



CENCOMED (Actas del Congreso), jorcienciapdcl2024, (mayo 2024) ISSN 2415-0282

La evaluación ética del profesional en el laboratorio clínico

Clara Teresa Ordaz Zambrana¹

Ivett González Fajardo². ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9102-9946>

Belkis Ferro González³. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3042-4723>

¹Universidad de ciencias médicas de Pinar del Río

²Universidad de ciencias médicas de Pinar del Río

³Universidad de ciencias médicas de Pinar del Río

Resumen

Introducción: En la época actual, la sociedad se ha visto inmersa en distintos problemas éticos que han cruzado barreras inimaginables. En el caso particular del laboratorio clínico, del contacto primario de la relación entre el médico de asistencia y el laboratorio, surgen los problemas iniciales. **Objetivo:** evaluar los conocimientos y aplicación de las normas éticas del profesional en el laboratorio clínico. **Métodos:** se realizó un estudio observacional, descriptivo, retrospectivo y de corte transversal. Se utilizaron métodos teóricos: analítico-sintético, inductivo-deductivo y métodos empíricos como: revisión documental, la encuesta, entrevista y como método estadístico: la estadística descriptiva e inferencial. El universo estuvo constituido por los trabajadores, estudiantes y usuarios pertenecientes a laboratorios del municipio Pinar del Río. La muestra de los participantes fue no probabilística, seleccionados de forma aleatoria simple que cumplan con los criterios de inclusión, el uso de la prueba Chi-cuadrado de Pearson permitió detectar posibles correlaciones entre las variables que intervienen en el estudio. **Resultados:** se evaluaron los conocimientos y aplicación de las normas éticas del profesional en cuestión, con base en un sistema de tablas que posibilitan el análisis de las variables en función del mejoramiento del desempeño profesional del especialista. **Conclusiones:** la evaluación realizada mostró las potencialidades éticas de los profesionales para brindar un mejor servicio en el laboratorio clínico.

Palabras clave: ética, ética del profesional, normas éticas, laboratorio clínico.

ABSTRACT

Introduction: in the current era, society has been immersed in different ethical problems that have crossed unimaginable barriers. In the particular case of the clinical laboratory, initial problems arise from the primary contact of the relationship between the attending physician and the laboratory. **Objective:** evaluate knowledge and application of ethical standards in the clinical laboratory. **Methods:** an observational, descriptive, retrospective and cross-sectional study was carried out. Theoretical methods were used, analytical-synthetic, inductive-deductive and empirical methods were used, such as: documentary review the survey, interview and as a statistical method, descriptive and

inferential statistics. The universe was made up of workers, students and users belonging to laboratories in the Pinar del Río municipality. The sample of participants was non probabilistic, selected in a simple random manner that met the inclusion criteria, the use of the Pearson's chi square test allowed us to detect possible correlations between variables involved in the study. **Results:** the knowledge and application of ethical standards of the professional in question were evaluated, based on a system of tables that enable the analysis of variables based on the improvement of the professional performance of the specialist. **Conclusions:** the evaluation carried out showed the ethical potential of clinical laboratory professionals to provide a better service to the population.

Keywords: ethical; professional ethics; ethical standards; clinical laboratory.

INTRODUCCIÓN

En la época actual, la sociedad se ha visto inmersa en distintos problemas éticos que han cruzado barreras inimaginables. Con el cambio que ha experimentado el mundo, el auge de las nuevas tecnologías y el afán de tener todo lo que está en el mercado, el ser humano ha perdido, poco a poco, su ética personal, laboral y sobre todo social. La forma en que las personas se comportan consigo mismo y con los demás, así como con sus derechos y responsabilidades, evidencia una gran falta de conciencia moral.¹

La ética es un campo de estudio que ha sido explorado y discutido por filósofos, teólogos y pensadores de diversas tradiciones a lo largo de la historia. Cada autor aporta su perspectiva única sobre lo que constituye un comportamiento ético² y es el área de la filosofía que por denominación moderna se le conoce como ciencia práctica de carácter racional, eminentemente humanística, que estudia las leyes de la licitud o la moralidad de los actos y sus fundamentos, la cual establece un régimen razonable y equitativo para todos.³

