



Decisiones Difíciles:

Una herramienta para proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales

El manejo de los dilemas éticos

al cuidar a niñas, niños y a familias de los grupos clave tales como:

Las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, las trabajadoras y los trabajadores sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres (HSH)

2014

Decisiones difíciles: Una herramienta para proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales.

El manejo de los dilemas éticos al cuidar a niñas, niños y familias de los grupos clave tales como -Las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, las trabajadoras y los trabajadores sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres (HSH).

Autores principales: Ibarra, Kimberley; Miller, John; Wagner, Frank

Diseño gráfico: Thorpe, Michelle

© El Teresa Group en nombre de los miembros organizacionales del proyecto del grupo de trabajo, particularmente de: La Coalición para los Niños Afectados por el SIDA– co-presidente; la Red Mundial de Personas que Viven con el VIH (GNP+) - co-presidente; la Red Internacional de Personas que Usan Drogas (INPUD); el Foro Mundial sobre Hombres que tienen Sexo con Hombres, (MSMGF); la Red Global de Proyectos del Trabajo Sexual (NSWP); La Alianza Internacional del VIH/SIDA; el Centro de acceso al cuidado comunitario de Toronto-Centro; el Centro unido de Bioética de la Universidad de Toronto; El Centro Ethox de la Universidad de Oxford; la Reducción de Daños Internacional; Naz Care Home, India; Demetra – La Asociación de mujeres afectadas por el VIH y sus familias - Lituania; la red de cuidadores de Malawi que viven con VIH; el Centro de Excelencia para la Salud de personas trans, EE.UU; PSI Rumania

Nota de derechos de autor con respecto al uso, copia o transmisión de este documento: Este documento puede ser usado, copiado, y transmitido libremente y sin necesidad de un permiso. Está prohibido modificar este documento sin el permiso de derechos de autor del titular, y también beneficiarse financieramente del uso de este documento por su venta. Respecto al uso de las fotografías, por favor leer aquí abajo.

© Créditos de las fotografías: La Alianza Internacional del VIH/SIDA / Fotovoz—Marcela Nievas, Jenny Matthews, R Maleshawari & R Srinivas (la portada); y UNICEF—G. Pirozzi

Nota de los derechos de autor con respecto al uso o copia de las fotografías: Las fotografías de este documento no deben ser copiadas o utilizadas sin la autorización expresada a los titulares de los derechos de autor de las fotografías, como se indica en la parte superior y como está indicado en cada fotografía.

Para obtener más información, por favor contactar: La Coalición para las niñas afectadas y los niños afectados por el SIDA - www.ccaba.org

Para descargar copias adicionales de esta guía, una presentación de diapositivas de orientación, y una versión editable en MS Word de la Herramienta de los Cuatro Pasos, por favor vaya a www.careworkerethics.org

ÍNDICE

SECCIÓN

■	Preámbulo – ¿Por qué este documento es importante para las comunidades clave?.....	05
■	Instrucciones para usar la Herramienta de los Cuatro Pasos para tomar decisiones éticas	06
■	La Herramienta de los Cuatro Pasos.....	09
■	¿Qué es la Ética? y ¿Qué es un Dilema Ético?.....	14
	• La Ética.....	14
	• ¿Cuál es la diferencia entre un problema, un dilema común, y un dilema ético?	15
■	El Código de Ética.....	16
■	¿Cómo tomar decisiones éticas?.....	20
■	¿Quién debe usar esta guía?.....	22
■	¿Cómo puede servirte esta guía?	22
■	El manejo de las expectativas.....	25
■	El manejo de los riesgos.....	26
■	Consideraciones a tener en cuenta cuando se trabaja con niñas y niños, con adolescentes de hasta 18 años, y con jóvenes de hasta 24 años.....	26
■	Ejemplo: Un dilema ético resuelto con la ayuda de la Herramienta de los Cuatro Pasos....	28
■	APÉNDICES	35
	• La implementación de esta guía dentro de tu organización.....	36
	• Ejemplos adicionales de dilemas éticos resueltos con la Herramienta de los Cuatro Pasos.....	39
	a. Ejemplo #1.....	39
	b. Ejemplo #2.....	48
	• Lecturas adicionales sugeridas y otros recursos	56
	• Glosario de términos de uso común.....	57
	• Agradecimientos.....	62
	• Bibliografía.....	64
	• La Herramienta de los Cuatro Pasos – Formulario de uso exclusivo para proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales.....	66
	• Manual de bolsillo para manejar dilemas éticos en el campo	71

IMAGINA QUE: Durante los últimos tres meses has estado apoyando a un padre soltero y a su hija de quince años de edad. Tanto el padre como la hija son seropositivos. El padre ha estado viniendo a tu organización periódicamente para recibir asesoramiento relacionado con el VIH y para el tratamiento antirretroviral (TAR).

Recientemente, el padre ha dejado de venir a sus citas regulares en tu organización, por lo que decides visitarlo en su propia casa para hacerle un seguimiento y asegurarte de que todo vaya bien. Cuando llegas a su casa, te enteras de que el padre ha estado tomándose los medicamentos de su hija.

Tu tratas de aconsejarle acerca de la importancia de que ambos tomen los medicamentos adecuados, pero él rechaza tus sugerencias.

Él te pide que te vayas y te dice que él conoce mejor a su hija que tú, y que él va a darle los medicamentos cuando ella los necesite.

¿Cómo vas a tomar una decisión? ¿Qué deberías hacer?


IMAGINA QUE: Trabajas con una familia cuyo hijo o hija de 10 años es VIH+. El hijo o la hija te pregunta si está enfermo(a) y por qué le estás dando medicamentos. **La familia te pidió que bajo ninguna circunstancia le mencionaras algo al niño o la niña relacionado a su estado de salud.** Te preguntas si deberías o no decirle la verdad, pero al mismo tiempo no quieres perder la confianza que la familia te tiene.



Si le dices a la niña o niño la verdad, la familia nunca volverá a confiar en ti. Y si no le dices a la niña o niño la verdad, estarías perdiendo la oportunidad de educarle sobre el VIH.

¿Cuáles son las otras opciones que tienes? ¿Cómo podrías ayudar a esta niña o niño? ¿Cómo podrías ayudar a esta familia?

¿Cómo vas a decidir? ¿Qué deberías hacer?



En todos los países, hay personas que viven con VIH, consumidoras y consumidores sexuales, personas trans, hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres (HSH), que experimentan estigma, abuso, criminalización y / o marginación— al igual que los niños de estas comunidades. En este documento, nos referimos a estas comunidades como “las comunidades clave”. Lo que indica que ellos son las comunidades clave que se ven afectadas por el VIH, y nuestra atención se centra sobre todo en situaciones que involucren a niñas, niños y a familias. La mayoría de las veces, a estas comunidades se les niega el derecho humano fundamental de recibir servicios sociales y de salud con respeto, entusiasmo y calidad. Como consecuencia, estas comunidades tienen un mayor riesgo de tener problemas de salud, y como grupos de personas, el índice de infección de VIH es mayor que el índice de infección de la población general. En estas circunstancias, las niñas y los niños son más vulnerables.

Las y los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales que se encargan de cuidar a las niñas y los niños y a las familias de las comunidades clave, a menudo se enfrentan a desafíos difíciles y a dilemas éticos. ***Esto es particularmente cierto cuando las creencias morales, religiosas o los sistemas de creencias personales—compuestas por leyes, regímenes e instituciones—resultan en prejuicios o juzgamientos contra las comunidades clave.***

A veces los prejuicios o juzgamientos pueden estar relacionados con el estado de salud de una persona, como en el caso de niñas, niños y adultos que viven con VIH. En otros casos, pueden estar relacionados con la identidad de la persona, como en el caso de niñas, niños y adultos trans, o adolescentes y hombres gay, o debido al comportamiento, como en el caso de las personas que consumen drogas o de los hombres que tienen sexo con hombres. O por prejuicios y juzgamientos que se pueden relacionar

con el trabajo de la persona, como en el caso de las trabajadoras y los trabajadores sexuales, ocasionando que estos prejuicios y juzgamientos lleguen a afectar también a sus hijas e hijos. Los prejuicios causan un impacto en la dignidad de las personas y en su derecho o capacidad de recibir una buena atención,

tratamiento o apoyo, o de integrarse plenamente en nuestras comunidades.

Las y los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales quieren hacer las cosas bien y bajo circunstancias difíciles, necesitan ayuda para lograrlo. Una consulta mundial realizada por el grupo de trabajo que desarrolla esta guía y manual, identificó claramente la necesidad de ayudar a las proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales, no sólo para ayudarles a distinguir entre sus puntos de vista personales y sus obligaciones profesionales, sino también, para ayudarles a tomar decisiones difíciles de una manera ética, que beneficie más o cause menos prejuicios.

Esta herramienta es importante para las proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales ya que les permite—a través de un proceso lógico seguido paso-por-paso—pensar sobre las decisiones y discutir cómo éstas pueden llegar a ser influenciadas por nuestro entorno y por los prejuicios personales y juzgamientos hacia las comunidades clave — ya sean niñas o niños o adultos. Esta herramienta es importante para las comunidades clave, ya que es una manera de identificar y minimizar los prejuicios y el estigma que los clientes experimentan cuando reciben atención.

Esta guía se elaboró con las colaboraciones de grupos mundiales de abogacía, proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales, y organizaciones de proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales que trabajan en África, Norteamérica y Sudamérica, Europa Occidental, Central y Oriental, el Caribe, Asia-Pacífico (incluyendo Asia central). Los autores esperan que el uso de esta herramienta contribuya a mejorar las vidas de niñas, niños y de familias que reciben atención, tratamiento y ayuda.

Instrucciones para usar la Herramienta de los Cuatro Pasos para tomar decisiones éticas

La toma de decisiones éticas es un proceso que nos ayuda a examinar cuidadosamente los dilemas éticos a los que debemos afrontar para poder decidir y explicar lo que debemos hacer, por qué lo debemos hacer y cómo lo debemos hacer. La toma de decisiones éticas comienza cuando reconocemos que estamos frente a valores que compiten y nos ayudan a responder a la pregunta: **“¿Qué debo hacer?”** Por lo general, se trata de tomar la mejor decisión posible cuando se presentan dos o más opciones.

La Herramienta de los Cuatro Pasos para tomar decisiones éticas (‘La Herramienta de los Cuatro Pasos’) guía a las personas en un proceso paso-a-paso para resolver cualquier dilema ético. Consiste en cuatro pasos que toman en cuenta los hechos, los principios éticos, las diferentes alternativas y sus posibles consecuencias y también incluye una evaluación de los resultados.

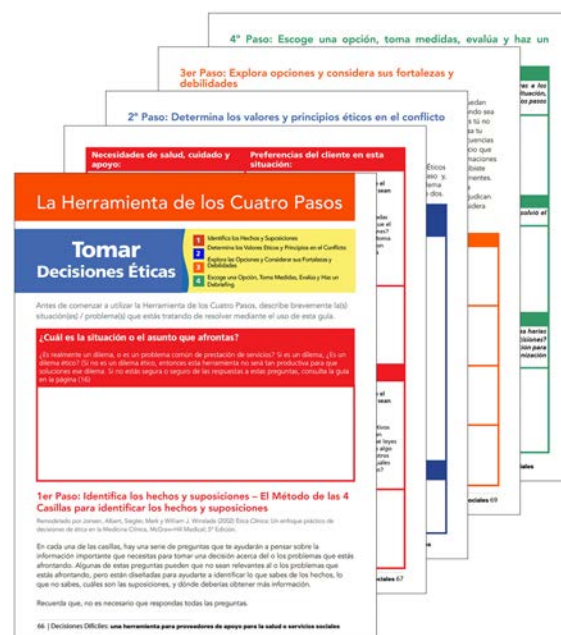
Cuando no debe utilizarse esta herramienta:

Esta herramienta no debe utilizarse en situaciones de emergencia. En situaciones en las que una decisión tiene que tomarse de forma rápida en la casa de una persona, en la calle o en una cita, *consulte la serie de preguntas sobre este campo en la página 71.*

Además, el propósito de esta herramienta es ayudar con los dilemas éticos, no con problemas de prestación de servicios comunes o con los dilemas comunes que no implican una situación ética. Para ayudar a comprender la diferencia entre estos tres tipos de problemas, consulte las páginas 15 o consulte el glosario.

En esta guía, la toma de decisiones éticas implica cuatro pasos:

- 1** Identificar los hechos que rodean la decisión, fijándose cuidadosamente en separar las suposiciones y verificarlas.
- 2** Determinar por qué esto es un dilema ético, en otras palabras, determinar cuáles son los valores, las creencias, las responsabilidades, o las preocupaciones que nos están llevando en direcciones diferentes, utilizando el Código de Ética;
- 3** Explorar las diferentes opciones, y lo positivo o negativo de cada opción;
- 4** Tomar una decisión--en otras palabras, tomando medidas, basadas en la opción que beneficie más o perjudique menos.



1er Paso: Identificar los hechos & suposiciones – El Método de las 4 Casillas

El propósito de esta sección es identificar lo que sabemos, lo que no sabemos, lo que es una suposición, lo que es un juzgamiento, lo que se basa en prejuicios, y lo que es una reacción emocional. Esto nos ayuda a saber lo que realmente está pasando. Usando las preguntas de las cuatro casillas, a los usuarios se le pide



que tengan en cuenta todas las consideraciones pertinentes y a las personas interesadas. Esto lleva más a menudo a descubrir hechos que no se conocían inicialmente, o desacreditar suposiciones que se vieron inicialmente como hechos.

Una parte importante de este paso es reflexionar sobre nuestras propias emociones, sentimientos y valores, ya que éstos pueden influir en cómo uno responde o reacciona a una situación particular. Es importante para nosotros como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, prestar atención y tener en cuenta esas emociones / valores / prejuicios, y actuar como corresponde. Por ejemplo, si no podemos seguir siendo objetivos, debemos apartarnos de la situación y pedirle a un colega o jefe que se involucre.

También es importante tener en cuenta los pensamientos, las emociones, y las tradiciones

culturales de la persona o personas a la que le estás brindando atención y a las otras personas interesadas—familia, hijas, hijos, u otros cuidadores, etc., ya que ésto te puede ayudar a entender mejor los problemas. Esto implica hablar con el o los clientes sobre la situación y preguntarles lo que quieren, a menos que le perjudicara decirlo.

No importa si ponemos esta información en la casilla correcta, ya que las casillas están relacionadas la una con la otra. Tampoco es necesario que respondamos todas las preguntas. Lo que importa es que identifiquemos la información importante que necesitamos para que nos ayude a tomar una decisión.

2º Paso: Determinar los valores y principios éticos en el conflicto

Identificando los valores y principios éticos en el conflicto no nos proporcionará soluciones; sin embargo, este paso te ayudará más que todo a aclarar e identificar el dilema ético. En este paso, se determinan cuales valores, responsabilidades o preocupaciones nos están influenciando a diferentes caminos. Podemos darnos cuenta de que no hay ningún dilema ético (por ejemplo, que sea meramente un asunto de programación). En este caso, la herramienta para tomar decisiones todavía puede utilizarse para ayudarnos a resolver este problema. Para poder completar este paso, utilizamos el Código de Ética el cual se encuentra en esta guía en la página 16. El Código de Ética tiene principios éticos que consideramos importantes y que nos ayudan a dirigir nuestras acciones. Podemos usarlo como un lenguaje común para hablar de dilemas éticos y cuando no estemos seguros al momento de decidir.



