

CONFIDENCIALIDAD

Fallo en un informe de laboratorio

Trabajo como gestora de enfermería de una gran clínica de ginecología y obstetricia. La semana pasada olvidé en la fotocopidora, involuntariamente, el informe de laboratorio de una paciente. La secretaria del servicio encontró el informe y lo leyó antes de darse cuenta de que conocía a la paciente, la hija adolescente de su pastor. Los resultados de laboratorio confirmaban que esta chica soltera, de 15 años de edad, está embarazada. La secretaria me devolvió el informe de laboratorio, inmediatamente. Pero más tarde me preguntó: “¿lo saben sus padres? ¿Puedo hacer alguna cosa para ayudar?”. ¿Qué debo hacer yo? — H.B., WISCONSIN

Comunique lo que ha sucedido al médico de referencia de la paciente, tan pronto como le sea posible. Juntos pueden decidir cuál es la mejor manera de explicar a la secretaria los requisitos legales y éticos de la confidencialidad. Sin duda alguna, ella tiene un deseo sincero de ayudar a sus amigos. Pero usted tendrá que recordarle que la confidencialidad significa no decir nada, incluso cuando se trata de amigos. La confidencialidad se aplica en todo momento y con todos los pacientes. Los amigos de la familia y sus hijos tienen tanto derecho a su intimidad como cualquier otro paciente.

Como gestora de enfermería, usted debe explicar la necesidad de proteger la confidencialidad de los



pacientes durante la orientación de los empleados. Éste debe ser también un elemento fundamental en todas las descripciones de los puestos de trabajo de los empleados sanitarios y en la evaluación de sus actuaciones. Si no es así, haga las modificaciones oportunas para garantizar que todos los empleados comprenden la importancia de proteger la confidencialidad de los pacientes.

La confidencialidad, además de ser una obligación ética, también es exigida por la legislación actual.

ESCLEROSIS MÚLTIPLE

Mensajes confusos

Mi paciente, Clara, tiene esclerosis múltiple (EM), a pesar de los 3 años de remisiones y empeoramientos, ella y su marido quieren tener un hijo.

Hace poco, Clara fue hospitalizada para tratar sus síntomas. Su dos médicos especialistas en neurología, que además son socios, tienen temperamentos totalmente opuestos. El Dr. G. le dio a Clara una opinión desalentadora con respecto a la posibilidad de un embarazo fácil y su capacidad para hacer frente al

cuidado del niño. Pero el Dr. B. parecía entusiasmado acerca de sus planes y le dijo a Clara que incluso podía experimentar una remisión relacionada con el embarazo.

Clara se siente optimista después de las visitas del Dr. B., pero sus ánimos caen en picado cuando el Dr. G. está de guardia. ¿Cómo puedo ayudarla?— K.L., QUEBEC

Usted puede sentir la tentación de ponerse de parte del Dr. B., en esta situación, para defender a Clara, mantener su estado de ánimo alto y ayudarla a alcanzar sus objetivos. Pero esto no resolvería el dilema. Una solución mejor es estimular a

Clara y a su marido a que obtengan más información acerca de su enfermedad para que puedan tomar una decisión que sea buena para ellos.

Recuérdle a Clara que tiene el derecho de obtener más segundas opiniones. Por ejemplo, ella puede querer consultar con un obstetra que tenga experiencia en asistir a pacientes con esclerosis múltiple. Además, inste a Clara a utilizar Internet para obtener información sobre la esclerosis múltiple y el embarazo. Remítala a la Multiple Sclerosis Foundation (Fundación de la esclerosis múltiple) (<http://www.msfacts.org>), a la Multiple Sclerosis International Federation

(Federación internacional de la esclerosis múltiple) (<http://www.msif.org>), que facilita información en cuatro idiomas, a la International Multiple Sclerosis Support Foundation (Fundación internacional de apoyo a la esclerosis múltiple) (<http://www.msnews.org>) y a la National Multiple Sclerosis Society (Sociedad nacional de la esclerosis múltiple) (<http://www.nmss.org>).

La mejor ayuda puede llegar de las personas como ella que han batallado con los mismos problemas. Ayude a Clara a localizar un grupo de apoyo de esclerosis múltiple que esté compuesto, fundamentalmente, por parejas con niños pequeños, para que ella pueda conseguir una retroalimentación realista, con respecto a sus preguntas e inquietudes, de madres y padres que han “pasado por lo mismo”.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO

Ganadores y perdedores

Para aumentar la moral, en el hospital donde yo trabajo, la directora de enfermería ha propuesto algunos cambios para ofrecer más reconocimiento a las enfermeras. Por ejemplo, ella planea que las gestoras de enfermería nominen a las enfermeras de plantilla destacadas para un concurso de “enfermera del mes”. Las ganadoras conseguirán que sus fotografías figuren en una placa en el hospital.

A algunas enfermeras les gusta la idea pero otras creen que un concurso puede provocar resentimiento entre nosotras. Yo “miro los toros desde la barrera”. ¿Es ético este tipo de concurso?— R.S., TEJAS
La cuestión ética es la imparcialidad: ¿cuán imparcial será este concurso?, ¿quién elige a las ganadoras?, ¿motivará y premiará, realmente, este concurso a las enfermeras o será, simplemente, un concurso de popularidad? Los empleados no se lo tomarán seriamente, a menos que esté basado en criterios objetivos

y reconozca, con claridad, la excelencia enfermera. Piense en formar una comisión de reconocimiento que incluya a representantes del personal de enfermería para que propongan ideas. La propuesta podría aceptarse mejor si los criterios son establecidos por el personal de enfermería en lugar de por la gestión de la institución.

Yo conozco varios hospitales y residencias de ancianos que estimulan a los pacientes o residentes y a sus familiares —no a las gestoras de enfermería— a nominar a las enfermeras que han actuado por encima y más allá de sus expectativas. Los impresos de nominación están disponibles fácilmente en estas instituciones. Las nominaciones se colocan en un lugar prominente para que todas las enfermeras puedan leerlas y conocer las acciones innovadoras y humanitarias de sus colegas. Cada una de las enfermeras que son nominadas gana un certificado de regalo. Después, cada 6 meses, todos los nombres de las nominadas se inscriben en un sorteo

y la “ganadora” recibe un viaje de vacaciones para dos, con todos los gastos pagados.

Un “concurso” que se organiza de esta manera tiene varias ventajas:

- Reconoce a muchas enfermeras por las acciones que fueron significativas para los pacientes a los que éstas cuidan.
- Ofrece a las enfermeras la oportunidad de recibir el reconocimiento cuando éste es adecuado, no según una programación arbitraria.
- Premia a las enfermeras por ser creativas y sensibles mientras cuidan a los pacientes.

Sean cuales sean los detalles, un programa de reconocimiento debe incrementar la moral, no provocar el resentimiento. Participe en la planificación para asegurarse de que el programa de su institución es una experiencia positiva para todos. **N**

Susan A. Salladay es directora del The William Jennings Bryan Center for Excellence in Bioethics (Centro para la excelencia en bioética), BryanLGH Health System, Lincoln, Nebraska. Dirija sus preguntas a: *Ethical Problems, Nursing* 2003, 1111 Bethlehem Pike, P.O. Box 908, Springhouse, Pennsylvania 19477.