Desde criterios de Espinoza Freire EE y Calva Nagua DX⁴, en su artículo sobre la ética en las investigaciones educativas, constituye el modelo referencial de la moral, el patrón universal al que se remiten y con el que se conforman los distintos códigos morales. Asociada a trabajo, significa un compromiso ineludible de hacer bien las cosas, tiene que ver con el compromiso que se hace al estudiar cada profesión. De todos los profesionales se espera, una conducta ética matizada por la calidad de los servicios y valores.²

Otra manera de estudiar la ética es en su relación con la bioética, la cual, provee de principios para la actuación correcta en los aspectos relacionados con la vida, pues, pretende distinguir entre lo que debe ser o debe hacerse y lo que no debe ser o no debe hacerse, en los actos que afectan la vida (humana y no humana).⁵

La profesión médica ha establecido códigos de conducta que la tipifican, tal es el caso del Juramento de Hipócrates (460 a.C.), en que el sabio consigna: "... no llevaré otro objetivo que el bien de los enfermos; me libraré de cometer voluntariamente faltas injuriosas o acciones corruptoras y evitaré sobre todo la seducción de mujeres u hombres, libres o esclavos. Guardaré secreto sobre lo que oiga y vea en la sociedad por razón de mi ejercicio", que son en sí mismos preceptos éticos.⁶

En Cuba, el nacimiento de la ética médica data de finales del siglo XVIII, a través del presbítero, maestro y pensador Félix Varela y Morales, con sus Doctrinas de la Lógica, Metafísica y Moral, aunque

algunos remontan sus orígenes a 1711 con el reconocimiento cubano del Real Tribunal del Protomedicato, institución encargada de legalizar el ejercicio médico como colonia española.⁷

La medicina cubana posee sus fundamentos en obras científicas elaboradas por autores nacionales y otras originadas en el campo científico internacional, entre las que se destaca la obra literaria martiana, expresión del pensamiento científico sustentada en la historia que le antecedió y en propias experiencias para desarrollar ideas sobre diversos temas que dominaban los escenarios de los pueblos en el siglo XIX.

8

En todos los códigos de ética médica, la base de las normas que establecen el comportamiento del personal de la salud está en un conjunto de valores morales que configuran la personalidad del profesional para lograr calidad y satisfacción de los servicios prestados.⁹

El laboratorio clínico es un servicio en el que a diario y en forma muy dinámica, se ejecutan múltiples investigaciones con el auxilio del desarrollo tecnológico buscando resultados óptimos, cada vez más rápidos y confiables. Las buenas prácticas requieren de condiciones que atañen a todo el personal de la salud y cuyos valores se fundamentan en normas y principios éticos.¹⁰

La Organización Panamericana de la Salud en estrecha colaboración con otras organizaciones, estableció una serie de recomendaciones que incluían un componente de ética para los laboratorios de salud. El Código de Ética de un laboratorio expresa la política de la organización y la responsabilidad médica, al vincular las necesidades de los pacientes con las metas del laboratorio y establece sus condiciones éticas y morales; asimismo representa un compromiso con los valores de la organización y marca un punto de referencia para el comportamiento de sus miembros.¹¹

Es un tema pertinente, sin embargo, existen insuficiencias en el conocimiento del mismo por parte de trabajadores y estudiantes del laboratorio clínico y persisten violaciones de las normas éticas, aun cuando se cumple con lo establecido en el Reglamento, en ocasiones asociado a condiciones de vida marcadas por la escasez y al predominio de aplicación práctica de la ética, en detrimento del conocimiento teórico. Se reconoce creciente responsabilidad de la educación y la investigación científica e innovación tecnológica, con la incorporación de contenidos éticos a los diferentes planes de estudio, que permitan superar esas debilidades.

De igual forma, se identificó en la práctica profesional del laboratorio clínico, el problema científico ¿cómo valorar el estado de satisfacción de la población con el conocimiento y aplicación de las normas éticas del profesional en el laboratorio clínico del municipio Pinar del Río? Para solucionar este problema, en el presente estudio se determina como **objetivo:** valorar el estado de satisfacción de la población con los conocimientos y aplicación de las normas éticas del profesional en el laboratorio clínico del municipio Pinar del Río.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio observacional, descriptivo, retrospectivo y de corte transversal, cuyo universo se constituyó con los profesionales de la salud pertenecientes al laboratorio clínico del municipio Pinar del Río. La muestra fue no probabilística, conformada por los trabajadores, estudiantes y usuarios seleccionados de forma aleatoria simple que cumplan con los criterios de inclusión.