3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Explora las diferentes opciones y considera sus fortalezas y debilidades. Piensa en las diferentes opciones y considera los posibles resultados e impactos de cada una de ellas—evalúa los pros y los contras de cada decisión. Para poder completar este paso, usamos los hechos del primer paso para identificar lo que es práctico acerca de las opciones, los valores éticos y los principios del paso dos para identificar lo que es ético en las decisiones. Mirando rigurosamente las opciones para que nos ayuden a decidir sobre lo que debemos hacer y por qué lo debemos hacer.

Cuando pienses en las fortalezas, piensa en aquellas cosas a las que los principios éticos dan prioridad o defienden, y lo fácil que es cada opción para implementar el uso de los principios éticos desde el paso dos y los hechos que encontraste en el paso uno. Al pensar en las debilidades, piensa en cómo cada opción quebranta los principios éticos y lo difícil que sería ponerlos en práctica en la vida real. Clasifica cada opción basándote en el grado de sus ventajas y desventajas considerando la ética y qué tan práctica es cada opción.

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

El último paso consiste en tomar una decisión y tomar medidas basándose en la decisión o decisiones que tenga el mayor número de ventajas versus desventajas, no necesariamente la que tiene el mayor número de pros o el menor número de contras. Esto podría significar la opción que beneficie más, o la que perjudique menos, o podría ser la opción que evite que actúes erróneamente. Involucra al cliente o clientes para que escojan una de las opciones, a menos que esto le cause más perjuicios o sea una carga excesiva al hacerlo—por ejemplo, si le dices al cliente o clientes de las diferentes opciones que hay y éstas le desagradan en gran manera o le hacen sentir engañado o engañados, (si al involucrar, o la manera de involucrar al cliente o clientes pueda llegar a ser un dilema ético por sí mismo).

Desarrolla un plan de acción y documenta lo que vas a hacer. También decide cómo vas a informarle al cliente o clientes y a la otra persona o partes relevantes e interesadas para maximizar su comprensión y aceptación del plan. La comunicación constante es muy importante.

Después, evalúa lo que sucedió. ¿Obtuviste los resultados previstos? o ¿Habrá que seguir haciendo un seguimiento o se necesita adoptar nuevas medidas? ¿Podría ser útil incluir otros servicios o proveedores de servicios que tengan en cuenta las necesidades de estas comunidades? Autoevalúa para que reflexiones sobre el proceso de toma de decisiones, evalúa también los resultados obtenidos, y como te sentiste con la situación. Reflexiona para ver si es necesario que haya un cambio organizativo para abordar estas situaciones en el futuro.

La Herramienta de los Cuatro Pasos

Tomar Decisiones Éticas

- 1 Identifica los Hechos y Suposiciones
- 2 Determina los Valores Éticos y Principios en el Conflicto
- 3 Explora las Opciones y Considerar sus Fortalezas y Debilidades
- 4 Escoge una Opción, Toma Medidas, Evalúa y Haz un Debriefing

Antes de comenzar a utilizar la Herramienta de los Cuatro Pasos, describe brevemente la(s) situación(es) / problema(s) que estás tratando de resolver mediante el uso de esta guía.

¿Cuál es la situación o el asunto que afrontas?

¿Es realmente un dilema, o es un problema común de prestación de servicios? Si es un dilema, ¿Es un dilema ético? (Si no es un dilema ético, entonces esta herramienta no será tan productiva para que soluciones ese dilema. Si no estás segura o seguro de las respuestas a estas preguntas, consulta la guía en la página 15)

1er Paso: Identifica los hechos y suposiciones – El Método de las 4 Casillas para identificar los hechos y suposiciones

Remodelado por Jonsen, Albert, Siegler, Mark y William J. Winslade (2002) *Ética Clínica: Un enfoque práctico de decisiones de ética en la Medicina Clínica*, McGraw-Hill Medical; 5ª Edición.

En cada una de las casillas, hay una serie de preguntas que te ayudarán a pensar sobre la información importante que necesitas para tomar una decisión acerca del o los problemas que estás afrontando. Algunas de estas preguntas pueden que no sean relevantes al o los problemas que estás afrontando, pero están diseñadas para ayudarte a identificar lo que sabes de los hechos, lo que no sabes, cuáles son las suposiciones, y dónde deberías obtener más información.

Recuerda que, no es necesario que respondas todas las preguntas.

Necesidades de salud, cuidado y apoyo:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuáles crees que son las necesidades del cliente (por ejemplo, salud, incluyendo tratamiento y medicamentos; el cuidado; la atención; las necesidades sociales, etc.)? Y ¿Habrán otras personas cuyas necesidades deban tenerse en cuenta? ¿Cuáles crees que son sus necesidades? ¿Y respecto a los riesgos y perjuicios potenciales? ¿Qué otros hechos necesitas? Sé cuidadoso para no consultar indebidamente a la familia o al personal médico que puede tener, o no, el mejor interés hacia el o la cliente en mente.

Preferencias del cliente en esta situación:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Le has hablado al o la cliente acerca de esta situación? ¿Cuáles son las preferencias expresadas por el cliente? ¿Hay alguna razón para creer que el cliente no tiene la capacidad de tomar decisiones? En caso afirmativo, ¿quién es el sustituto que toma las decisiones? Si no, ¿los anhelos del cliente son expresados, entendidos y voluntarios? ¿Se está respetando el derecho del cliente a escoger?

Calidad de Vida:

Para cada cliente involucrado o involucrada en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cómo te ha descrito el cliente su situación actual en el contexto de la vida en general? ¿Qué significaría para el cliente si pudieras solucionar sus necesidades y preferencias descritas? ¿Qué diferencia haría en la vida del cliente? Como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales, ¿lo ves de la misma manera? Considera las emociones, sentimientos, valores, prejuicios y experiencias previas de las personas involucradas, incluyéndote. ¿Qué consecuencias tendría para ti apoyar al cliente?

Cuestiones Contextuales:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuál es el contexto social, económico y / o institucional relevante? ¿Hay valores organizativos a tener en cuenta? ¿Qué leyes podrían tener un impacto negativo en tu cliente o clientes? ¿Qué leyes podrían influir en tu respuesta? ¿Ha cambiado algo recientemente que afecte la situación? ¿Qué otros servicios hay o podrían estar involucrados? ¿Cuáles planes se han llevado a cabo hasta el momento?

2° Paso: Determina los valores y principios éticos en el conflicto

Ahora que has identificado los hechos, identifica el o los dilema éticos, ¿Qué principios éticos están en conflicto?

Consulta a la lista en la columna izquierda y al código completo de Ética y Valores y Principios Éticos en las páginas 16-19. Puede ser útil explicar el tema o temas en primer lugar, los hechos del 1er paso y, luego, identificar los valores y principios éticos que corresponden al tema o temas. Indica el dilema ético explicando cuáles valores y principios éticos entran en conflicto - puede que haya más de dos.

Haz un círculo en los valores y principios éticos pertinentes a continuación: Explica el o los asuntos:

- *La dignidad*
- *La diversidad*
- *La abogacía*
- *La seguridad*
- *La calidad*
- *La responsabilidad*
- *La privacidad*
- *La confidencialidad*
- *La gestión de obligaciones en conflicto*
- *El acceso justo equitativo*
- *La salud y el bienestar*
- *La decisión informada*
- *El empoderamiento*
- *La cooperación*
- *La familia*
- *Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave.*

Basándose en los pasos 1 & 2, ¿Cuál(es) es (son) el(los) dilema(s) ético(s)?

3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Intercambia ideas de todas las opciones que puedas imaginarte, incluso aquellas que no puedan ser una solución ideal. Intercambia ideas y analiza con tus colegas, según corresponda. Cuando sea posible, discute las opciones con tu cliente o clientes. Ten en cuenta bajo qué circunstancias tú no hablarías sobre las opciones con el cliente, y cómo justificarías esa decisión. Sé creativo y usa tu imaginación. Considera la posibilidad de un compromiso. Piensa en los resultados o consecuencias de cada alternativa. ¿Cuál es el beneficio que podría traer cada decisión? ¿Cuál es el perjuicio que podría traer cada decisión? ¿Las decisiones que has llevado a cabo concuerdan con las afirmaciones del cliente o clientes / familia sobre los valores y preferencias, y con la información que recibiste del cliente? Averigua si las alternativas respetan las políticas, directrices y reglamentos pertinentes. Asegúrate de medir las ventajas e inconvenientes de todas las opciones antes de tomar una decisión. Considera cuáles principios éticos de cada decisión benefician mayormente o perjudican lo menos posible. Considera cuáles decisiones respetan o violan los principios éticos. Considera también lo práctico que sería llevar a cabo cada opción.

Opción:	Beneficios:	Desventajas:

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

Desarrollar un plan de acción *(El plan real debería ser documentado)*

Dado toda la información que tienes, escoge la(s) mejor(es) opción(es). Presenta alternativas a los clientes y a los involucrados. Re-examina las opciones si aparecen otros factores, si cambia la situación, o si el cliente no está de acuerdo. Desarrolla un plan de acción que incluya lo que vas a hacer y los pasos que vas a tomar. Decide cuándo se evaluará el plan. Documenta y transmite el plan.

EL PLAN ES:

Evalúa el plan:

¿Cuál fue el resultado del plan? ¿Cómo se sintió (ron) el(los) cliente (s) acerca de cómo se resolvió el problema? ¿Se necesita adoptar nuevas medidas?

Autoevalúa tu decisión y haz un debriefing con tus colegas:

¿Como te sientes de la decisión y el resultado? ¿Que harías diferente la próxima vez? ¿Que cosa harías igual? ¿Que has aprendido de ti mismo/a? ¿Qué has aprendido del proceso de la toma de decisiones? ¿Qué puede aprender tu organización de esta situación? ¿Qué cambios puede hacer la organización para apoyar mejor a las personas tomando decisiones similares? ¿Qué cambios puede hacer la organización para responder mejor a este tipo de situaciones?

¿Qué es la Ética? y ¿Qué es un Dilema Ético?

La ética se trata de cómo entendemos lo que está “bien” y lo que está “mal”, y lo que es “justo” y lo que es “injusto”—independientemente de dónde seamos, en dónde vivamos, de nuestra religión, identidad de género, orientación sexual, cultura, política, o de la ley. La ética se trata de preguntarse: “¿Qué es lo que debemos hacer?” cuando afrontamos decisiones difíciles. Esto no es lo mismo que preguntarse, “¿Qué es lo que las leyes me exigen hacer?”, “¿Qué es lo que mi organización me exige hacer?” o “¿Qué es lo que mi religión, cultura o sociedad me exigen hacer?”

IMAGINA QUE:

Tú eres un proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales. **Tu cliente que es seropositivo y que no se toma regularmente**

sus medicamentos contra el VIH, te dice que se va a casar. Ha sentido mucha presión por parte de su familia para que encuentre una mujer con quien casarse. La boda será en dos meses y conoces bien a la novia. Tu cliente te informa que aún no han tenido

relaciones sexuales, pero que después de la boda, él y su novia planean tener un bebé. **Te pide que no le digas a su novia que él es seropositivo o que en el pasado el tuvo relaciones con hombres. Estás preocupado de que su carga viral pueda hacerlo infeccioso, que su novia se infectará con el VIH y que si ella no sabe de su estatus de VIH, pueda transmitir el VIH a su bebé.** Lo aconsejas varias veces a que le diga la verdad a su novia, pero el se rehusa, y no quiere quebrar el noviazgo. Continuarás dándole el consejo de ser estricto en cuanto a sus medicamentos, pero su historia sugiere que a él se le dificulta respetar al régimen.

Si decides mantener su estado de salud confidencial, su esposa y su hijo no podrían determinar si necesitan tratamiento. **Si le dices a su novia que ella y su hijo se hagan la prueba, y (si es necesario) que reciban tratamiento, perderías la confianza que él te tiene.**

¿Cuál decisión sería la correcta? ¿Cuáles otras opciones podrían existir? **¿Cómo deberías decidir?**



¿Cuál es la diferencia entre un problema, un dilema común, y un dilema ético?

Esta guía fue escrita para ayudar a resolver un tipo de problema llamado: dilema ético, pero hay otros tipos de problemas: problemas comunes de la prestación de servicios que no implican dilemas, y dilemas comunes que no son éticos por naturaleza. Aprender a distinguir entre estos tres tipos de problemas es importante.

Problemas comunes de la prestación de servicios

Al proporcionar atención, apoyo o tratamientos, muchos problemas pueden surgir, pero no todos los problemas son dilemas. Por ejemplo, un problema común de prestación de servicios que *no* es un dilema sucede cuando por lo menos una de las opciones es aconsejable y no va a llevar a consecuencias indeseadas.

La siguiente situación es un ejemplo de un problema común de la prestación de servicios, es decir, un problema de la prestación de servicios que *no* es un dilema: la hija pequeña de la mamá no le hace caso y discuten mucho, pero no hay ninguna situación de maltrato físico o emocional peligrosa para la niña. Este es un problema común de los padres y a pesar de que el encontrar una solución pueda ser difícil, la gravedad del problema no lo vuelve un dilema. En esta situación, hay estrategias que puedes utilizar que no van a empeorar las cosas de ninguna manera.

Dilemas: dilemas comunes versus dilemas éticos

Un dilema es una situación en la cual una decisión difícil tiene que tomarse entre dos o más opciones y ambas opciones parecen ser igualmente *indeseables*. Las opciones pueden ser poco deseables por si solas, o pueden ser indeseables porque al escoger una, y fracasar, elimina la posibilidad de escoger la otra opción.

Es importante entender que no todos los dilemas



© R. Srinivas Photovoice/ Alliance

son *éticos*. En otras palabras, algunos dilemas no involucran un conflicto entre los valores o principios éticos.

Los Dilemas Comunes

Un ejemplo de un dilema común— que no implica un conflicto entre los valores y principios éticos—es tener que decidir entre A) ir al trabajo en bicicleta en un día de lluvia y llegar a tiempo, pero llegar con la ropa empapada, y B) tomar el transporte público para ir al trabajo y llegar con la ropa seca, pero llegar un poco tarde, (En esta situación, no hay ningún riesgo de que te despidan o te recorten el sueldo por llegar tarde o con la ropa empapada, pero te verías poco profesional).

En esta situación, ambas opciones son indeseables, y al parecer no existe una tercera opción. Por lo tanto, es sin duda un dilema. Sin embargo, no hay ningún conflicto entre los valores y principios éticos. El mantener una reputación profesional cuando se llega al trabajo a tiempo, estar bien presentado y con ropa seca puede ser una meta personal, pero no hay ningún principio ético en esta situación que pueda hacer el bien o perjudicar a alguien.

Los Dilemas Éticos

Un dilema *ético* es una situación en donde los conflictos de valores, creencias, responsabilidades, o inquietudes nos llevan a diferentes direcciones, y estamos tratando de tomar una decisión que beneficie más o perjudique menos. — En otras palabras, una decisión que sea ética. Hay muchos ejemplos de dilemas éticos en esta guía.

El Código de Ética

Brindamos apoyo, cuidado y / o abogacía a los(as) niños(as) y a las familias afectadas por el VIH, incluyendo a aquellos de las comunidades clave tales como: las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, las trabajadoras y los trabajadores sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres. Muchas de las personas a las que cuidamos están estigmatizadas y son discriminadas por ser quienes son o por lo que hacen. Estamos rotundamente convencidos y convencidos que eso está muy mal.

