

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
“DR. JOSÉ ASSEF YARA”
CIEGO DE ÁVILA**

**El código de ética en informática existe y se debe cumplir
The ethics code in computer science exists and must be fulfilled**

Rigoberto Borroto Pacheco¹, Marianela Ortega Borroto².

1. Ingeniero en Automatización. Profesor Asistente. Facultad de Ciencias Médicas “Dr. José Assef Yara”. Ciego de Ávila, Cuba.
2. Licenciada en Filosofía. Profesora Asistente. Facultad de Ciencias Médicas “Dr. José Assef Yara”. Ciego de Ávila, Cuba.

Señora Directora:

En el mundo de hoy la informática y las comunicaciones han invadido con gran fuerza todas las esferas de la vida social. La computadora es un elemento mediador de la comunicación y las relaciones entre los seres humanos. En la vida cotidiana y no solamente para el trabajo profesional, es casi imposible mantenerse al margen de los adelantos de la informática. En este momento, la provincia Ciego de Ávila cuenta con más de 4000 personas que utilizan el servicio de correo electrónico, casi la totalidad de nuestros servicios de salud están informatizados para facilitar la búsqueda de información científica y cada vez hay más usuarios que pueden conectarse a nuestra red nacional de salud desde sus casas, no obstante, las relaciones de éstos con los proveedores del servicio y de respeto entre usuarios, no es como debía esperarse.

Si tenemos en cuenta la función mediadora de la computación en las relaciones humanas, se hace necesario el conocimiento y puesta en práctica de principios éticos generales que humanicen y viabilicen estas relaciones.

Estos principios se plasman en el Código de Ética de la red cubana de salud Infomed. Este documento orienta la conducta a seguir para garantizar el mejoramiento de las relaciones entre los usuarios de la red, así como entre estos y los responsables de la misma; sin embargo, teniendo en cuenta las violaciones que se cometen y el desconocimiento expreso de muchos usuarios sobre las normas éticas elementales a seguir, pensamos que muchos usuarios firman el código sin ni siquiera leer lo que en él está escrito.

En este sentido, en ocasiones, usuarios finales acceden a sitios prohibidos, saltan los proxys, roban contraseñas de compañeros y encriptan información y la transmiten por la red, entre otras violaciones. A pesar de la insistencia por parte de los administradores de la nocividad de la transmisión de cadenas por el peligro de estar infectado el mensaje, esto se continúa haciendo. Otra violación que entorpece el buen servicio es la trasmisión de mensajes largos, la mayoría de los cuales no tienen justificación, y sin sentido común. Hay usuarios que prestan su conectividad, su buzón de correo y otras tantas negligencias que haría muy larga esta lista de violaciones.

Por otra parte, la comunicación entre usuarios y prestadores de servicios es también algo que no está como debiera. Algunos usuarios a veces no conocen como utilizar un determinado servicio de la red y cuando llegan a la persona que se supone debe resolver el problema reciben la incomprensión, a veces el maltrato; por consiguiente, el desconocimiento continúa y el problema del usuario no puede ser solucionado.

Esto pudiera deberse, entre otros factores, a modos de control institucional que, a nuestro juicio, pudieran ser más flexibles para facilitar el trabajo de los administradores de la red. La falta de capacitación sobre ética en la informática de una parte importante del personal que brinda estos servicios también atenta contra el buen desarrollo de la atención a usuarios.

El trabajo de administración de la red de salud provincial es algo que se realiza en condiciones que no son ideales. Se brindan servicios tales como: correo electrónico, conectividad, ftp principalmente para actualizaciones de antivirus, jabber y Web con computadoras que no pueden considerarse servidores por tener escasos rendimientos.

Detrás de la tarea de administrar esta red, se ejecutan un gran número de acciones y procedimientos que garantizan la estabilidad y confianza del usuario, además del cumplimiento de reglamentos, orientaciones y decisiones de varios niveles, necesarias para el correcto control de estas acciones. Todo esto debe hacerse por parte de los administradores sin tener en cuenta un horario ni una fecha determinada, tratando de que todo problema tenga una solución, lo cual en la mayoría de las ocasiones se hace con una gran dosis de sacrificio personal; pero lo que de ninguna manera da derecho a maltratar a los usuarios que piden orientaciones o solicitan un servicio.

Del mismo modo, estas violaciones del código de ética de Infomed nos hacen reflexionar sobre similares violaciones, pero de un código de conducta civil, que se traduce en la acción de un individuo egoísta, impulsivo, escéptico que entorpece la relación correcta entre usuarios y entre estos y administradores.

Es necesario destacar que el desconocimiento de nuestros códigos morales, civiles, éticos, no nos excluye de ser responsables. Nuestra sociedad ha desarrollado un proyecto de búsqueda de equidad en las distribuciones de riquezas, de solidaridad como principio inspirador de la vida, de mejoramiento humano, igualdad, justicia, solidaridad y entrega.

El maltrato y la irresponsabilidad no tienen cabida en este proyecto.

En este sentido, a veces se le da explicaciones del servicio al usuario utilizando un lenguaje técnico que éste no es capaz de entender. Otras veces, la explicación o sugerencia se hace con prisa, sin asegurarse de haber sido entendidos, se orientan aspectos que no eran necesarios o que no se relacionaban con el problema planteado y por tanto, la visita o llamada no cumple su objetivo. Una queja reiterada por los usuarios es que, el día establecido para la atención no se les presta atención telefónica o si se trasladan hasta donde se debe dar esta atención no encuentran ningún especialista para consultar sus dudas o plantear sus problemas.

Los prestadores de estos servicios trabajan para que el usuario reciba un servicio de calidad y si este no lo recibe, será tiempo perdido. Se debe atender al usuario incluso, cuando su problema no sea una acción directa de la administración sobre un servicio.

Los usuarios merecen ser atendidos siempre en el horario dispuesto por un personal con buen porte y aspecto, que no esté haciendo otra cosa que escuchando su problema y finalmente se solucione su problema o se le den exactamente las orientaciones para que logre solucionarlo.

De igual manera, existen usuarios que no se dirigen correctamente, ofenden por correo electrónico o por teléfono. Otra forma de maltrato también es no hacer caso de las orientaciones para mejorar los servicios que da el proveedor a través de mensajes o cuando se emiten criterios falsos o tergiversados sobre el servicio sin tener en cuenta de que las condiciones materiales que soportan el trabajo de nuestra red provincial no es el mejor.

Tanto los usuarios como los prestadores de servicios incurren en faltas que, si se corrigen a tiempo, el trabajo de todos será mejor y más placentero. Estas faltas ocurren porque se obvian normas elementales de conducta que se explicitan en un código de ética informática que existe y que todos debemos cumplir.