Los criterios de inclusión, fueron: trabajadores, estudiantes y usuarios; mayores de 19 años, de ambos sexos, pertenecientes al del municipio Pinar del Río, durante el período de marzo a junio de 2023. Los criterios de exclusión: las personas que se negaron a participar en el estudio, y las que se encontraban de licencia por diferentes motivos: enfermedad, embarazo y cuidado de un familiar, en el momento del estudio.

Métodos de investigación científica y recogida de la información.

El presente trabajo se elaboró considerando el método Dialéctico Materialista como base metodológica, al seguir los criterios de Leticia Artiles Visbal¹², quién lo considera, el método general de todas las

ciencias. Por la naturaleza del tema, se utilizó el enfoque mixto de investigación articulando los métodos cualitativo y cuantitativo, que permitieron la complementación y el nivel de profundidad de los datos obtenidos y su procesamiento.

Entre los métodos del nivel teórico se utilizó: el analítico-sintético, inductivo-deductivo y métodos empíricos como: revisión documental, la encuesta y entrevista y como método estadístico: la estadística descriptiva e inferencial. De gran utilidad para el análisis resultó la operacionalización de la variable dependiente, como se describe a continuación. A partir de la variable principal y dado el nivel de subjetividad que se asocia a la variable dependiente, se identificaron cinco dimensiones.

Variable dependiente: el estado de satisfacción de la población con el conocimiento y aplicación de las normas éticas del profesional en el laboratorio clínico.

Dimensiones de la variable	Subdimensiones	Variable (Tipo)	Escala a utilizar	Indicador, resumen o prueba estadística a utilizar en c/u
Caracterización demográfica de los trabajadores del laboratorio clínico	Edad: período de tiempo que transcurre desde el nacimiento hasta el momento de referencia.	Cuantitativa continua	19 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 a 59 años 60 años y más	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
	Título Profesional: aquel documento legal que se obtiene al cumplir con los requisitos académicos del plan de estudios de un programa.	Cualitativa ordinal politómica	Estudiante Técnico Licenciado Residente Especialista	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
	Categoría Docente: condición que se alcanza una vez obtenido un título profesional	Cualitativa nominal dicotómica	Sí No	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
	Nivel de Atención: forma ordenada y estratificada de organizar los recursos para satisfacer las necesidades de la población.	Cualitativa ordinal dicotómica	Primaria Secundaria	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
Caracterización demográfica de los usuarios	Nivel de escolaridad: máximo grado de estudios aprobado por	Cualitativa ordinal politómica	Secundaria Preuniversitario Técnico Medio	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa

	las personas en cualquier nivel del Sistema Nacional de Educación		Universitario	%
	Procedencia: lugar en el que la persona vive en el momento del estudio	Cualitativa nominal dicotómica	Rural Urbano	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
Percepción individual de los trabajadores del laboratorio clínico sobre el conocimiento ético	Definición de ética: conjunto de reflexiones sobre el comportamiento de la persona en relación al bien, el mal, el deber, la felicidad y el bienestar	Cualitativa nominal dicotómica	Correcto Incorrecto	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
	Utilización en la práctica del conocimiento ético: aplicación de lo establecido a situaciones concretas como principios que guían el deber ser del profesional.	Cualitativa ordinal politómica	Siempre A veces Casi nunca Nunca	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
Identificación de problemas éticos más comunes en la práctica de los trabajadores del laboratorio clínico	Tipos de problemas que influyen en el cumplimiento de las normas de ética: dificultades apreciables por los trabajadores a solucionar para el logro de una conducta correcta durante la jornada laboral	Cualitativa nominal politómica	Personales Sociales Laborales Ninguno	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción con la atención brindada a los usuarios	Tiempo de espera: lapso de demora para la realización del procedimiento	Cualitativa ordinal politómica	Menor de lo que esperaba Lo que esperaba Más de lo que esperaba Mucho más de lo que esperaba	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa
	Satisfacción con la atención: conjunto de condiciones que se miden con base en la	Cualitativa nominal dicotómica	Insatisfecho Satisfecho	Frecuencia absoluta y frecuencia relativa

	percepción de los sujetos en estudio			
--	--------------------------------------	--	--	--

Los datos fueron registrados en un documento Excel, reflejándose en tablas de frecuencia variable para su mejor interpretación, utilizando la estadística descriptiva, así como el porcentaje absoluto y relativo. Se utilizó un programa estadístico SPSS en el cual se llevó a cabo un test de independencia como el de Chi- cuadrado para detectar posibles correlaciones entre las variables que intervienen en el estudio. Para ver si se aprecia significatividad hubo que comprobar el valor de significancia asintótica de la Prueba de Chi- cuadrado de Pearson y se obtuvo una relación estadísticamente significativa cuando el valor era menor que 0,05.