Todas las personas, independientemente de dónde sean, en dónde vivan, la edad que tengan, sus creencias religiosas, su identidad de género, su orientación sexual, cultura, ocupación, discapacidad, condición social, estado civil, consumo de drogas o su estado serológico, tienen derecho a que se les respeten sus derechos humanos, y deben ser tratados y cuidados con dignidad ¹.

Los derechos humanos, junto con las leyes internacionales, nacionales y locales y junto con las políticas de nuestras organizaciones, tienen el propósito de guiarnos en lo que debemos y no debemos hacer. Pero a veces, podemos afrontar situaciones en donde los derechos, las leyes, los reglamentos o las normas no nos brindan suficiente orientación, o nos brindan orientaciones contradictorias.

Es posible que hayan momentos en los cuales se

le estén respetando los derechos a una persona pero se le estén irrespetando los derechos a otra. En otras ocasiones, puede que estemos inseguros en respetar estos derechos, siguiendo leyes y normas cuando estas leyes o normas contradicen lo que creemos que es correcto hacer. Los derechos humanos son un punto de partida necesario para saber cómo debemos actuar, aunque no nos dicen cómo actuar cuando afrontamos dilemas éticos como éstos.

En estos casos, es necesario tener un método de trabajo a través de los valores competentes y de los intereses contradictorios. El Código de Ética, como parte importante de la herramienta para tomar decisiones de ética, nos ayuda a hacerlo. Este código no es simplemente una lista de normas, sino que es un resumen de los valores éticos para aquellos que brindan apoyo, atención y / o abogacía para los(as) niños(as) y las familias de las comunidades clave afectadas por el VIH.

También, es un código de cómo pensamos que debemos comportarnos como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales y cómo debemos actuar partiendo de esos valores. Se basa en los derechos humanos universales e identifica los principios éticos que puedan presentar un conflicto cuando nos enfrentamos a dilemas éticos. Este código, junto con nuestra guía para la toma de decisiones éticas, nos ayuda a empezar a pensar en por qué algunas de las opciones o decisiones son éticas, mientras que otras opciones o decisiones no lo son.

¹La mayoría de estos derechos humanos se encuentran en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), La Convención sobre los Derechos del Niño (CDN), La Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), La Declaración sobre la eliminación de todas las formas de discriminación racial (CERD, por sus siglas en inglés), La Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD), La Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo (CIPD) Programa de Acción y la Declaración de Beijing y la Plataforma de Acción, junto a la Declaración de las Naciones Unidas para poner fin a los actos de violencia y a las violaciones de los derechos humanos relacionadas con base en la orientación sexual y la identidad de género, y la Declaración de Compromiso de las Naciones Unidas sobre el VIH/SIDA.

Valores y Principios Éticos:

La dignidad:

- Creemos que todas las personas tienen un valor sin importar quiénes son o lo que hacen. Por lo tanto, nos esforzamos para mantener y hacer respetar los innegables derechos humanos de nuestros clientes.

La diversidad:

- Creemos que nadie debe ser discriminado por motivos de raza, sexo, edad, género o identidad / expresión de género, por creencias religiosas, valores, nacionalidad de origen, ocupación, posición social, por circunstancias de la vida, por el consumo de drogas, por su estado de salud (incluyendo los seropositivos), por su orientación sexual, o cualquier otra clase de indiferencia. Por lo tanto, nos esforzamos por identificar nuestros propios prejuicios como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, para poner esos prejuicios a un lado, y tratar a las personas de la forma más justa posible, y celebrar las diferencias que hay en nuestros clientes, y las diferentes formas en que ellos viven sus vidas.

La abogacía:

- Reconocemos que nuestros clientes pueden estar pasando por situaciones difíciles a causa de la discriminación, el estigma, la pobreza, la criminalización por sus conductas o por sus problemas de salud. Debido a que no están en la posición de actuar por sí mismos, o necesitan de nuestra ayuda, nosotros defendemos y respaldamos a nuestros clientes en la lucha contra las injusticias y los abusos de los derechos humanos. También defendemos su derecho a recibir ayuda externa si sienten que necesitan a un asesor para acceder a *nuestros* servicios.

La seguridad:

- Creemos que todos—incluyendo nuestros clientes y aquellos que se preocupan por ellos y ellas—merecen tener un entorno en el que se sientan seguros de vivir y trabajar. Por lo cual, no toleramos la tortura, la violencia ni cualquier tipo de violación del derecho de la persona a sentirse protegida, segura, y libre de maltratos físicos y psicológicos.

La calidad:

- Creemos que nuestros clientes merecen tener una atención y servicios de ayuda de calidad. Por lo cual, estamos comprometidas y comprometidos a ofrecerles una atención de la más alta calidad posible, usando los recursos que tengamos a nuestra disposición.

La responsabilidad:

- Creemos que todos somos responsables de nuestras propias acciones y de las consecuencias que éstas impliquen. Por lo tanto, como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, no debemos de ninguna manera olvidar el impacto que nuestras decisiones crean en nuestros clientes y en todas las demás partes interesadas. También hay que recordar que, si sentimos que debemos tomar decisiones en las que nuestros clientes no estén de acuerdo, tenemos que ser capaces de justificar nuestras decisiones con razones lógicas, sobre todo cuando nos lo soliciten, o al pensar después por qué tomamos esa decisión.

La privacidad:

- Creemos que debemos respetar los límites personales y los límites que nuestros clientes establecen para que en lo posible todos tengan el control de su información privada y de su condición de salud. Por lo tanto, tomamos todas las medidas posibles para mantener confidencial la información

personal de la condición de salud de un cliente (véase la confidencialidad, aquí abajo) a menos que se otorgue el consentimiento para poderlo compartir. Asimismo, nos comprometemos a tocar a los clientes y a pedirles que se desvistan únicamente cuando tengan que ser examinados o tratados, y sólo con su autorización para eso.

La confidencialidad:

- Reconocemos que nuestros clientes confían en nosotras y nosotros para que mantengamos su información privada guardada confidencialmente. Por lo tanto, estamos de acuerdo en hacer todo lo posible para evitar que otras personas accedan a la información de nuestros clientes sin su permiso, y para asegurarse de que esta información sea tratada con el máximo cuidado posible.

La gestión de obligaciones en conflicto:

- Somos conscientes de que en nuestra posición como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, pueden haber situaciones en las que nuestras diferentes obligaciones (como en nuestra organización, con nuestros clientes, con nuestra propia familia, etc.) sean difíciles de manejar, sin embargo, que la atención hacia nuestros clientes no se vea afectada a causa de nuestras obligaciones. Como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, nos esforzamos por manejar adecuadamente todas nuestras obligaciones de tal manera que éstas no nos impidan interactuar con nuestros clientes.

El acceso justo y equitativo:

- Creemos que si los recursos son escasos, los tratamientos, la atención y el apoyo deben ser dados primeramente a los más

necesitados. Por lo tanto, nos esforzamos dentro de nuestras limitaciones a servirle a las personas que más lo necesiten, sin importar quiénes son o lo que hacen. También nos esforzamos por ofrecer a esas personas los tratamientos, la atención y la abogacía, con los estándares más altos posibles, libre de prejuicios y de juzgamientos.

La salud y el bienestar:

- Pensamos que la gente tiene derecho a alcanzar el nivel más alto posible en la salud y el bienestar, tal *como ellos lo definan*. Por lo tanto, nos esforzamos en brindar a nuestros clientes una atención, tratamiento y apoyo de una forma que se les reconozca lo que es importante para ellos.

La decisión informada:

- Creemos que a nuestros clientes se les debe dar lo necesario para que puedan tomar sus propias decisiones respecto a su atención médica. Por lo tanto, nos esforzamos en brindarles toda la información necesaria para que tomen una decisión — y de una manera apropiada dependiendo la edad para cualquiera que tenga menos de 18 años— por ejemplo: con una lista de las opciones, de los riesgos y los beneficios potenciales, sin ocultar ninguna información por algún tabú local. También tenemos que asegurarnos de que nuestros clientes puedan tomar sus decisiones sin amenazas ni intimidación.

El empoderamiento:

- Creemos que cuando las personas tienen sistemas de confianza y apoyo, pueden superar el miedo y luchar contra la discriminación y la violencia que se ejerce contra ellos por causa de lo que son. Por lo tanto, apoyamos en cualquier lugar y en cualquier momento posible la libertad

que tienen nuestros clientes para afirmar su propia identidad al participar en las organizaciones y asociaciones que deseen (por ejemplo, aquellas relacionadas con VIH, con personas que consumen drogas, con las trabajadoras y trabajadores sexuales, las personas trans, con los hombres gay, y otros hombres que tienen sexo con hombres, o con las de derechos reproductivos). También apoyamos el derecho que tienen nuestros clientes de cuestionar las decisiones que se tomen respecto al cuidado y a la ayuda que se les brinde, incluso si esas decisiones son o fueron tomadas por nosotros.

La cooperación:

- Creemos que si edificamos relaciones cooperativas de trabajo entre todos los individuos interesados nos lleva a tener la mejor atención, tratamiento y apoyo en lo posible para nuestros clientes. Por lo tanto, nos esforzamos en trabajar unánimes con un espíritu de colaboración para maximizar la efectividad de la atención que brindamos.

La familia:

- Ya que creemos que las familias tienen un valor inherente, nos esforzamos en ayudar a las personas a ser padres o cuidadores primarios y a convivir en familia, de las maneras que ellos escogan. Cuando se trata de la oportunidad de participar en la vida familiar, nos esforzamos por eliminar cualquier restricción extra en la labor parental y en la vida familiar que pueda existir debido a alguna enfermedad o discapacidad, identidad, incluyendo la identidad de género, por las circunstancias de la vida, incluyendo el consumo de drogas, la ocupación que se ejerza, incluyendo el trabajo sexual, la orientación sexual o comportamiento, o cualquier otra razón.

Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave:

- En las comunidades clave los padres a veces buscan nuestra ayuda y asesoría para esforzarse en ser mejores padres. Sin embargo, a veces, nuestro trabajo consiste en situaciones en las que los intereses de un adulto y los intereses de los niños(as) parecen entrar en conflicto. En estos casos, tratamos de basar nuestras decisiones enfocándonos más en lo intereses de los(as) niños(as). También pensamos que al enfocarnos más en el interés de los(as) niños(as) no siempre se trata en apartar a los(as) niños(as) de sus padres— incluso en situaciones que requieran de protección infantil.
- Por lo tanto, nos esforzamos en darle prioridad a los(as) niños(as) para considerar detenidamente las consecuencias a corto y largo plazo en ellos(as). También nos esforzamos por no dejar que prejuicios sobre la capacidad de cuidar un(a) niño(a) desempeñe un papel en la decisión que tomemos.
- Por ejemplo, cuando tratamos con las comunidades claves (como las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, los(as) trabajadores(as) sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres; nuestros prejuicios sobre su derecho o capacidad para ser padres pueden embrollar nuestra decisión sobre lo que es mejor para el (la) niño(a). Por ejemplo, un asistente social que piense que es intrínsecamente perjudicial para un(a) niño(a) que sea criado por un(a) trabajador(a) sexual, tiene una percepción cargada de valores, llena de prejuicios que no se basa en una determinación real acerca de lo que realmente constituye un riesgo, negligencia, perjuicio o abuso.

¿Cómo tomar decisiones éticas?

El tomar decisiones éticas es un proceso que nos ayuda a mirar detenidamente los dilemas éticos que enfrentamos para poder decidir y explicar lo que debemos hacer, por qué lo debemos hacer y cómo lo debemos hacer. La toma de decisiones éticas comienza cuando reconocemos que estamos frente a opciones que compiten e implican valores y principios éticos y nos ayudan a responder a la pregunta: **“¿Qué debo hacer?”** Por lo general, se trata de escoger la mejor opción posible cuando hayan dos o más opciones.

En esta guía, la toma de decisiones éticas implica cuatro pasos:

- 1** Identificar los hechos que rodean la decisión;
- 2** Determinar por qué esto es un dilema ético, en otras palabras, determinar cuáles son los valores, las creencias, las responsabilidades, o las preocupaciones que nos están llevando en diferentes direcciones, utilizando el Código de Ética;
- 3** Explorar las diferentes opciones, y lo que es bueno o malo de cada opción; y
- 4** Escoger una opción—en otras palabras, tomar medidas basadas en la opción que beneficie más o perjudique menos.



IMAGINA QUE: Estás trabajando con una cliente joven, que es una persona trans y que se le dijo hace poco que es seropositiva. Cuando la visitas en su casa, la encuentras en su cama, temblando y muy enferma.

Tú crees que ella necesita atención médica de emergencia, pero a ella le da miedo ir al hospital. Ella te dice que ella no tiene documentos y que será deportada si alguien se entera, y no quiere buscar ayuda a causa de la terrible discriminación que ha tenido que afrontar en el pasado, sólo por su identidad de género.

Tú la convences para que vaya a una clínica local contigo y le aseguras que la acompañarás todo el tiempo. En la clínica, tú le dices al personal que el cliente se identifica como mujer, pero al ver su tarjeta de identificación marcado con género masculino, **el personal de la clínica se niega a dirigirse a tu cliente con su nombre actual o a usar el pronombre personal que ella prefiere.**

Tu cliente te pide que la lleves a su casa y tú entiendes el por qué- y hasta tu no estabas preparado(a) para el nivel de discriminación expuesto por el personal de la clínica. Pero si ella se va sin recibir atención médica, ella podría morir en su casa.

Tú estás inseguro(a) de lo que debes hacer. Quieres respetar las decisiones de tus clientes. Ella no merece ser tratada de la forma en que la están tratando en la clínica - **ella necesita atención médica urgentemente, pero salir de la clínica puede poner en peligro su vida y te preocupa que no puedas arriesgarla a que deje del todo de recibir una atención médica.**

¿Cuál(es) otra(s) opción(es) tienes? ¿Cómo puedes ayudar a este cliente? ¿Qué deberías hacer?
¿Cómo vas a decidir?

IMAGINA QUE: Eres un asistente social que tiene experiencia médica trabajando con una organización comunitaria no lucrativa. Tu organización trabaja con varios clientes hombres gay que son enfermos terminales de sida y del hospital han sido trasladados a sus casas.

Algunos de tus clientes requieren inyecciones y otro tipo de atención médica, pero **no pueden costearse el contratar a un(a) enfermero(a) de una institución médica para proporcionar este tipo de servicio en sus casas, y no quieren volver al hospital debido al estigma y discriminación que vivieron allá.**

Estos clientes están muriendo y necesitan atención y ayuda, pero estás inseguro(a) de lo que debes hacer en estas situaciones. **Sabes que puedes ayudar a estos clientes - tu experiencia médica significa que has sido entrenado(a) para aplicar inyecciones y otros tratamientos. Al mismo tiempo, la ley en tu país, dice que sólo las instituciones médicas están autorizadas para brindar atención médica en las viviendas de las personas.**

No puedes darte el lujo de perder tu trabajo, y te da miedo terminar en la cárcel. ¿Qué debes hacer? ¿Cómo puedes ayudar a estos clientes? **¿Cómo vas a decidir?**

¿Quién debe usar esta guía de herramientas?

Esta guía es para personas que son proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales—miembros del personal, profesionales, proveedores de servicio en un gobierno, o voluntarios que tengan una función como ayudador(a), cuidador(a), consejero(a), enfermero(a) o defensor(a) personal.

A las organizaciones pequeñas o medianas de base comunitaria que brindan atención, tratamiento o apoyo que tradicionalmente no poseen un programa de ética, les será muy útil esta guía, pero la herramienta que trata sobre la toma de decisiones ha sido examinada y demuestra que funciona en gran variedad de entornos, incluyendo el entorno de la atención médica.

