con un *contrato de adhesión* (auditoría administrativa y jurídica).

d. *Prevención y corrección de riesgos:* Se basa en la corrección en incumplimiento o ausencia de normatividad interna, externa, e incluso, internacional; corrección de incumplimiento o ausencia de ética institucional; implementación de controles; privacidad y protección de datos personales; corrección de conductas anticompetitivas; capacitación a trabajadores y directivos.

Acciones:

- *Se elabora un contrato de arrendamiento*, para renta de quirófano con profesionales de la salud externos.

- Se regulariza el *pago de impuestos*, se sugiere a través de los directivos y abogados del jurídico, la gestión para la rescisión de trabajadores involucrados, además, las denuncias penales correspondientes.
- Se solicita a los profesionales de la salud, *contratar un seguro privado de responsabilidad profesional* en un plazo de 5 días y los cuales accedieron.
- Se requiere a algunos profesionales de la salud su *cédula de especialidad*; o bien, se les da un plazo para obtenerla a través de profesiones.
- Se elabora y fija en un lugar visible un *contrato de adhesión*.
- Se *retira el medicamento caduco* y se sugiere el *inicio de una investigación administrativa*, para el deslinde de responsabilidades y la presentación de denuncias en contra del personal ante la autoridad. No se detectan casos hasta el momento de afectación a la salud a persona alguna (cuasifalla).
- Se elabora un *código de ética y de conducta*, el cual se socializa a través de la capacitación.
- Se implementa un *canal de buzón de denuncias* en físico y en un lugar visible, tanto para los usuarios como para los trabajadores.
- Se sugiere el inicio de una *investigación administrativa*, para el deslinde de responsabilidades y la presentación de *denuncias penales* en contra del personal administrativo, por adquirir un aparato en el mercado negro.
- Se *capacita al personal directivo y operativo*, para dar a conocer la normatividad interna y externa relacionada con el hospital.

e. *Atención y resolución inmediata de asuntos*: Consistente en el manejo de crisis, atención de casos de corrupción, evasión fiscal, fraude empresarial y conflictos de interés, aplicación de sanciones internas, atención y presentación de demandas o denuncias en contra de trabajadores o terceros.

Acciones: Se inicia investigación de trabajadores, por hechos de corrupción y la presentación de las denuncias penales ante el Ministerio Público.

f. *Informe de resultados*: Entrega de resultados a los directivos de la organización y que contenga la resolución de problemáticas, regulación normativa, cumplimiento integral, estímulos de cumplimiento; implementación de cultura de prevención e integridad.

Acciones: De manera ejecutiva, se expone al personal directivo la aplicación del *plan de acción compliance* en el nosocomio y se disipan las dudas e inquietudes.

g. *Certificación compliance*: Se entrega a la alta dirección la certificación de cumplimiento, con el aval del ISO y del oficial de cumplimiento.

- h. *Evaluación*: Puede ser semestral o anual de manera periódica, se hace una evaluación de 3 a 6 meses hasta un año y la organización designa a una persona, para que lleve a cabo la aplicación del *compliance*, asimismo, se capacita para tal fin, aunque, es posible que surjan algunas eventualidades en el ínterin de la evaluación.

Como podrá observarse, el *compliance* no sólo cuenta con una parte teórica, sino también práctica. Desafortunadamente, en Latinoamérica aún somos pocos los profesionistas que nos adentramos de manera integral al *mundo compliance*, aplicándolo en el ámbito empresarial o de negocios, acorde al ámbito de conocimiento y experiencia en el que nos desenvolvemos, ello representa una gran oportunidad, para explorar y explotar tan importante figura que deviene del sistema anglosajón.

DATOS DEL AUTOR

NOMBRE	DR. RUBÉN DARÍO MERCHANT UBALDO
GRADO ACADÉMICO	<p>Licenciatura en Derecho (Ced. Prof. 4102769).</p> <p>Especialidad en Derecho Penal (Ced. Prof. 10703405).</p> <p>Maestro en Derecho Civil (Ced. Prof. 8224338)</p> <p>Maestro en Alta Dirección Empresarial (Ced. Prof. 11268703).</p> <p>Doctor en Derecho (Ced. Prof. 12843551).</p> <p>Doctor en Alta Dirección Estratégica Internacional (Ced. Prof. 11878546).</p> <p>Posdoctorado en Investigación Jurídica (Acdo. Secretaría de Educación Pública. 20121935).</p> <p>Posdoctorado en “Derechos Económicos, Sociales, Culturales y Ambientales” en la Universidad de Buenos Aires y con el auspicio de la Corte Interamericana de Derechos Humanos con sede en Costa Rica.</p>
ACTIVIDAD PROFESIONAL	Escritor, catedrático, investigador y columnista: Derecho, Criminología y Alta Dirección.
ESTANCIAS ACADÉMICAS Y DE INVESTIGACIÓN	<p>Universidad de San Petersburgo (Rusia).</p> <p>Instituto de Latinoamérica Academia de Ciencias en Moscú (Rusia).</p> <p>Universidad de Helsinki (Finlandia).</p> <p>Universidad Rey Juan Carlos (España).</p>
CONFERENCISTA Y FACILITADOR NACIONAL E INTERNACIONAL	<p>Licencia internacional CIC MS-101. Cámara Internacional de Conferencistas con sede en Perú.</p> <p>Conferencias, cursos y talleres presenciales: México, Paraguay, Bolivia, Argentina, Colombia, Brasil, Rusia, Ecuador, Finlandia, Perú y España.</p>
MAIL Y REDES SOCIALES	<p>MAIL: ediciones_selectasm@hotmail.com</p> <p>REDES SOCIALES:</p> <p>Facebook: https://m.facebook.com</p> <p>Linkedin: https://mx.linkedin.com</p> <p>Twitter: @DarioMerchant</p> <p>YouTube: https://m.youtube.com</p> <p>Avatar: https://s.gravatar.com/avatar/18030232ab3e2b5s=80</p>

*****MERCHANT*****