Aspectos éticos. Se realizó con la aprobación previa del Comité de Ética de las Investigaciones en Salud (CEIS) de la Institución y a los participantes se les solicitó autorización para participar en el estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la valoración de los conocimientos y aplicación de las normas éticas de los trabajadores del laboratorio clínico, de manera que sus resultados incidan en el mejoramiento del nivel de satisfacción de la población con los servicios, se procedió al análisis de cada una de las variables que se definen en el proceso de operacionalización declarado.

Tabla 1. Caracterización demográfica de los trabajadores del laboratorio clínico.

Rango de edades	Título Profesional de los Trabajadores										Categoría Docente				Nivel de Atención			
	Estud		Técnico		Lic		Residente		Espec		Sí		No		Prim		Secund	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
19-29	18	100	6	27.3	1	2.0	3	30.0	-	-	-	-	28	28.6	14	26.4	14	25.0
30-39	-	-	2	9.1	27	55.1	3	30.0	3	30.0	3	27.3	32	32.7	18	34.0	17	30.4
40-49	-	-	4	18.2	11	22.4	4	40.0	6	60.0	4	36.4	21	21.4	9	17.0	16	28.6
50-59	-	-	8	36.4	10	20.4	-	-	-	-	3	27.3	15	15.3	11	20.8	7	12.5
+ 60	-	-	2	9.1	-	-	-	-	1	10.0	1	9.1	2	2.0	1	1.9	2	3.6
Total	18	100	22	100	49	100	10	100	10	100	11	100	98	100	53	100	56	100

En la tabla 1 se realizó la caracterización demográfica de un total de 109 trabajadores del laboratorio clínico con el objetivo de determinar las condiciones particulares que distinguen a los trabajadores. Como resultado se aprecia el predominio de profesionales, en el rango de edades representativo entre 30-39 años para un 55.1%. Al analizar estos resultados coinciden con la distribución de los licenciados de laboratorio clínico en la provincia de Pinar del Río, se coincide con el criterio de que la superación de los recursos humanos en salud pública y el perfeccionamiento de la organización de la actividad de las ciencias son esenciales ¹³, lo cual se corrobora, por un número alto de profesionales sin categoría docente en relación con diversos factores como: la desmotivación de estudiantes y/o trabajadores; la existencia de locales pequeños y mal habitados para la docencia; la labor asistencial unida a la docente, entre otros. En cuanto al nivel de atención hubo uniformidad en ambos indicadores, a pesar de que los residentes y especialistas, en su totalidad, se encuentran vinculados laboralmente a la atención secundaria.

Tabla 2. Caracterización demográfica de los usuarios.

Rango de edades	Nivel de Escolaridad						Procedencia				Nivel de Atención					
	Secund		Preuniv		Técnico Medio		Univers		Rural		Urbano		Prim		Secund	
	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
19-29	3	30.0	7	43.8	8	53.3	6	60.0	11	52.4	13	43.3	16	47.1	8	47.1
30-39	4	40.0	4	25.0	2	13.3	1	10.0	5	23.8	6	20.0	9	26.5	2	11.8
40-49	1	10.0	4	25.0	2	13.3	1	10.0	3	14.3	5	16.7	5	14.7	3	17.6
50-59	1	10.0	-	-	1	6.7	2	20.0	1	4.8	3	10.0	1	2.9	3	17.6
+ 60	1	10.0	1	6.3	2	13.3	-	-	1	4.8	3	10.0	3	8.8	1	5.9
Total	10	100	16	100	15	100	10	100	21	100	30	100	34	100	17	100

En la tabla 2 la caracterización se realiza con el objetivo de identificar elementos que influyen en la percepción de los usuarios sobre la ética profesional en el laboratorio clínico. Un usuario, se describe por medio de determinantes geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las propias necesidades y motivaciones al acceder a un servicio, lo que trae consigo diversos beneficios al caracterizar el usuario, en tanto, aumenta el conocimiento que la entidad tiene de éstos, ofrece elementos que permiten mejorar la comunicación con trabajadores, ayuda a determinar necesidades para que puedan ser satisfechas; además, permite, de manera general, la aplicación e implementación de estrategias para el mejoramiento de la relación usuario-entidad.¹⁴

Al respecto, se observó un predominio de las categorías preuniversitario y técnico medio, que facilita una mayor cooperación y comprensión en la realización de los diferentes procederes, garantiza que la relación entre trabajador-usuario sea basada en el respeto, en la confianza y en el profesionalismo; además de motivarlos a seguirse superando, para ofrecer servicios con la mejor calidad posible.