Aunque ésta fue desarrollada principalmente para ser usada por los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales (personas que trabajan directamente con los adultos, niños(as), y que tienen como función brindar ayuda, servicios clínicos o profesionales, orientación, apoyo o abogacía personal) funciona mejor con la ayuda activa de administración, y si esos administradores

adoptan la guía para usarla en su equipo o con toda una organización.

Los administradores pueden utilizarla como un instrumento de apoyo para todo su personal, y para identificar las deficiencias en las políticas, la capacitación y la supervisión de los programas, así como en el apoyo a los empleados.

Nosotros utilizamos casos de estudios de la vida real de las proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales que han trabajado con niños(as) y familias de las comunidades clave: tales como, las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, las trabajadoras o trabajadores sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres. Sin embargo, esta guía se aplica también para los niños(as) y las familias de otras comunidades marginadas en un rango mucho más amplio de grupos que necesitan ayuda.

¿Cómo puede ayudarte esta guía de herramientas?

Decisiones mejores, y más consistentes

Cualquier persona que sea un trabajador de cuidados directos sabe que se deben tomar decisiones difíciles en nuestro trabajo —decisiones similares a las que hemos recopilado en esta guía. Una encuesta de consulta global que llevamos a cabo en el 2012 demostró que las proveedoras de apoyo para la salud o servicios sociales tienen que tomar decisiones difíciles, al menos una vez por

semana. En algunos casos, esto ocurre a diario.

Nuestro trabajo es desafiante, y aunque podemos tener buenas intenciones, nuestras decisiones pueden tener un serio impacto en la gente que estamos tratando de ayudar— y en sus parejas e hijos(as). También ellos ponen estrés sobre nosotros, y pueden volver nuestras circunstancias más difíciles y complejas.

Si no existiera esta guía, ¿Cómo es que solemos tomar decisiones?

- A veces nos guiamos por la política, nuestra educación o la ley.
- Podríamos tomar en cuenta la religión o nuestros valores culturales. En algunos casos, tomamos decisiones basadas en los estereotipos y prejuicios de las personas con las que trabajamos.
- A veces hasta adivinamos, porque cualquier decisión que tomemos, aunque tengamos buenas intenciones, puede terminar perjudicando a alguien, y no sabemos cual sea la mejor o la peor decisión.
- Incluso a veces podríamos evitar tomar una decisión con el fin de evitar hacer algo que creemos que está mal.

Nuestro proceso normal para tomar decisiones puede tener un impacto negativo al:

- disminuir la calidad de los servicios que ofrecemos,
- limitar el acceso a los servicios,
- romper la confianza entre trabajadores y las personas que atendemos,
- hacernos sentir disgustados o frustrados,
- resultar en la estigmatización y a la discriminación contra las personas que cuidamos— incluso si esa no fuera nuestra intención,
- hacer sentir traicionados a los que cuidamos, o en el peor de los casos,
- causarles una enfermedad mental o la muerte.

La herramienta es:

- Un método simple, probado paso a paso que cualquier proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales puede usar como ayuda para trabajar y desenvolverse de una mejor manera en sus decisiones, y de manera más consistente;
- Una metodología para tratar el dilema ético de manera que todas las personas sean tratadas justamente;
- un aviso para incluir en las conversaciones a los que reciben la atención y también incluirlos en las decisiones que los afecta—a menos que ésto les ocasionara algún daño o fuera una carga para ellos;
- una manera de determinar si estamos beneficiando más o perjudicando menos; y
- una guía que ayuda a indentificar areas en donde nuestras organizaciones necesitan ser fortalecidas— ya sea en cambios de nuestros servicios, o mejoras para crear normas, desarrollo de habilidades del personal, capacitación de anti-prejuicios y protocolos, supervisión y apoyo al personal e (incluyendo ayuda para nosotros para hacer frente a *los residuos morales*), descripciones de trabajo, formación en administración, o incluso los procedimientos de contratación del personal.



© International HIV/AIDS Alliance

Sin saber si hicimos lo que estaba bien, o vivir con las consecuencias negativas que provinieron de nuestras decisiones puede también causar un impacto en nosotros. Nos sentimos angustiados o incómodos cuando no somos capaces de hacer lo que pensamos que está bien y cuando creemos que las consecuencias de nuestras decisiones van a perjudicar realmente a la gente que estamos tratando de ayudar. En el campo de la ética, esto se llama el “sufrimiento moral”.

Como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, vivimos con las consecuencias de esas decisiones, y si nuestra angustia no se trata adecuadamente, puede quedarse con nosotros, convirtiéndose en una carga muy pesada. La carga que llevamos viene de no haber hecho lo que pensábamos que era la decisión correcta, o de tener que proceder a pesar de que sabemos que la opción que escojamos perjudicará. Algunos describen la experiencia como si fuera:

“En lo más profundo de ti mismo, sientes que nunca volverás a ser el mismo y llevas esto contigo por el resto de tu vida.”²

En el campo de la ética, esta carga que se queda con nosotros — y sus consecuencias— se llaman **‘residuo moral’**, y si los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales no se les ayuda a tratar con ésto, los pueden llevar al ‘desgaste’ —la sensación de que no podemos seguir más haciendo el trabajo.

Existen estrategias para tratar la angustia moral y el residuo moral, por ejemplo: hacer de la ética parte



© International HIV/AIDS Alliance

de nuestra vida cotidiana laboral, volviendo atrás a menudo para reflexionar sobre lo correcto o incorrecto de lo que hacemos, hablar con nuestros colegas sobre estos temas de una manera abierta y solidaria, y reuniéndose regularmente en grupo o en pares para hablar sobre lo que pasó.

Otra forma importante de evitar, prevenir o reducir la angustia o llevar una carga—y con ello prevenir el desgaste—es usar la herramienta de esta guía. Mediante su uso vamos a ser capaces de asegurarnos de que hemos realizado un proceso justo dado la situación para encontrar la mejor respuesta posible.

² McCarthy, J., & Deady, R. (2008). Moral distress reconsidered. *Nursing Ethics*, 15(2), 254-262.

Manejando nuestras expectativas

Esta guía y su herramienta podran ayudarte, pero también es importante entender sus límites. Por ejemplo:

1. No es un manual de reglas; no nos va a decir qué hacer.
2. No hay una respuesta perfecta para la mayoría de situaciones. Además, ningún método es perfecto y en ocasiones, cometemos errores cuando aplicamos algún método.
3. En muchas organizaciones, especialmente las que tienen menos personal o menos dinero, hay poco apoyo para ayudar a guiar a la toma de decisiones.
4. La primera medida que se toma no siempre funciona. A lo mejor tengamos que re-evaluar la situación, y luego intentar algo diferente.
5. Así la solución fuera la correcta, de igual manera va a ser difícil. Algunas situaciones van a requerir que se tomen decisiones difíciles—decisiones en donde los intereses o derechos de una persona puedan tener prioridad sobre los intereses de otra persona, y estas opciones deben ser justificadas. Esta herramienta no eliminará todas las decisiones difíciles que podamos enfrentar. Sin embargo, nos pedirá que consideremos cuáles opciones van a causar más beneficios que otras, qué opciones pueden llegar a perjudicar, y para justificar lo que escogamos hacer.
6. Esta guía tiene como objetivo añadir otra herramienta a nuestra caja de herramientas de resolución de problemas. No pretende sustituir a todas las demás herramientas

que tenemos y tampoco quiere decir que va a resolver todos los problemas. Dependiendo de la situación, determinadas herramientas serán más apropiadas que otras. Por ejemplo, mientras que esta herramienta nos ayuda a identificar los prejuicios que todos tenemos, y ojalá que nos ayude a poner a un lado todos esos prejuicios, no va a eliminar el estigma ni la discriminación. Por eso son necesarias las normas claras y una capacitación en las organizaciones.



© Marcela Nievas / Alliance

7. Por último, esta guía no garantiza que las personas vayan a quedar felices con las decisiones que se terminen tomando. Así *pensemos* que estamos haciendo lo más ético, las personas que reciben nuestra ayuda puede que no lo vean de la misma forma. No es lógico esperar que la gente siempre vaya a entender o a estar de acuerdo con nuestras decisiones, o con nuestras acciones. Aunque, la imparcialidad exige que debemos ser capaces de justificar nuestras decisiones y acciones con razones, y la sensibilidad explica por qué y cómo nosotros tomamos la decisión para aquellos que están siendo afectados, especialmente cuando nos preguntan.

Manejando los riesgos

Tomar una decisión que sea ética tiene sus riesgos: riesgos para la organización, para el trabajador, e incluso para el cliente. Estos riesgos necesitan ser reconocidos y manejados. Animamos a la gente a:

1. Hablar sobre los riesgos, incluso con los clientes;
2. Pensar detenidamente sobre lo que anotaste; y
3. Tomar nota del impacto que tienen los riesgos mayores a medida que pasa el tiempo, y responder como corresponde.

Consideraciones para tener en cuenta cuando se trabaja con niños(as) pequeños, adolescentes de hasta 18 años, y jóvenes de hasta 24 años

Te rogamos, que al revisar esta guía y trabajar con dilemas éticos, pienses en respuestas apropiadas respecto a la edad y sensibles culturalmente cuando trates con niños menores de 10 años, adolescentes menores de 18 años, y con jóvenes de hasta 24 años. Por ejemplo, un proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales que esté tratando los problemas que involucran a un(a) niño(a) pequeño debe considerar temas diferentes a los de un asistente social que esté apoyando a un adolescente.

Algunas cosas a tener en cuenta son:

1. Los derechos legales de los jóvenes a medida que crecen;
2. Las diferentes maneras en las que uno protege o mantiene seguro a un(a) niño(a) a diferencia de los adolescentes;
3. Las normas de género que a menudo ponen expectativas poco realísticas en niños y niñas, o las injusticias de género en el hogar que ponen a los niños y niñas en riesgo de ser agredidos(as), (Las normas de género pueden afectar la manera en que los niños y las niñas interactúan con los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales);
4. El papel de los padres o guardián en la vida del niño(a).
5. Esos(as) niños(as) o adolescentes puedan vivir con una familia extendida, o con otros
6. Los temas de adolescentes relacionados con su orientación sexual o identidad o la identidad de género.
7. El tipo de estigma o discriminación por la que un(a) niño(a) o adolescente tenga que afrontar;
8. Si queremos o necesitamos obtener consentimiento cuando los(as) niños(a) o adolescentes viven con sus padres o guardianes. En algunos casos, la custodia legal quizás no esté clara;
9. Cómo una organización puede responder o proveer un servicio — o cuáles otras organizaciones o servicios puedan sensiblemente ayudar;
10. La capacidad de los(as) niños(as) y de la juventud para tomar decisiones – dentro de tu contexto legal;
11. Las necesidades, derechos, o deseos de los(as) niños(as) o adolescentes;
12. La capacidad de los(as) niños(as) para tomar decisiones a medida que se vuelven adolescentes;
13. El estado de salud de los(as) niños(as) y adolescentes;
14. El estado de salud de los padres; y
15. Otras consideraciones

IMAGINA QUE: Eres un proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales que trabaja con trabajadores(as) sexuales inmigrantes que trabajan en un burdel.

Tu gerente ha recibido información de que estas mujeres (incluyendo dos de tus clientes que tienen hijos pequeños) son víctimas de la trata de personas.

Estas mujeres no te han pedido ayuda a ti ni a tus colegas, a pesar de que hayas tenido encuentros con ellas regularmente. Las mujeres parecían tener el control de su dinero y se desplazan libremente.

El gerente que recibió esta información de una fuente anónima ha convocado una reunión para discutir sobre reportar a tus clientes a la policía como sospechosas víctimas de la trata de personas y revelar la dirección del burdel.

Tú no crees que alguna de esas mujeres esté siendo víctima de la trata de personas y sabes que habrá consecuencias muy negativas para esas mujeres, si la policía llegara a entrar en ese burdel, ya que varias de ellas son inmigrantes ilegales. Por otro lado, si eso ocurre, la organización perderá la confidencialidad y la confianza de las mujeres, y es probable que los(as) niños(as) los separen de sus madres y los coloquen en el cuidado institucional.

¿Qué dirías en la reunión? y ¿Cuál sería la medida apropiada que recomendarías para este caso?



EJEMPLO: Un dilema ético resuelto a través de la Herramienta de los Cuatro Pasos



© UNICEF, Ukraine, 2010, G. Pirozzi

Lo más probable es que esta situación provoque emociones instantáneas, en parte porque los padres que consumen drogas son altamente estigmatizados y podríamos hacernos falsas expectativas sobre su capacidad como padres. Al no tener suficiente tiempo para recopilar información y analizar la situación, muchas personas decidirían retirar a la niña del lugar en el que se estén usando drogas.

Mantener a los(as) niños(as) fuera de peligro es de suma importancia, pero saltándonos a conclusiones basadas en prejuicios y suposiciones sobre la seguridad podría poner a la niña en mayor riesgo, si llegara a haber un cuidado inadecuado para la niña. Por otro lado, la separación de la familia, el rompimiento de la confianza con el cliente, y las acciones legales en contra de la madre también serían posibles consecuencias. Tal decisión podría ser inútil y perjudicial a largo plazo tanto para la niña como para la madre.

El traslado de la niña puede ser una opción a considerar entre otras, pero es importante que antes de tomar una decisión, que haya un proceso que considere adecuadamente toda la información, las posibles medidas y sus posibles impactos — un

IMAGINA QUE:

Por varios meses, has estado trabajando con una madre soltera la cual consume drogas. Ella recibe servicios relacionados con el VIH de tu organización social. Ella tiene una hija de 3 años quien vive con ella. En una visita a su vivienda encuentras agujas en el piso del apartamento

Te preocupa la seguridad de la madre, y también la seguridad de su hija. Sin embargo, no quieres reportar la situación, porque tienes miedo de perder la confianza de tu cliente— al fin de cuentas, ella es tu cliente. Tú también sabes que incluso si a la hija la apartaran de su madre, sería muy difícil encontrarle otro hogar a la niña porque la niña también es VIH positiva.

proceso que también nos ayude a cuestionar nuestros propios prejuicios sobre los padres que consumen drogas. Esto asegurará el mejor resultado posible en esta situación.

Vayamos a través de esta situación usando esta herramienta.

Antes de comenzar a utilizar la Herramienta de los Cuatro Pasos, describe brevemente la(s) situación(es) / problema(s) que estás tratando de resolver mediante el uso de esta guía.

¿Cuál es la situación o el asunto que afrontas?

¿Es realmente un dilema, o es un problema común de prestación de servicios? Si es un dilema, ¿Es un dilema ético? (Si no es un dilema ético, entonces esta herramienta no será tan productiva para que soluciones ese dilema. Si no estás segura o seguro de las respuestas a estas preguntas, consulta la guía en la página 15)

Yo he estado ayudando a Maria con servicios de VIH por un periodo de más de 6 meses. Se sabe que ella consume drogas pero me dijo que actualmente no las está consumiendo. Ella tiene una hija de 3 años que también es seropositiva y ellas viven juntas. En una visita muy reciente, yo vi agujas y jeringas en el apartamento tiradas en el piso. No le hablé al respecto a mi clienta, pero me preocupa la seguridad de su hija. Sé que tanto la madre como la hija necesitan de nuestros servicios y no quiero poner en peligro nuestra relación.

Estoy obligado(a) por mi organización a reportar a mi cliente si ella está consumiendo drogas pero me preocupan las consecuencias para ella y para su hija. Lo más probable es que a su hija la separen de su madre y termine en una institución ya que ninguna familia la va albergar por ser seropositiva.

1er Paso: Identifica los hechos y suposiciones – El Método de las 4 Casillas para identificar los hechos y suposiciones

Remodelado por Jonsen, Albert, Siegler, Mark y William J. Winslade (2002) *Ética Clínica: Un enfoque práctico de decisiones de ética en la Medicina Clínica*, McGraw-Hill Medical; 5ª Edición.

En cada una de las casillas, hay una serie de preguntas que te ayudarán a pensar sobre la información importante que necesitas para tomar una decisión acerca del o los problemas que estás afrontando. Algunas de estas preguntas pueden que no sean relevantes al o los problemas que estás afrontando, pero están diseñadas para ayudarte a identificar lo que sabes de los hechos, lo que no sabes, cuáles son las suposiciones, y dónde deberías obtener más información.

Recuerda que, no es necesario que respondas todas las preguntas.

Necesidades de salud, cuidado y apoyo:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuáles crees que son las necesidades del cliente (por ejemplo, salud, incluyendo tratamiento y medicamentos; el cuidado; la atención; las necesidades sociales, etc.)? Y ¿Habrán otras personas cuyas necesidades deban tenerse en cuenta?
¿Cuáles crees que son sus necesidades? ¿Y respecto a los riesgos y perjuicios potenciales? ¿Qué otros hechos necesitas? Sé cuidadoso para no consultar indebidamente a la familia o al personal médico que puede tener, o no, el mejor interés hacia el o la cliente en mente.

Preferencias del cliente en esta situación:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Le has hablado al o la cliente acerca de esta situación? ¿Cuáles son las preferencias expresadas por el cliente? ¿Hay alguna razón para creer que el cliente no tiene la capacidad de tomar decisiones? En caso afirmativo, ¿quién es el sustituto que toma las decisiones? Si no, ¿los anhelos del cliente son expresados, entendidos y voluntarios? ¿Se está respetando el derecho del cliente a escoger?

HECHO: Tanto la madre como la niña son VIH positivas y necesitan de servicios, atención y apoyo.

HECHO-PRESUPOSICIÓN: Lo más probable es que mi clienta no acuda a ningún otro lugar para obtener servicios y sin éstos, ella y su hija se enfermarán.

HECHO: Si mi cliente está nuevamente consumiendo drogas, va a necesitar ayuda y servicios adicionales.

HECHO: Presuposición: Me preocupa que la niña esté desprotegida o en peligro.

PRESUPOSICIÓN: Pienso que aquellos que consumen drogas pueden ser buenos padres. A lo mejor mi apoyo pueda ayudar a María con la crianza de su hija.

HECHO: La clienta está comprometida a ser una buena madre y no quiere separarse de su hija.

HECHO: PRESUPOSICIÓN: Y si está consumiendo drogas nuevamente, sin la ayuda adecuada, puede que no sea capaz de brindarle un cuidado adecuado a su hija.

HECHO: Presuposición: La madre quiere dejar de consumir drogas.

Calidad de Vida:

Para cada cliente involucrado o involucrada en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cómo te ha descrito el cliente su situación actual en el contexto de la vida en general? ¿Qué significaría para el cliente si pudieras solucionar sus necesidades y preferencias descritas? ¿Qué diferencia haría en la vida del cliente? Como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales, ¿lo ves de la misma manera? Considera las emociones, sentimientos, valores, prejuicios y experiencias previas de las personas involucradas, incluyéndote. ¿Qué consecuencias tendría para ti apoyar al cliente?

HECHO: Mi clienta dice que ella vive para su hija y que sin ella no habría ninguna razón de continuar viviendo.

HECHO: Mi clienta ha expresado sentimientos de arrepentimiento y remordamiento por haber infectado su bebé al nacer.

PREGUNTA: ¿La niña se encuentra en un peligro real?

Cuestiones Contextuales:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuál es el contexto social, económico y / o institucional relevante? ¿Hay valores organizativos a tener en cuenta? ¿Qué leyes podrían tener un impacto negativo en tu cliente o clientes? ¿Qué leyes podrían influir en tu respuesta? ¿Ha cambiado algo recientemente que afecte la situación? ¿Qué otros servicios hay o podrían estar involucrados? ¿Cuáles planes se han llevado a cabo hasta el momento?

PREGUNTA: ¿Los utensilios para consumir droga le pertenecen a ella? o ¿Habrá alguien más involucrado?

HECHO: Lamentablemente, hay muy pocas alternativas de cuidado para los niños seropositivos. Lo más probable es que la pongan en una institución de cuidado.

HECHO: Me despedirían si mi organización se

entera que yo sabía sobre esto y no lo reporté.

PRESUPOSICIÓN: Si la reporto, lo más probable es que me rechace y rehúse mis servicios.

PRESUPOSICIÓN: Reportarla podría crear miedo en todos nuestros clientes. Ellos no volverían a confiar más en nosotros.

2° Paso: Determina los valores y principios éticos en el conflicto

Ahora que has identificado los hechos, identifica el o los dilema éticos, ¿Qué principios éticos están en conflicto?

Consulta a la lista en la columna izquierda y al código completo de Ética y Valores y Principios Éticos en las páginas 16-19. Puede ser útil explicar el tema o temas en primer lugar, los hechos del 1er paso y, luego, identificar los valores y principios éticos que corresponden al tema o temas. Indica el dilema ético explicando cuáles valores y principios éticos entran en conflicto - puede que haya más de dos.

Haz un círculo en los valores y principios éticos pertinentes a continuación:	Explica el o los asuntos:
<ul style="list-style-type: none">• La dignidad• La diversidad• La abogacía• La seguridad• La calidad• La responsabilidad• La privacidad• La confidencialidad• La gestión de obligaciones en conflicto• El acceso justo equitativo• La salud y el bienestar• La decisión informada• El empoderamiento• La cooperación• La familia• Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave	<ul style="list-style-type: none">• Mi organización me exige que reporte y yo podría perder mi trabajo si alguien supiera que yo sabía y no lo reporté.• No creo que a mi clienta la vayan a castigar solo por consumir drogas— siempre y cuando ella esté cuidando a su hija. No estoy de acuerdo con las políticas de mi organización.• Si reporto a mi clienta, podría ocasionar que ella se retire de nuestros servicios, y eso podría traerle consecuencias para su salud y la salud de su hija.• La madre y su hija tienen el derecho de estar en familia.• Si la niña está en posible peligro por el consumo de droga de mi clienta, tendría que priorizar su seguridad.

Basándose en los pasos 1 & 2, ¿Cuál(es) es (son) el(los) dilema(s) ético(s)?

Pienso que la madre es y puede continuar siendo una buena madre, incluso siendo una consumidora de droga y no deberíamos suponerlo de ninguna otra manera. Sin embargo, las políticas de mi organización y la ley dicen que hasta que ella no deje las drogas no podrá ser una buena madre, y se debería de retirar a la niña de su madre.

Si reporto la situación a las autoridades, se pueden llevar a la niña, pero si no lo reporto, podría perder mi trabajo.

3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Intercambia ideas de todas las opciones que puedas imaginarte, incluso aquellas que no puedan ser una solución ideal. Intercambia ideas y analiza con tus colegas, según corresponda. Cuando sea posible, discute las opciones con tu cliente o clientes. Ten en cuenta bajo qué circunstancias tú no hablarías sobre las opciones con el cliente, y cómo justificarías esa decisión. Sé creativo y usa tu imaginación. Considera la posibilidad de un compromiso. Piensa en los resultados o consecuencias de cada alternativa. ¿Cuál es el beneficio que podría traer cada decisión? ¿Cuál es el perjuicio que podría traer cada decisión? ¿Las decisiones que has llevado a cabo concuerdan con las afirmaciones del cliente o clientes / familia sobre los valores y preferencias, y con la información que recibiste del cliente? Averigua si las alternativas respetan las políticas, directrices y reglamentos pertinentes. Asegúrate de medir las ventajas e inconvenientes de todas las opciones antes de tomar una decisión. Considera cuáles principios éticos de cada decisión benefician mayormente o perjudican lo menos posible. Considera cuáles decisiones respetan o violan los principios éticos. Considera también lo práctico que sería llevar a cabo cada opción.

Opción:	Beneficios:	Desventajas:
<i>1) Hablar con mi clienta acerca del consumo de droga y la eliminación insegura de los utensilios. Averiguar cómo lo está afrontando y establecer un plazo de tiempo para evaluar los cambios.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Respetarle el derecho de ser madre a mi clienta a pesar de su consumo de drogas y mantener a la madre y a su hija juntas mientras que se evalúa la situación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Puede que yo esté arriesgando la seguridad de la niña si llegan a haber problemas más serios de los que aún no me haya enterado y el consumo de droga le está afectando a mi clienta la capacidad de cuidar y proteger a su hija.</i>
<i>2) Yo la reporto a la organización y dejo que la ley y las políticas se encarguen de ella.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Me protejo de cualquier acción disciplinaria y otra persona más calificada puede evaluar el riesgo</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Lo más probable que suceda, que la mujer se enoje y nunca me permita visitarla de</i>

	la acción que se deba tomar.	nuevo. Ella nunca confiaría en mí o en la organización.
3) Yo podría pedir el consejo de un colega que tenga más antigüedad ' sería confidencial '	<ul style="list-style-type: none"> Esto me permitiría tener otra perspectiva sin intensificar la situación y a lo mejor ellos ya han tratado con algo así antes. 	<ul style="list-style-type: none"> Me arriesgo a que mi colega me reporte y la situación se me salga de las manos. Puedo perder el respeto de ella si ve que actué poco profesional.
4) No pude hacer nada. Nunca he visto agujas tiradas por ahí antes. Pudo haber sido una excepción.	<ul style="list-style-type: none"> No tengo que confrontar a mi cliente y puede que el problema se resuelva fácilmente. 	<ul style="list-style-type: none"> Creo que me sentiría incómodo(a) de actuar con negligencia para tratar con la situación y si algo llegara a suceder me sentiría culpable.

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

Desarrollar un plan de acción (El plan real debería ser documentado)

Dado toda la información que tienes, escoge la(s) mejor(es) opción(es). Presenta alternativas a los clientes y a los involucrados. Re-examina las opciones si aparecen otros factores, si cambia la situación, o si el cliente no está de acuerdo. Desarrolla un plan de acción que incluya lo que vas a hacer y los pasos que vas a tomar. Decide cuándo se evaluará el plan. Documenta y transmite el plan.

EL PLAN ES: Intentaré la primera opción. Por lo menos le da a mi cliente la oportunidad de discutir las cosas conmigo. De hecho, podría generar confianza al saber que primero quiero escucharla.

Tendré que ser claro(a) acerca de mis responsabilidades y ponerme de acuerdo con ella de cómo podemos evaluar las cosas en el futuro y en qué momento tendría que involucrar a la organización.

Evalúa el plan:

¿Cuál fue el resultado del plan? ¿Cómo se sintió (ron) el(los) cliente (s) acerca de cómo se resolvió el problema? ¿Se necesita adoptar nuevas medidas?

Mi cliente estaba agradecida que hablé con ella y no la reporté. Ella entendió que yo debí haberla reportado pero que le respeté su derecho a discutirlo. Ella me prometió que había sido un error y que ella nunca había dejado cosas tiradas antes y que se siente mejor. Ella dijo que había tenido una mala semana pero que ya estaba encaminada.

No le agradó la idea de que yo controlara las cosas y que yo necesitaba reportarla en el futuro pero yo intenté explicarle el dilema por el que estoy pasando. Le dije que yo pensaba que ella

era una buena madre y que la quería ayudar a ella y a su hija.

No sé como mencionárselo a mi administrador, pero esta situación me ha hecho sentir en gran manera que como organización necesitamos discutir nuestras políticas. Las cosas no son tan simples. No puedes decir consumo de drogas = mala crianza. Deberíamos tener una mejor manera de evaluar el riesgo como proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales, y también ser capaces de discutir estos dilemas en nuestra organización sin tener que poner en riesgo nuestros trabajos.

Autoevalúa tu decisión y haz un debriefing con tus colegas:

¿Como te sientes de la decisión y el resultado? ¿Que harías diferente la próxima vez? ¿Que cosa harías igual? ¿Que has aprendido de ti mismo/a? ¿Qué has aprendido del proceso de la toma de decisiones? ¿Qué puede aprender tu organización de esta situación? ¿Qué cambios puede hacer la organización para apoyar mejor a las personas tomando decisiones similares? ¿Qué cambios puede hacer la organización para responder mejor a este tipo de situaciones?

Siento que me arriesgué. Pudo haber salido mal, pero afortunadamente no fue así. Pienso que fue la decisión apropiada, especialmente cuando me había tomado el tiempo de evaluar mejor la situación, pero aún así no fue una decisión fácil.

Tengo que admitir que yo pensé ‘¿Qué pasaría si estuviera equivocado(a) y algo le hubiera pasado a su hija?’ pero al mismo tiempo yo sabía que tenía que darle una oportunidad a ambas en la familia.

Como se puede ver en el ejemplo trabajado anteriormente, a pesar de que tenemos buenas intenciones, podemos tomar decisiones que tienen consecuencias graves si no nos detenemos a identificar nuestra preferencia, cuáles son los hechos, lo que estamos suponiendo, y qué preguntas necesitan respuestas antes de tomar decisiones.

Las situaciones que enfrentamos en nuestro trabajo no siempre son fáciles, pero completando esta herramienta nos ayudará a mirar nuestras opciones sobre la base de hechos y principios éticos, y pensar en lo que podría pasar si tomamos una decisión en lugar de otra.



© International HIV AIDS Alliance

Mediante el uso de esta herramienta, podemos tomar mejores decisiones, trabajar para reducir el estigma y la discriminación que los clientes experimentan cuando reciben atención, y mejorar las vidas de niños y familias que reciben atención, tratamiento y apoyo.

Apéndices:

IMAGINA QUE: Tú estás trabajando con una familia joven: los padres, ambos adolescentes, son seropositivos y tienen dos niños menores de 2 años. El padre y la madre, recién salieron positivos a la hepatitis C. La organización para la que trabajas tiene una política de no proporcionar el tratamiento de la hepatitis C para personas que siguen inyectándose drogas. Tú eres la única persona en la organización que sabe que estos padres están inyectándose drogas.

Tú sabes lo importante que es para estas personas recibir tratamiento. Ellos han estado trabajando duro para cuidar de sus hijos, y en los últimos 6 meses en los que has estado trabajando con ellos, han hecho enormes progresos. Tú sabes que para su salud y su futuro, tienen que recibir este tratamiento. Tú has tratado de aconsejar a los padres sobre cómo detener su uso de drogas inyectables, pero ambos están eligiendo por continuar. Tú no sabes cómo continuar apoyándolos y que se respete la política de tu organización. También te preocupa que si no reciben el tratamiento de la hepatitis C, su salud disminuirá.

¿Qué debes hacer? ¿Cómo vas a decidir?