También la procedencia permite enfocar los esfuerzos de comunicarse con aquellos grupos que sean representativos de un área geográfica, representatividad que asume homogeneidad en sus actividades, valores y características. Al examinar los resultados del estudio, predominaron 30 usuarios residentes en zonas urbanas, que coincide con respecto a la población residente por provincia; donde las zonas urbanas registran la mayor densidad de población.

En cuanto al nivel de atención hubo un predominio de 34 usuarios que requirieron exámenes complementarios en el nivel de atención primaria y el resto (17) en el nivel secundario, lo que se debe a que las instituciones hospitalarias tienen como función primordial tratar al hombre ya enfermo, que se encuentra hospitalizado con sospecha o certeza de su diagnóstico.

Tabla 3. Percepción individual de los trabajadores del laboratorio clínico sobre el conocimiento ético.

Definición de Ética	Encuestados	
	No	%
Correcto	52	47.7
Incorrecto	57	52.3
Total	109	100

El análisis en este caso se realiza con el objetivo de valorar el estado de opinión sobre el conocimiento ético que se evidencia en los modos de actuación en el laboratorio clínico. Del total de los trabajadores encuestados 57 no acertaron en la respuesta más correcta para un 52.3%. Teniendo en cuenta a Amaro Cano MC ¹⁵ y Campo Avilés JA ¹⁶, se coincide en que la ética como ciencia tiene la pretensión de ser universal, es decir, puede ser aplicada en cualquier contexto desde un uso lógico del pensamiento y no desde la obediencia ciega. Es la ética la que expresa, orienta y propone la valoración moral de las personas, de las acciones o de las situaciones y tiene como objetivo decidir de forma sensata y racional qué constituye un acto, correcto o incorrecto, independientemente de la cultura en la que se enmarque. ¹⁵

Tabla 4. Utilización en la práctica del conocimiento ético por parte de los trabajadores del laboratorio clínico.

Aplicación de los Conocimientos de Ética	Encuestados	
	No	%
Siempre	89	81.7
A veces	20	18.3
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
Total	109	100

El análisis se realiza con el objetivo de valorar el estado de opinión sobre la aplicación del conocimiento ético por parte de los trabajadores del laboratorio clínico. Se observó que el 100 % de los encuestados consideran que aplican los conocimientos éticos adquiridos en su formación siempre o a veces. Es importante declarar que no se reconoce ningún trabajador entre los encuestados que casi nunca o nunca utilice los conocimientos éticos en su actividad laboral.

El conocimiento es la manifestación abstracta de experiencias, en donde se conoce y despeja las dudas e interrogantes que se presentan. La gestión del conocimiento en salud usa y crea conocimientos basados en una dinámica orientada a la solución de problemas de salud aprovechando la inteligencia colectiva y aportando a ella un flujo global de conocimientos relacionado a la salud¹⁷. El conocimiento práctico no solo se refiere a las habilidades técnicas, sino también a las habilidades interpersonales. Al tener experiencia práctica en la gestión de situaciones sociales y en la resolución de conflictos, los trabajadores pueden desarrollar habilidades interpersonales importantes, como la empatía, la comunicación efectiva y la gestión de conflictos. Estas habilidades pueden ser muy valiosas tanto en el lugar de trabajo como en la vida personal. ¹⁸

Tabla 5. Relación entre la definición de ética y la aplicación de sus conocimientos en la práctica de los trabajadores del laboratorio clínico.