La implementación de esta herramienta dentro de tu organización



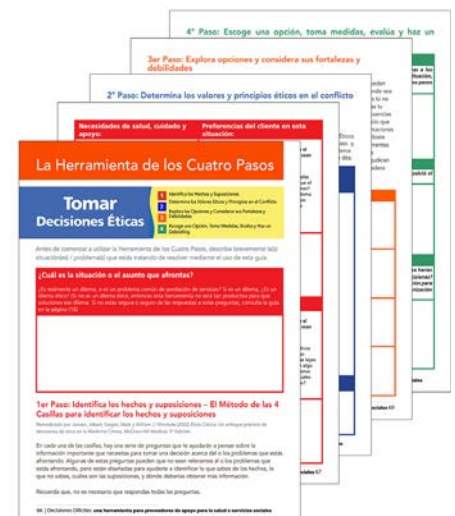
© Eugenie Dolberg / IHAA

Orientación

Este recurso fue escrito de modo que pueda ser utilizado por una organización sin una amplia formación. Sin embargo, porque la ética es un concepto que no es fácil de entender por todos, se recomienda una orientación a la herramienta. Por esa razón, hay un paquete de orientación acompañado con diapositivas.

Esta orientación puede tener lugar en tu equipo de personal en cuatro piezas:

1. Revisar el paquete de diapositivas de la orientación, asegurándose de que todos los usuarios entienden el significado de un “dilema ético” y en qué se diferencia de un dilema común y otros tipos de problemas de prestación de servicios;
2. Ir a través de cada sección de la guía para asegurar que haya un entendimiento común y la comodidad, con el uso de la herramienta;
3. Facilitar algunas preguntas de discusión (véase más adelante); y
4. Hacer que todos trabajen a través de la herramienta para la toma de decisiones con un dilema que has encontrado recientemente.



Las siguientes son algunas preguntas de discusión sugeridas:

1. ¿Todos entienden cómo un problema común de la entrega de servicios es diferente de un dilema?
2. ¿Todos entienden cómo un dilema ético es diferente de otros tipos de dilemas?
3. ¿Todos entienden cómo la toma de decisiones éticas puede ser influenciada por las políticas, por los derechos humanos o por la ley, sin embargo, no es lo mismo que seguir una política, la defensa de un derecho, o la defensa de la ley?
4. ¿Todos entienden el propósito de la primera etapa de la herramienta - el Método de las 4 Casillas de la toma de decisiones? ¿Todo el mundo entiende que no es importante que la información se coloque en la casilla correcta, pero que es importante que la información se base en los hechos?
5. ¿Cuáles son las limitaciones de esta herramienta? ¿Están todos claros que esta herramienta no les dará la respuesta a su dilema?
6. ¿Es claro para todos que esta herramienta no está destinada a ser utilizada en situaciones que son sensibles al tiempo, y que hay una guía de bolsillo al final de esta guía que se puede utilizar para tal fin?
7. ¿Cuáles son algunos ejemplos de dilemas donde el estigma o la atención con opiniones propias del trabajador podrían influir en la decisión del proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales? ¿Cómo podría la herramienta ayudar a un proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales a identificar y dejar de lado sus opiniones personales?
8. ¿Qué se necesita para apoyar al personal para usar esta herramienta constantemente, y bien?



© Absolute Return for Kids (arkonline.org)

El desarrollo de políticas

A medida que utilices las herramientas, los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales o los administradores pueden identificar áreas en las que podría ser necesaria una nueva política, o donde puede ser que necesites una política de edad para ser revisada. Pero una política no puede reemplazar un marco de toma de decisiones éticas. Un marco ayuda a tomar una decisión, mientras que una política dice cómo actuar, o establece una norma mínima.

Es importante recordar que las políticas pueden ayudar a que evitemos *algunos* dilemas éticos, pero muchos dilemas éticos todavía se presentarán.

Casos específicos para debriefing / reflexionar

Una de las técnicas más exitosas para afrontar la angustia moral y disminuir el residuo moral es el proceso de debriefing o reflexión. El debriefing se trata de reunirse (en grupo o simplemente con otro proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales) para hablar de un evento traumático. En lugar de mantener las cosas reprimidas, esto nos da la oportunidad de expresar nuestras emociones y reflexionar sobre lo que pasó. El debriefing le da a todos la oportunidad de dejar salir su angustia moral y evita que se convierta en un residuo moral.



© Jenny Matthews / Alliance

Mirando más allá, el debriefing también nos ayuda a aprender más acerca de la ética y mejorar la manera en que brindaremos atención en el futuro.

Para hacer esto correctamente, tenemos que crear un ambiente seguro, abierto y de apoyo para todos los que expresan sus sentimientos. La participación debe ser voluntaria. También es importante recordar que esto no es una sesión de “culpabilidad”, y no debe confundirse con una investigación oficial sobre lo sucedido. Por último, tener a alguien que tenga experiencia en guiar la reunión de debriefing sería muy provechoso.

Conferencias de casos normales

Mientras que en casos específicos de debriefing el contexto de equipo debe ser voluntario, las conferencias de casos normales pueden ser utilizadas para tratar los casos que salen de los dilemas éticos.

Respondiendo a los casos más rápidamente

En lugar de esperar a que los dilemas sucedan, y luego hacer el debriefing, un equipo de personal puede tomar una situación que se

repite con frecuencia y hablar de ésta en grupo, reflexionando sobre los problemas y pensando a través de las opciones. Mediante el uso de este enfoque, podemos aplicar a menudo las habilidades que aprendemos para prevenir futuros dilemas.

Ayudando a los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales de otras maneras

Hay otras maneras para que los administradores puedan ayudar a los proveedores de apoyo para la salud o servicios sociales que afrontan decisiones difíciles:

1. Reconocer la angustia moral y los residuos morales cuando estos ocurran;
2. Apoyar a las personas en forma individual cuando lo necesiten;
3. Proporcionar educación regular sobre temas de ética y
4. Contar con los líderes de la organización para que hablen de la importancia de la ética.

EJEMPLOS EXTRAS:

de dilemas éticos resueltos por medio de la Herramienta de los Cuatro Pasos

Ejemplo #1



Recordemos las siguientes situaciones:

Eres un proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales y en los últimos tres meses has estado apoyando a un padre soltero y a su hija de quince años. El padre y su hija son seropositivos. El padre ha estado viniendo a tu organización periódicamente para recibir asesoramiento relacionado con VIH y para el tratamiento antirretroviral (TAR).

Recientemente, el padre ha dejado de venir a sus citas regulares en tu organización, por lo que decides visitarlo en su propia casa para hacerle un seguimiento y asegurarte de que todo vaya bien.

Cuando llegas a su casa, te enteras de que el padre ha estado tomándose los medicamentos de su hija. Tu tratas de aconsejarle acerca de la importancia de que ambos tomen los medicamentos adecuados, pero el rechaza tus sugerencias. Él te pide que te vayas y te dice que él conoce mejor a su hija que tú, y que él va a darle los medicamentos cuando ella los necesite.

¿Qué deberías hacer?

Comencemos identificando los hechos utilizando la Herramienta de los Cuatro Pasos, viendo lo que ya conocemos, lo que no conocemos, que es un hecho, que se supone y que es emoción...

1er Paso: Identifica los hechos y suposiciones – El Método de las 4 Casillas para identificar los hechos y suposiciones

Remodelado por Jonsen, Albert, Siegler, Mark y William J. Winslade (2002) *Ética Clínica: Un enfoque práctico de decisiones de ética en la Medicina Clínica*, McGraw-Hill Medical; 5ª Edición.

En cada una de las casillas, hay una serie de preguntas que te ayudarán a pensar sobre la información importante que necesitas para tomar una decisión acerca del o los problemas que estás afrontando. Algunas de estas preguntas pueden que no sean relevantes al o los problemas que estás afrontando, pero están diseñadas para ayudarte a identificar lo que sabes de los hechos, lo que no sabes, cuáles son las suposiciones, y dónde deberías obtener más información.

Recuerda que, no es necesario que respondas todas las preguntas.

Necesidades de salud, cuidado y apoyo:	Preferencias del cliente en esta situación:
<p>Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:</p> <p>¿Cuáles crees que son las necesidades del cliente (por ejemplo, salud, incluyendo tratamiento y medicamentos; el cuidado; la atención; las necesidades sociales, etc.)? Y ¿Habrán otras personas cuyas necesidades deban tenerse en cuenta? ¿Cuáles crees que son sus necesidades? ¿Y respecto a los riesgos y perjuicios potenciales? ¿Qué otros hechos necesitas? Sé cuidadoso para no consultar indebidamente a la familia o al personal médico que puede tener, o no, el mejor interés hacia el o la cliente en mente.</p>	<p>Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:</p> <p>¿Le has hablado al o la cliente acerca de esta situación? ¿Cuáles son las preferencias expresadas por el cliente? ¿Hay alguna razón para creer que el cliente no tiene la capacidad de tomar decisiones? En caso afirmativo, ¿quién es el sustituto que toma las decisiones? Si no, ¿los anhelos del cliente son expresados, entendidos y voluntarios? ¿Se está respetando el derecho del cliente a escoger?</p>
<p><i>HECHO: Tanto el cliente como su hija necesitan tomar una dosis completa de su tratamiento.</i></p> <p><i>HECHO: Existen riesgos de salud si no toman el tratamiento adecuado.</i></p> <p><i>HECHO: PRESUPOSICIÓN: La familia no tiene suficiente dinero para acceder a su tratamiento.</i></p> <p><i>PREGUNTA: Necesitas averiguar porqué el padre no ha venido por sus medicamentos – Si se debe a la parte financiera, ¿Habrán un estigma en la clínica, o habrá alguna otra razón?</i></p> <p><i>PREGUNTA: ¿Habrán otros recursos para</i></p>	<p><i>Hablé con el padre. Me pidió que me fuera antes de poder hablar con su hija.</i></p> <p><i>HECHO: Él quiere que se le deje solo para tomar una decisión sobre el tratamiento de su hija sin mi ayuda.</i></p> <p><i>HECHO: Aún no sé las preferencias de su hija.</i></p> <p><i>PRESUPOSICIÓN: El padre es competente para tomar decisiones. Al igual que su hija.</i></p> <p><i>PREGUNTA: ¿Está decidiendo la hija por si misma sobre compartir sus medicamentos? ¿Su decisión se le toma en cuenta y es voluntaria?</i></p>

ayudar? ¿Su hija está recibiendo algún medicamento? ¿Cómo se diferencian las necesidades de la hija a las de su padre?

Calidad de Vida:

Para cada cliente involucrado o involucrada en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cómo te ha descrito el cliente su situación actual en el contexto de la vida en general? ¿Qué significaría para el cliente si pudieras solucionar sus necesidades y preferencias descritas? ¿Qué diferencia haría en la vida del cliente? Como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales, ¿lo ves de la misma manera? Considera las emociones, sentimientos, valores, prejuicios y experiencias previas de las personas involucradas, incluyéndote. ¿Qué consecuencias tendría para ti apoyar al cliente?

HECHO: De conversaciones anteriores con esta familia, yo sé que la familia es importante para ellos. La hija y el padre se apoyan el uno al otro de varias maneras.

HECHO: El padre me dijo que para él es importante ser autosuficiente.

PRESUPOSICIÓN: El padre parece estar satisfecho con la situación actual, pero me siento incómodo(a) en dejar las cosas como están.

HECHO: Me preocupa que ambos se enfermen, sabiendo que yo pude haber hecho algo más para ayudarlos.

Cuestiones Contextuales:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuál es el contexto social, económico y / o institucional relevante? ¿Hay valores organizativos a tener en cuenta? ¿Qué leyes podrían tener un impacto negativo en tu cliente o clientes? ¿Qué leyes podrían influir en tu respuesta? ¿Ha cambiado algo recientemente que afecte la situación? ¿Qué otros servicios hay o podrían estar involucrados? ¿Cuáles planes se han llevado a cabo hasta el momento?

HECHO: Legalmente, la hija no puede acceder a los medicamentos sin el consentimiento de su padre.

HECHO: Existe una ayuda económica potencial para acceder al tratamiento, si lo necesitan.

HECHO: De conversaciones anteriores, yo sé que hay miembros lejanos de la familia que ayudan de vez en cuando. .

HECHO: La familia está involucrada en una iglesia local.

HECHO: Legalmente, si yo tengo evidencia o incluso sospecho que a la hija se le niega el acceso a su medicamento, tengo que reportar la familia a los servicios de protección a menores.

HECHO: La política de mi organización es que el cliente tiene derecho a rechazar nuestro servicio, pero en este caso, la hija también es mi cliente.

HECHO: Tengo otros 50 clientes y no puedo estar retrocediendo.

2º Paso: Determina los valores y principios éticos en el conflicto

Ahora que has identificado los hechos, identifica el o los dilema éticos, ¿Qué principios éticos están en conflicto?

Consulta a la lista en la columna izquierda y al código completo de Ética y Valores y Principios Éticos en las páginas 16-19. Puede ser útil explicar el tema o temas en primer lugar, los hechos del 1er paso y, luego, identificar los valores y principios éticos que corresponden al tema o temas. Indica el dilema ético explicando cuáles valores y principios éticos entran en conflicto - puede que haya más de dos.

Haz un círculo en los valores y principios éticos pertinentes a continuación:	Explica el o los asuntos:
<ul style="list-style-type: none">• La dignidad• <i>La diversidad</i>• La abogacía• <i>La seguridad</i>• La calidad• La responsabilidad• <i>La privacidad</i>• La confidencialidad• La gestión de obligaciones en conflicto• El acceso justo equitativo	<ul style="list-style-type: none">• <i>El padre quiere mantener su dignidad – el meterme en sus decisiones está poniendo en peligro eso.</i>• <i>Yo pienso tener un deber para abogar por su hija, y por él – para que ambos obtengan los servicios que necesitan.</i>• <i>Hay un problema con la calidad de su tratamiento – no estoy seguro(a) si la hija está recibiendo todos los medicamentos que necesita. Puede que el padre tampoco.</i>• <i>Soy responsable de mi organización (políticas) y de las leyes de mi país (protección al niño(a)), pero mis decisiones también tienen un impacto en esta familia. También soy responsable de mis clientes por mis decisiones.</i>• <i>Si voy a la familia lejana o a la iglesia, rompo la confidencialidad.</i>• <i>Tanto el padre como la hija son mis clientes. Tengo el deber de corresponder sus necesidades, pero no estoy seguro(a) cómo cumplir esta obligación.</i>• <i>El padre dice que él no necesita estos servicios. Yo no puedo estar regresando. Hay otros clientes que también están esperando su turno para recibir mis servicios.</i>

<ul style="list-style-type: none"> • La salud y el bienestar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sin la dosis completa, su salud puede deteriorar.
<ul style="list-style-type: none"> • La decisión informada 	<ul style="list-style-type: none"> • No estoy seguro(a) si las decisiones de la hija han sido informadas o voluntarias.
<ul style="list-style-type: none"> • El empoderamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • El padre tiene el derecho de tomar sus propias decisiones.
<ul style="list-style-type: none"> • La cooperación 	<ul style="list-style-type: none"> • Quiero apoyar la autosuficiencia de esta familia. Este padre cree que él debe responsabilizarse de la salud de su hija, pero me temo que él no está cumpliendo con sus responsabilidades.
<ul style="list-style-type: none"> • La familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Si ocurre que las decisiones de la hija no son informadas o voluntarias, ¿Debería entonces priorizar sus necesidades frente a las necesidades de su padre?
<ul style="list-style-type: none"> • Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave. 	

Basándose en los pasos 1 & 2, ¿Cuál(es) es (son) el(los) dilema(s) ético(s)?

Si pongo presión en el padre para que me deje hablar con él y se tome los medicamentos apropiadamente, no estaría respetando lo que él quiere o su autosuficiencia. Pero, si no pongo presión, puede que yo no esté cumpliendo con mi deber de asegurarme de su salud, su bienestar y la salud y bienestar de su hija.