		Aplicación de los conocimientos		Total
		Siempre	A veces	
Definición de ética	Correcto	44	9	53

Incorrecto	45	11	56
Total	89	20	109

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	.129 ^a	1	.720		
Corrección de continuidad ^b	.012	1	.911		
Razón de verosimilitud	.129	1	.719	.807	.456
Prueba exacta de Fisher					
Asociación lineal por lineal	.128	1	.721		
N de casos válidos	109				

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 9.72.

b. Solo se ha calculado para una tabla 2x2

Con el objetivo de relacionar la definición de ética con el mejoramiento de la calidad de los servicios que se brindan en el laboratorio clínico, por medio de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson se determinó que la relación entre dichas variables no fue significativa, obteniéndose como resultado una significancia de 0.720. La teoría y la práctica en el ámbito laboral constituyen dos realidades autónomas que gestionan conocimientos complementarios. Sin embargo, generalmente se desarrollan por separado y con frecuencia se ignoran la una a la otra. Esta ruptura es una de las principales fuentes de problemas para los procesos de enseñanza-aprendizaje. La persona que solamente cuenta con la limitada perspectiva que ofrece la experiencia práctica, corre el riesgo de volverse mecánica, sin noción de lo que hace o capacidad de reaccionar frente a escenarios con los cuales no está familiarizada o, en el mejor de los casos, si se aventura y decide improvisar, puede terminar pagando un alto precio por su error. Tanto el conocimiento teórico como el práctico son importantes para la formación integral del profesional, y uno no funciona sin el otro.

A pesar de que el 52.3% de los trabajadores encuestados no acertaron en la respuesta más correcta, sobre la definición de ética, esto no limita la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la formación profesional; pues cada fase del proceso analítico tiene aspectos éticos que le son característicos y que deben ser tomados en cuenta para el establecimiento de una adecuada filosofía de trabajo que aspire a la excelencia.

Tabla 6. Identificación de problemas éticos más comunes en la práctica de los trabajadores del laboratorio clínico.

Tipos de Problemas que Influyen en el Cumplimiento de las Normas de Ética	Encuestados	
	No	%
Personales	9	7.3
Sociales	52	42.3

Laborales	50	40.7
Ninguno	12	9.8
Total	123	100

La tabla 6 se realizó con el objetivo de identificar la tipología de problemas éticos más comunes que afectan la calidad de los servicios en la práctica de los trabajadores del laboratorio clínico. Se observó un predominio de los problemas sociales y laborales, respectivamente. El 9.8 % de los encuestados declararon la inexistencia de algún problema para el cumplimiento de las normas éticas.

Se coincide con el criterio de que los problemas sociales son las condiciones desfavorables que afectan a determinados grupos de personas en una sociedad ¹⁹ y los conflictos laborales, aquellos problemas que surgen al interior de una organización, entre dos o más personas. ²⁰

Entre los problemas sociales y laborales que fueron más señalados por los trabajadores se encuentran: la falta de comunicación entre los profesionales de la salud, las cargas de trabajo excesivo, la falta de compañerismo y responsabilidad por el trabajo, la inexperiencia laboral, la falta de recursos materiales, de sentido de pertenencia, la entrada y salida de personal ajeno al laboratorio, la ausencia de trabajo en equipo, la desmotivación por el salario recibido y la insatisfacción por falta de reconocimiento, entre otros.

Entre los problemas personales que predominaron se encuentran: la falta de motivación; la pérdida de confianza dada por la baja estima personal; las crisis o problemas familiares; la autoexigencia y las dificultades para relacionarse; entre otros. ²¹

Tabla 7. Relación entre el tiempo de espera y la satisfacción con la atención brindada a los usuarios.

		Tiempo de espera				Total
		Menor de lo que esperaba	Lo que esperaba	Más de lo que esperaba	Mucho más de lo que esperaba	
Satisfacción con la Atención	Insatisfecho	0	2	2	3	7
	Satisfecho	15	20	5	4	44
Total		15	22	7	7	51

Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	9.105 ^a	3	.028
Razón de verosimilitud	9.454	3	.024

Asociación lineal por lineal	8.650	1	.003
N de casos válidos	51		

a. 4 casillas (50.0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .96.

La tabla 7 se realiza con el objetivo de valorar la relación de satisfacción de los usuarios con aspectos éticos de los profesionales del laboratorio clínico, durante el ejercicio de sus funciones. Se observó que 44 encuestados estuvieron satisfechos con el servicio recibido y solamente 7, se encontraban insatisfechos. Por medio de la Prueba de Chi-cuadrado de Pearson se determinó que la relación entre dichas variables fue significativa, obteniéndose como resultado una significancia de 0.028.