(¿Otros dilemas?)

3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Intercambia ideas de todas las opciones que puedas imaginarte, incluso aquellas que no puedan ser una solución ideal. Intercambia ideas y analiza con tus colegas, según corresponda. Cuando sea posible, discute las opciones con tu cliente o clientes. Ten en cuenta bajo qué circunstancias tú no hablarías sobre las opciones con el cliente, y cómo justificarías esa decisión. Sé creativo y usa tu imaginación. Considera la posibilidad de un compromiso. Piensa en los resultados o consecuencias de cada alternativa. ¿Cuál es el beneficio que podría traer cada decisión? ¿Cuál es el perjuicio que podría traer cada decisión? ¿Las decisiones que has llevado a cabo concuerdan con las afirmaciones del cliente o clientes / familia sobre los valores y preferencias, y con la información que recibiste del cliente? Averigua si las alternativas respetan las políticas, directrices y reglamentos pertinentes. Asegúrate de medir las ventajas e inconvenientes de todas las opciones antes de tomar una decisión. Considera cuáles principios éticos de cada decisión benefician mayormente o perjudican lo menos posible. Considera cuáles decisiones respetan o violan los principios éticos. Considera también lo práctico que sería llevar a cabo cada opción.

Opción:	Beneficios:	Desventajas:
<p>1) Regresa, e intenta averiguar una vez más si la decisión de la hija es tomada en cuenta y voluntaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si las decisiones son informadas y voluntarias, sal de allá y no hagas nada. (Excepto el documento). 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplí con mis obligaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si la hija decide compartir sus medicamentos, y si su decisión es informada y voluntaria, su salud física aún se verá afectada debido al poco compromiso con el tratamiento.
<ul style="list-style-type: none"> • Si las decisiones no son informadas y van contra su voluntad, intenta de nuevo averiguar cuál es el problema y convencer al padre de que acepte ayuda para que ambos obtengan sus medicamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La situación se ha resuelto. 	<ul style="list-style-type: none"> • El padre puede perder su confianza en mí y sentir que está perdiendo autosuficiencia.
<ul style="list-style-type: none"> • Si el padre sigue rechazando la ayuda, entonces repórtalo a la protección de menores. 	<ul style="list-style-type: none"> • La hija podrá obtener sus medicamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El padre puede perder su confianza en mí y perder su autosuficiencia. Él se puede sentir traicionado. • La protección de menores puede que no haga nada, la confianza se ha perdido, y aun así, el problema del tratamiento no se ha resuelto. • La familia se puede llegar a separar un poco. • Ambos pueden perder la confianza en nuestros servicios y dejar de acceder a nuestros servicios.
<p>2) No regreses. No reportes a la familia. Esperemos que no haya ninguna negligencia hacia la niña.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Respetar las preferencias del padre. 	<ul style="list-style-type: none"> • No averiguaré las preferencias de la hija. Los problemas del tratamiento no se han resuelto. • Voy a sentir que dejé a

		<p>la familia tirada, o que no he cumplido con mis obligaciones.</p>
<p>3) No regreses, reporta a la familia en la protección de menores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicamente, yo cumplo con mis obligaciones bajo la ley. 	<ul style="list-style-type: none"> • El padre perderá la confianza en mí y se sentirá traicionado. • La protección a menores puede que no hagan nada, la confianza se ha perdido, y aun así, el problema del tratamiento no se ha resuelto. • La familia se puede llegar a separar un poco.. • Ambos pueden perder la confianza en nuestros servicios y dejar de acceder a nuestros servicios. • La confidencialidad del cliente se rompe. El padre puede perder su confianza en mí. • Consecuencias devastadoras pueden ocurrirle al padre, a su hija, a su familia, y a su comunidad. • Yo podría perder mi reputación y los demás podrían perder su confianza en nuestros servicios.
<p>4) Ve y visita amigos o familiares lejanos y mira si ellos pueden ayudarte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los problemas del tratamiento pueden ser resueltos si ellos convencen a la familia a acceder a un tratamiento completo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se rompe la confidencialidad del cliente. La familia va a perder su confianza en mí. • Consecuencias devastadoras pueden ocurrirle al padre, a su

		<p>hija, a su familia, y a su comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> Yo podría perder mi reputación y los demás podrían perder su confianza en nuestros servicios.
<p>5) Ve a la iglesia local – mira si ellos pueden ayudar a la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Los problemas del tratamiento pueden ser resueltos si ellos convencen a la familia a acceder a un tratamiento completo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se rompe la confidencialidad del cliente. La familia va a perder su confianza en mí. Consecuencias devastadoras pueden ocurrirle al padre, a su hija, a su familia, y a su comunidad. Yo podría perder mi reputación y los demás podrían perder su confianza en nuestros servicios.
<p>6) Continúa comprometiéndote con la familia. No te rindas después de intentarlo dos veces</p>	<ul style="list-style-type: none"> Podría fortalecer la relación. Por fin podría resolver el problema del tratamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Podría provocar el distanciamiento de la familia por completo. Ellos podrían retirarse de los servicios por completo. Puede que no seas capaz de ver a otros clientes que te están esperando y están interesados en tus servicios. Yo podría perder mi reputación y los demás podrían perder su confianza en nuestros servicios.
<p>7) ¿Otras opciones?</p>		

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

Desarrollar un plan de acción *(El plan real debería ser documentado)*

Dado toda la información que tienes, escoge la(s) mejor(es) opción(es). Presenta alternativas a los clientes y a los involucrados. Re-examina las opciones si aparecen otros factores, si cambia la situación, o si el cliente no está de acuerdo. Desarrolla un plan de acción que incluya lo que vas a hacer y los pasos que vas a tomar. Decide cuándo se evaluará el plan. Documenta y transmite el plan.

EL PLAN ES: *Opción 6: Continúa comprometéndote con la familia. No te rindas después de intentarlo dos veces.*

Evalúa el plan:

¿Cuál fue el resultado del plan? ¿Cómo se sintió (ron) el(los) cliente (s) acerca de cómo se resolvió el problema? ¿Se necesita adoptar nuevas medidas?

Seguí tratando de hablar con la hija y el padre. El padre finalmente me dejó entrar me di cuenta de que no se estaban respetando las preferencias de la hija, pero también descubrí que el padre no venía por sus medicamentos porque en visitas anteriores en mi organización uno de los médicos lo trato muy mal. Yo le ayudé a sacar su próxima cita, le ayudé para que le cambiaran de médico, e informé a mis colegas sobre este asunto de maltrato. Voy a proponer que haya una capacitación para los que brindan asistencia médica. La hija y el padre están recibiendo y tomando sus medicamentos. Ahora estoy haciendo visitas regulares y la confianza entre mí y la familia se ha fortalecido.

Autoevalúa tu decisión y haz un debriefing con tus colegas:

¿Como te sientes de la decisión y el resultado? ¿Que harías diferente la próxima vez? ¿Que cosa harías igual? ¿Que has aprendido de ti mismo/a? ¿Qué has aprendido del proceso de la toma de decisiones? ¿Qué puede aprender tu organización de esta situación? ¿Qué cambios puede hacer la organización para apoyar mejor a las personas tomando decisiones similares? ¿Qué cambios puede hacer la organización para responder mejor a este tipo de situaciones?

Me siento feliz de que yo continué hiendo a intentar hablar con la familia, a pesar de que habían riesgos. Me alegro de que yo fuera capaz de resolver esto sin llamar a la protección de menores. Llenando esta herramienta me di cuenta que habían consecuencias extremas si hubiera tomado otra decisión. Mi organización ha aprendido que mediante el uso de ésta herramienta, evitamos una situación en la que hubiéramos perdido credibilidad en la comunidad. Aprendimos que las decisiones que se toman a la ligera sin pensar en todas las consecuencias pueden tener un impacto negativo en la familia que estábamos tratando de ayudar.

Ejemplo # 2



Recordemos la siguiente situación:

Su cliente que es seropositivo y que no está tomando sus medicamentos regularmente te dice que se va a casar. Ha sentido mucha presión por parte de su familia para que encuentre una mujer con quien casarse. La boda será en dos meses y conoces bien a la novia.

Tu cliente te informa que aun no han tenido relaciones sexuales pero que después de la boda, él y su novia planean tener un bebé. Te pide que no le digas a su novia que él es seropositivo o que en el pasado él tuvo relaciones con hombres. Estás preocupado de que su carga viral lo hará contagioso, que le dará VIH a su novia y que si ella no sabe de su estatus de VIH, puede darle VIH a su bebé.

Lo aconsejas varias veces a que le diga la verdad a su novia, pero él se rehusó, y no quiere quebrar el noviazgo. Continuarás dándole el consejo de ser estricto en cuanto a sus medicamentos, pero su historia sugiere que él no puede someterse a un régimen.

¿Qué debieras hacer?

Comencemos identificando los hechos utilizando la Herramienta de los Cuatro Pasos, viendo lo que ya conocemos, lo que no conocemos, que es un hecho, que se supone y que es emoción...

1er Paso: Identifica los hechos y suposiciones – El Método de las 4 Casillas para identificar los hechos y suposiciones

Remodelado por Jonsen, Albert, Siegler, Mark y William J. Winslade (2002) *Ética Clínica: Un enfoque práctico de decisiones de ética en la Medicina Clínica*, McGraw-Hill Medical; 5ª Edición.

En cada una de las casillas, hay una serie de preguntas que te ayudarán a pensar sobre la información importante que necesitas para tomar una decisión acerca del o los problemas que estás afrontando. Algunas de estas preguntas pueden que no sean relevantes al o los problemas que estás afrontando, pero están diseñadas para ayudarte a identificar lo que sabes de los hechos, lo que no sabes, cuáles son las suposiciones, y dónde deberías obtener más información.

Recuerda que, no es necesario que respondas todas las preguntas.

Necesidades de salud, cuidado y apoyo:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuáles crees que son las necesidades del cliente (por ejemplo, salud, incluyendo tratamiento y medicamentos; el cuidado; la atención; las necesidades sociales, etc.)? Y ¿Habrán otras personas cuyas necesidades deban tenerse en cuenta? ¿Cuáles crees que son sus necesidades? ¿Y respecto a los riesgos y perjuicios potenciales? ¿Qué otros hechos necesitas? Sé cuidadoso para no consultar indebidamente a la familia o al personal médico que puede tener, o no, el mejor interés hacia el o la cliente en mente.

HECHO: La familia del cliente lo está presionando a casarse.

HECHO: Si el cliente no sigue su régimen de tratamiento, su carga viral subirá tanto que podrá infectar a su novia. Como quieren tener un bebé, no usarán condones.

HECHO: Presuposición: Si tuvieran un bebé, el niño será infectado con VIH (Pregunta: cuán rutinario es la prueba para VIH en mujeres embarazadas para poder prevenir la transmisión de VIH de madre a hijo)

PREGUNTA: ¿Habrán algo que yo podría hacer para ayudarlo a seguir tomando sus medicamentos?

Preferencias del cliente en esta situación:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Le has hablado al o la cliente acerca de esta situación? ¿Cuáles son las preferencias expresadas por el cliente? ¿Hay alguna razón para creer que el cliente no tiene la capacidad de tomar decisiones? En caso afirmativo, ¿quién es el sustituto que toma las decisiones? Si no, ¿los anhelos del cliente son expresados, entendidos y voluntarios? ¿Se está respetando el derecho del cliente a escoger?

HECHO: El cliente siente que no es capaz de contarle la verdad a su novia de ser seropositivo.

HECHO: PRESUPOSICIÓN: Su novia no conoce la verdad. Pregunta: Pregúntale al cliente si es posible que ella ya sepa de su estatus de VIH o el hecho de que ha tenido sexo con hombres?

PREGUNTA: ¿El cliente usa protección cuando tiene sexo fuera de su matrimonio?

HECHO: PRESUPOSICIÓN: Puede que siga teniendo sexo con hombres fuera de su matrimonio, lo cual podría poner en riesgo a su mujer a contraer infecciones transmitidas sexualmente si el tuviera sexo sin protección.

PREGUNTAS: ¿Me importa si el cliente tiene sexo con otros hombres? ¿Me importa que el cliente tenga sexo fuera de su matrimonio? ¿Como me siento acerca de esto?

Calidad de Vida:

Para cada cliente involucrado o involucrada en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cómo te ha descrito el cliente su situación actual en el contexto de la vida en general? ¿Qué significaría para el cliente si pudieras solucionar sus necesidades y preferencias descritas? ¿Qué diferencia haría en la vida del cliente? Como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales, ¿lo ves de la misma manera? Considera las emociones, sentimientos, valores, prejuicios y experiencias previas de las personas involucradas, incluyéndote. ¿Qué consecuencias tendría para ti apoyar al cliente?

Cuestiones Contextuales:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuál es el contexto social, económico y / o institucional relevante? ¿Hay valores organizativos a tener en cuenta? ¿Qué leyes podrían tener un impacto negativo en tu cliente o clientes? ¿Qué leyes podrían influir en tu respuesta? ¿Ha cambiado algo recientemente que afecte la situación? ¿Qué otros servicios hay o podrían estar involucrados? ¿Cuáles planes se han llevado a cabo hasta el momento?

PREGUNTA: ¿Mi cliente se casaría si no tuviera esa presión de su familia? Dice que es importante que el siga las expectativas de su familia - y quiere tener hijos. Dice que ama a su novia.

HECHO: La calidad de vida del cliente depende de mi confidencialidad. Si revelo su información a su novia, puedo perder mi trabajo, y me credibilidad como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales.

PRESUPOSICIÓN: Pareciera que su novia no tiene una opción en esta situación y su calidad de vida será afectada si es infectada con VIH

PREGUNTA: ¿Cual es mi obligación? ¿Acaso está en peligro inminente su novia?

HECHO: El cliente se siente presionado de casarse y pareciera ser incapaz de resistir la presión.

HECHO-PRESUPOSICIÓN: Somos la única organización ofreciendo servicios contra el sida en la comunidad. Si violo la confidencialidad, puede que el cliente pierda la confianza en la organización, y podría afectar su bienestar.

2° Paso: Determina los valores y principios éticos en el conflicto

Ahora que has identificado los hechos, identifica el o los dilema éticos, ¿Qué principios éticos están en conflicto?

Consulta a la lista en la columna izquierda y al código completo de Ética y Valores y Principios Éticos en las páginas 16-19. Puede ser útil explicar el tema o temas en primer lugar, los hechos del 1er paso y, luego, identificar los valores y principios éticos que corresponden al tema o temas. Indica el dilema ético explicando cuáles valores y principios éticos entran en conflicto - puede que haya más de dos.

Haz un círculo en los valores y principios éticos pertinentes a continuación:

Explica el o los asuntos:

- *La dignidad*
- *La diversidad*
- *La abogacía*
- *La seguridad*
- *La calidad*
- *La responsabilidad*
- **La privacidad**
- **La confidencialidad**
- **La gestión de obligaciones en conflicto**
- *El acceso justo equitativo*
- **La salud y el bienestar**
- **La decisión informada**
- *El empoderamiento*
- *La cooperación*
- **La familia**
- *Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave*

- El cliente tiene el derecho a una vida privada. Si divulgo información a su novia, la privacidad del cliente sería violada.
- Tengo un deber ético y de parte de la organización de mantener la información de mi cliente confidencial – y le hice esa promesa.
- Tengo una obligación al cliente por parte de mi organización, pero creo que también tengo una obligación ética de advertirle a su mujer que ella puede estar en riesgo inminente de la infección de un virus incurable.
- Si revelo el estatus de VIH de mi cliente, su vida – y así su salud mental – estarían en peligro. Sin embargo, la salud y el bienestar de su novia está en riesgo tanto como la salud de su hijo.
- La mujer de mi cliente no está tomando una decisión informada sobre su matrimonio, o acaso debería estar usando protección cuando tienen relaciones sexuales, o sobre métodos alternativos para concebir un bebé.
- Quiero apoyar el derecho de personas que viven con VIH de ser padres.