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Ofrecer calidad en salud significa poner a disposición de los pacientes los mejores medios, infraestructuras y materiales con tal de poder dar la máxima calidad posible.²²

La Organización Mundial de la Salud, define la calidad como asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta, todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso.²³

Diferentes estudios^{24, 25} evalúan la satisfacción de los usuarios de establecimientos de salud como medida de calidad de la atención y declaran insatisfacción en el tiempo de respuesta del laboratorio clínico, especialmente la espera de los pacientes para recibir el resultado. Los elementos abordados a partir de la encuesta que se diseñó para la valoración de los conocimientos y aplicación de las normas éticas de los trabajadores del laboratorio clínico, constituyen indicadores de los cuales se derivan acciones específicas para la elaboración del Plan de mejoras de la calidad de los servicios en la entidad, lo cual, se toma en consideración para incidir más directamente en el comportamiento ético de profesionales y usuarios.

CONCLUSIONES

La valoración de los conocimientos y aplicación de las normas éticas de los trabajadores del laboratorio clínico mediante una encuesta, posibilita la derivación de resultados con repercusión directa en el mejoramiento de la calidad de los servicios que brindan éstas unidades en el municipio Pinar del Río.

Personalizar la diversidad cultural que distingue a los trabajadores y las condicionantes que interactúan con el conocimiento y aplicación de las normas éticas a partir de la caracterización demográfica de los sujetos participantes en la investigación, constituye un resultado importante para la transformación de la actuación ética de profesionales y usuarios en el laboratorio clínico.

La evaluación del nivel de conocimiento sobre los conceptos básicos de ética y su aplicación en la práctica, unido a la identificación de los principales problemas éticos desde la perspectiva de los trabajadores del laboratorio clínico y la valoración del estado de satisfacción de los usuarios, mediante la encuesta que se diseñó, condicionó el establecimiento de acciones estratégicas para el plan de mejoras en función de mejorar la calidad de los servicios del laboratorio clínico en Pinar del Río.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Puchana D, Escobar V, Oliva J, Martínez K. Problemas éticos en la vida diaria. Revista Huellas [en línea]. 2022 [citado 2023 nov 30]; 8(1). Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/rhuellas/article/view/7262>
2. Díaz Garced ML. Ética en los Profesionales de la Salud [Internet]. Recinto de Carolina: UAGM; 2018 [citado 2021 abr 29]. Disponible en: https://carolina.uagm.edu/sites/une.suagm.edu/files/documentos/moduloetica_salud.pdf
3. García Solís E. Concepto de Ética con Diferentes Autores. Significado y Definición_ [Internet]. 2023 [citado 2023 dic 20]. Disponible en: <https://significadosweb.com/concepto-de-etica-con-diferentes-autores-definicion-y-que-es/>
4. Espinoza Freire EE, Calva Nagua DX. La ética en las investigaciones educativas. Revista Universidad y Sociedad [en línea]. Cienfuegos; 2020 [citado 2023 oct 12]; 12(4): 333-340. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333
5. Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Aspectos éticos en la atención médica [Internet]. México: Dirección de Investigación; 2017 [citado 2021 dic 18]. Disponible en: <http://incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/eticaatencionmedica.html>
6. Vázquez Cruz M, Ferro González B. La formación ética de los estudiantes universitarios: una prioridad de estos tiempos. Revista Mendive [en línea]. 2019 [citado 2021 dic 18]; 16(1):1-4. Disponible en: <https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/1274/html>
7. Larrea Fabra ME. Ética Médica. Rev Calixto García [en línea]. 2016 [citado 2021 abr 29]; 4(3). Disponible en: <http://revcalixto.sld.cu/index.php/ahcg/article/download/159/152>
8. Monzón Li JD, Martínez González L, Roig Rosell MC, González Curbelo VB, Preciado Martínez M. José Martí y la medicina. Revista Científica, Cultura, Comunicación y Desarrollo [en línea]. 2021 [citado 2021 dic 18]; 6(3): 102-9. Disponible en: <https://rccd.ucf.edu.cu/index.php/aes/article/view/320/344>
9. Hernández Pifferrer G. Calidad de vida, ética y valores desde la perspectiva del Laboratorio Clínico. IX Jornada de la SOCECS [Internet]. Holguín: Edumed; 2020 [citado 2021 dic 18]. Disponible en: <http://edumedholguin2020.sld.cu/index.php/edumedholguin/2020/paper/viewFile/373/209>
10. Rodríguez Pérez LM. Apuntes éticos y bioéticos a considerar en la etapa pre analítica del laboratorio clínico. Revista Cubana de Medicina del Deporte y la Cultura Física [en línea]. 2019 [citado 2021 abr 29]; 14(3):47. Disponible en: <http://www.revmedep.sld.cu/index.php/medep/article/view/47>
11. Johares Lobo SR. La Responsabilidad Médica enmarcada en el Laboratorio Clínico [Internet]. Barranquilla: Universidad de la Costa CUC, Facultad De Derecho; 2016 [citado 2021 abr 29]. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1768/LA%20RESPONSABILIDAD%20M%C3%89DICA%20ENMARCADA%20EN%20EL%20LABORATORIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
12. Artiles Visbal L. Metodología de la investigación en Ciencias de la Salud. Editorial ECIMED; 2016, La Habana, Cuba.
13. Aties López L, Burgal Cintra CJ, Antúnez Coca J. Fundamentación epistemológica de la superación profesional del tecnólogo en bioanálisis clínico. Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional [Internet]. 2021 dic [citado 2023 nov 30]; 9(3). Disponible en:

<file:///C:/Users/User/Downloads/DialnetFundamentacionEpistemologicaDeLaSuperacionProfesio-8273246-1.pdf>

14. Amparo Sandoval M. Caracterización del usuario de servicios de salud del Hospital Nacional San Juan de Dios de Santa Ana [Internet]. Universidad Autónoma de Santa Ana. 2015 ene [citado 2023 oct 12]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/301220195_Caracterizacion_del_usuario_de_servicios_de_salud_del_Hospital_Nacional_San_Juan_de_Dios_de_Santa_Ana
15. Amaro Cano MC. Ética social, profesional, profesoral y de la ciencia. Medisur [en línea]. Cienfuegos; 2015 dic [citado 2023 oct 12]; 13(6): 714-721. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2015000600003
16. Del Campo Avilés JA. La ética en el laboratorio clínico. Correo Científico Médico [en línea]. 2013 mar [citado 2021 may 31]; 17(1): 83-85. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000100014
17. Yupanqui Avalos CE. La Prensa Blog. La importancia del conocimiento teórico en el ámbito laboral [Internet]. 2019 nov [citado 2023 oct 12]. Disponible en: https://www.prensablog.com/impresapanorama/importancia-conocimiento-teorico-ambito-laboral_0_5176732365.html
18. López JM. Centro Europeo de Postgrado y Empresa. Ventajas del conocimiento práctico [Internet]. 2023 oct [citado 2023 nov 20]. Disponible en: <https://www.ceupe.mx/blog/ventajas-del-conocimiento-practico.html>
19. Arellano F. Problemas sociales [Internet]. 2023 ago [citado 2023 nov 30]. Disponible en: <https://www.significados.com/que-son-los-problemas-sociales/>
20. Panduro Ruiz PM, Shuan Tirado LK. Sodexo Blog. 20 ejemplos de conflictos laborales y cómo resolverlos [Internet]. Colombia; 2021 dic [citado 2023 nov 30]. Disponible en: <https://blog.sodexo.co/conflictos-laborales-frecuentes-como-resolverlos>
21. Asprilla M. Ventas y Mercadeo Blog. ¿Cómo solucionar problemas personales? [Internet]. Colombia: Bogotá; 2019 nov [citado 2023 nov 30]. Disponible en: <https://ventasmercadeo.co/problemas-personales/>
22. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Laborí Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR [Internet]. 2022 [citado 2023 dic 20]; 0(37). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
23. Tápanes Galvan W, Errasti García MY, Arana García RM, Rodríguez García E, Román Carriera M, Santana Santana J. Control de la Calidad en la Salud Pública. Reseña Histórica. Revista Médica Electrónica [en línea]. Matanzas: Universidad de Ciencias Médicas. 2019 jun [citado 2023 dic 20]; 41(3): 809-813. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242019000300809
24. Alarcón Henríquez N, Ganga Contreras F, Ulloa Aguilera J, Sánchez Robles M. Calidad percibida e impacto en el bienestar de usuarias en la unidad de parto de un hospital chileno. Revista Salud Pública. 27 de abril [en línea]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. 2021 [citado 2023 oct 12]; 23(4): 1-6. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/87f5fefba4e24f27cacf829736b6dd26/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2035756>
25. Andalucía De León Balan MV. Satisfacción de los usuarios del laboratorio clínico del Hospital Pedro de Bethancourt, Antigua Guatemala [Internet]. Guatemala; 2020 [citado 2023 oct 12]. Disponible en: <https://biblioteca.medicina.usac.edu.gt/tesis/pre/2020/020.pdf>