Basándose en los pasos 1 & 2, ¿Cuál(es) es (son) el(los) dilema(s) ético(s)?

El dilema ético es: ¿Revelo información confidencial del cliente para proteger a una mujer del VIH, así violando la confianza de mi cliente y posiblemente arriesgando su tratamiento contra el VIH, o no le digo nada y renuncio a la responsabilidad de advertirle a la novia?

3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Intercambia ideas de todas las opciones que puedas imaginarte, incluso aquellas que no puedan ser una solución ideal. Intercambia ideas y analiza con tus colegas, según corresponda. Cuando sea posible, discute las opciones con tu cliente o clientes. Ten en cuenta bajo qué circunstancias tú no hablarías sobre las opciones con el cliente, y cómo justificarías esa decisión. Sé creativo y usa tu imaginación. Considera la posibilidad de un compromiso. Piensa en los resultados o consecuencias de cada alternativa. ¿Cuál es el beneficio que podría traer cada decisión? ¿Cuál es el perjuicio que podría traer cada decisión? ¿Las decisiones que has llevado a cabo concuerdan con las afirmaciones del cliente o clientes / familia sobre los valores y preferencias, y con la información que recibiste del cliente? Averigua si las alternativas respetan las políticas, directrices y reglamentos pertinentes. Asegúrate de medir las ventajas e inconvenientes de todas las opciones antes de tomar una decisión. Considera cuáles principios éticos de cada decisión benefician mayormente o perjudican lo menos posible. Considera cuáles decisiones respetan o violan los principios éticos. Considera también lo práctico que sería llevar a cabo cada opción.

Opción:	Beneficios:	Desventajas:
<p>1) <i>Advertirle a la novia del cliente que él es seropositivo y que tiene sexo con hombres en ocasiones.</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>Decirle al cliente que tengo la obligación de advertirle a su novia que él es seropositivo y que tiene sexo con hombres, y que le diré dentro de una semana a menos que el mismo le diga. Dile que los apoyarás a que él le hable.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Cumplo con mi obligación de advertirle a una mujer que puede estar en riesgo de contraer VIH e infecciones de transmisión sexual, y ésto también podría prevenir de que nazca un niño con VIH.</i><i>En haber advertido a mi cliente primero, le di la opción de tener mayor control de la situación.</i>	<ul style="list-style-type: none"><i>Puede ser que pierda la confianza de mi cliente. Puede que nunca vuelva. El tiende a no seguir su regimen de medicamentos y temo que esto ponga su bienestar en riesgo.</i><i>No se si el cliente continuará teniendo sexo con hombres cuando esté casado, o si acaso tendrá sexo fuera de su matrimonio o si lo hará sin protección. Si es así, no es apropiado que yo le advierta de la infedilidad.</i><i>La única razón por la cual mencionaría que él ha tenido sexo con hombres es por que estoy asumiendo que su comportamiento pasado con hombres fue riesgoso, y eso puede ser un</i>

		<p>predicador de relaciones sexuales riesgosas durante su matrimonio. Tomar medidas basadas en esta suposición puede señalar un prejuicio por mi parte en contra de hombres que tienen sexo con hombres.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si se enoja, le puede dar esta información a más gente, así causando consecuencias terribles para mi cliente. • Puedo perder mi trabajo.
<p>2) Advertirle a la novia del cliente que él es seropositivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Decirle al cliente que tengo la obligación de advertirle a su novia que él es seropositivo, y que le diré dentro de una semana a menos que el mismo le diga. Dile que los apoyarás a que él le hable. Dile que no revelarás el hecho de que él ha tenido sexo con hombres en el pasado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumpro con mi obligación de advertirle a una mujer que puede estar en riesgo de contraer VIH e infecciones de transmisión sexual, y esto también podría prevenir de que nazca un niño con VIH. • Le advierto a la mujer del riesgo de contraer una infección de transmisión sexual, pero no expongo al cliente al estigma social asociado con tener relaciones sexuales con hombres. • Advirtiéndole primero, le doy la opción de tener más control de la situación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Puedo perder la confianza de mi cliente. Puede que nunca vuelva. Él tiende a no seguir su régimen de medicamentos y temo que esto ponga a su bienestar en peligro. • Si se enoja, le puede dar esta información a más gente, así causando consecuencias terribles para mi cliente- aunque tal vez no tan serio como si contara que él también ha tenido sexo con hombres. • Puedo perder mi trabajo.
<p>3) No hacer nada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El respetar los deseos del cliente cumple con mi deber ético de proteger su confidencialidad y cumple con las políticas de mi organización. • Mantendré mi trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Una mujer puede ser infectada con VIH, y posiblemente con infecciones de transmisión sexual (aunque no estoy seguro/a de eso), mientras mis acciones podrían impedirlo.

		<ul style="list-style-type: none"> Podría haber un niño que nazca con VIH porque no hice nada.
<p>4) Dile que vas a tener que advertirle a su novia que él es seropositivo (pero no que él ha tenido sexo con hombres) a menos que juntos puedan encontrar una manera de apoyarlo a adherirse a sus medicamentos contra el VIH y así disminuir su carga viral a un nivel indetectable para que ya no sea significativamente infeccioso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le da más control de la situación al cliente, advirtiéndole de posibles consecuencias, mientras tanto apoyándolo a que cuide su salud. 	<ul style="list-style-type: none"> Su mujer aún puede correr un pequeño riesgo. Tal vez nunca sabré con seguridad si él sigue tomando su medicación. Si la estrategia falla y sé que no está tomando sus medicamentos, igual tendré que probar otra opción, y a todo eso puede que sea demasiado tarde.
<p>5) ¿Otras Opciones?</p>		

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

Desarrollar un plan de acción (El plan real debería ser documentado)

Dado toda la información que tienes, escoge la(s) mejor(es) opción(es). Presenta alternativas a los clientes y a los involucrados. Re-examina las opciones si aparecen otros factores, si cambia la situación, o si el cliente no está de acuerdo. Desarrolla un plan de acción que incluya lo que vas a hacer y los pasos que vas a tomar. Decide cuándo se evaluará el plan. Documenta y transmite el plan.

EL PLAN ES: Opción cuatro, y si eso no resulta, Opción 2: Voy a tratar de establecer un plan de adherencia a su tratamiento con el cliente para no tener que enfrentarme con la decisión de violar su confidencialidad.

Sin embargo, si dentro de un mes, aun no estoy seguro que está tomando sus medicamentos, le advertiré que una semana después le diré a su novia que él es seropositivo, a menos que él revele esa información él mismo. Le diré que lo apoyaré en revelar su estatus si él quiere. Le prometeré que no revelaré que él ha tenido sexo con hombres, pues creo que no es relevante a la situación, y no tengo prueba que su comportamiento pasado es un pronostico del que va a tener sexo sin protección con otros hombres (o mujeres) durante su matrimonio.

Evalúa el plan:

¿Cuál fue el resultado del plan? ¿Cómo se sintió (ron) el(los) cliente (s) acerca de cómo se resolvió el problema? ¿Se necesita adoptar nuevas medidas?

El cliente estaba muy sentido conmigo – y casi dejó la organización al sentirse traicionado. El cliente ha reportado mis acciones a mi supervisor y recibí una carta de reprensión, pero no perdí mi trabajo. El cliente y yo tratamos de encontrar una solución para que siguiera tomando sus medicamentos regularmente, y él sí siguió su plan de tratamiento. Decidí no hacer nada. Después de varios meses, siento que se está reconstruyendo la confianza lentamente. Esto ha llevado a que tengamos discusiones más honestas sobre mis deberes y sus derechos.

Mi cliente me presentó a las directrices del ONUSIDA que explica que debo asegurarme de que si alguna vez siento que debo revelar el estatus de una persona con VIH con el fin de proteger a otra persona, que esa persona debe tener protección legal o apoyo. Eso es algo que no consideré en mi proceso de la toma de decisiones.

En nuestra organización, esto nos ha llevado a discusiones sobre los límites de la confidencialidad y nuestro director está considerando una revisión de nuestra política de confidencialidad, así como nuestro procedimiento de admisión en el que se explica esta política para los nuevos clientes.

Autoevalúa tu decisión y haz un debriefing con tus colegas:

¿Cómo te sientes de la decisión y el resultado? ¿Qué harías diferente la próxima vez? ¿Qué cosa harías igual? ¿Qué has aprendido de ti mismo/a? ¿Qué has aprendido del proceso de la toma de decisiones? ¿Qué puede aprender tu organización de esta situación? ¿Qué cambios puede hacer la organización para apoyar mejor a las personas tomando decisiones similares? ¿Qué cambios puede hacer la organización para responder mejor a este tipo de situaciones?

Aun me preocupa el hecho de que mi cliente puede parar de tomar sus medicamentos, y que mis acciones pueden tener el resultado de que una mujer y posiblemente un niño sean infectados con VIH. También me preocupa que la relación con mi cliente haya sufrido y que no podrá ser reparado. Me siento culpable, pero también sé que mi elección causó el menor daño posible dado las circunstancias.



Sugerencias de Lecturas y Recursos Adicionales

- Colaborando con hombres que tienen sexo con hombres en el ámbito clínico, de http://www.msmsgf.org/files/msmsgf/Publications/MSMGF_Healthcare_Primer.pdf
- GNP+, ONUSIDA (2011). Salud Positiva, Dignidad y Prevención: Marco normativo de Política, de http://www.gnpplus.net/images/stories/PHDP/GNP_PHDP_ENG_V4ia_2.pdf
- Guía de Buenas Prácticas MPPVS, de http://www.gnpplus.net/images/stories/Empowerment/GRC/GIPA_Good_Practice_Guide.pdf
- Integrando la reducción del estigma en los programas de VIH: lecciones del programa regional de Africa para la capacitación sobre el estigma, de <http://www.aidsalliance.org/publicationsdetails.aspx?id=90523>
- Alianza Internacional contra el VIH / SIDA, 100 maneras de animar grupos, juegos para usar en talleres, reuniones y en la comunidad, de http://www.aidsalliance.org/includes/Publication/ene0502_Energiser_guide_eng.pdf
- Macer, Darryl RJ (2008) Juegos morales para la enseñanza de la bioética, Cátedra en bioética de ONU ECC.
- Alcanzando a HSH en la epidemia global de VIH y SIDA, de http://www.msmsgf.org/files/msmsgf/Advocacy/MSMGF_ReachingMSMlowres.pdf
- La doctrina de Robert Carr – Principios para una respuesta significativa a VIH entre las poblaciones más afectadas del mundo, de <http://www.msmsgf.org/files/msmsgf/documents/RobertCarrDoctrine.pdf>
- La discriminación contra hombres que tienen sexo con hombres – Implicaciones para política y programas contra VIH, de http://www.msmsgf.org/files/msmsgf/Advocacy/Policy_Briefs/Stigma_EN_hi.pdf
- Manual de aprendizaje y capacitación de apoyo psicosocial Thogomelo para proveedores de servicios médicos, de http://issuu.com/jacanamedia/docs/thogomelo_pss_learners_manual
- Entendiendo y desafiando el estigma- Introducción, de <http://www.aidsalliance.org/publicationsdetails.aspx?id=255>



Glosario de Términos de Uso Común

TÉRMINOS	DEFINICIONES
Afectado por el VIH' versus 'Afectado con el VIH'	Con el propósito de esta guía, las personas que se describen como "afectadas por el VIH" incluyen a las personas que no están infectadas con el virus, pero cuyas vidas se ven afectadas, y las que tienen el virus. En este documento, las personas que tienen el virus se conocen como "personas que viven con el VIH" (ver definición más abajo).
Calidad de vida	El punto de vista de una persona acerca de qué tan bien le está yendo en su propia vida.
El Código de Conducta/ Ética	Un conjunto de normas o valores que lo guían a uno a lo que se debe hacer.
Comunidad Clave	Para el propósito de esta guía, este término se refiere a los siguientes grupos de personas, las personas que viven con VIH, las personas que consumen drogas, las trabajadoras y los trabajadores sexuales, las personas trans, los hombres gay y otros hombres que tienen sexo con hombres (HSH). En diferentes contextos, otros grupos pueden ser incluidos en este término 'Comunidades clave'.
Confianza	El hecho de poder apoyarte de otra persona aun cuando existe el riesgo de traición.
La Confidencialidad	Un deber, basado en un acuerdo, para proteger la información privada. La diferencia entre la privacidad y la confidencialidad es que la privacidad es sobre el interés de las personas en controlar el acceso de otras personas a ellos. La confidencialidad, por otro lado, se refiere al <i>acuerdo</i> entre el que busca la información y un participante de cómo la información o datos serán gestionados y utilizados.
Conflicto de Intereses	Un enfrentamiento entre los propios intereses personales o profesionales y los deberes que tenemos con los demás. En las buenas políticas sobre el conflicto de interés, los individuos y las organizaciones se les pide considerar si el conflicto es potencial, percibido o real.
El consentimiento	Para dar permiso para que algo suceda. El consentimiento puede ser informado o desinformado. Véase también "Informado".
Creencias	Las opiniones o pensamientos de una persona.
El debriefing	Juntarse (como grupo o simplemente con otro asistente social) para hablar de un evento traumático con el objetivo de prevenir que el sufrimiento moral se convierta en residuo moral.
Desesperación Moral	El malestar se produce por no poder hacer lo que se considera que está bien.
El desgaste	Una situación en la que las personas están tan desgastadas o con exceso de

	<p>trabajo en su trabajo que sienten que no pueden continuar. Si un asistente social no renuncia a su trabajo, los sentimientos de desgaste pueden llevarle a brindar una mala atención y servicio a los clientes, empeorando su salud mental y física del asistente social.</p> <p>"La angustia moral" y "el residuo moral" pueden llevar al desgaste.</p>
La dignidad	El derecho de una persona a ser tratada como un ser humano digno de respeto.
Dilema	<p>Un dilema es una situación en la cual una decisión difícil tiene que tomarse entre dos o más opciones y ambas opciones parecen ser igualmente <i>indeseables</i>. Las opciones pueden ser poco deseables por si solas, o pueden ser indeseables porque al escoger una, y fracasar, elimina la posibilidad de escoger la otra opción. Es importante entender que no todos los dilemas son <i>éticos</i>. En otras palabras, algunos dilemas no involucran un conflicto entre los valores o principios éticos.</p> <p>Un ejemplo de un dilema común— que no implica un conflicto entre los valores y principios éticos—es tener que decidir entre A) ir al trabajo en bicicleta en un día de lluvia y llegar a tiempo, pero llegar con la ropa empapada, y B) tomar el transporte público para ir al trabajo y llegar con la ropa seca, pero llegar un poco tarde.</p> <p>Un dilema ético es una situación en donde los conflictos de valores, creencias, responsabilidades, o inquietudes nos llevan a diferentes direcciones, y estamos tratando de tomar una decisión que beneficie más o perjudique menos. — En otras palabras, una decisión que sea ética. Hay muchos ejemplos de dilemas éticos en esta guía.</p>
Un Dilema Ético	<p>Un dilema ético es una situación en donde los conflictos de valores, creencias, responsabilidades, o inquietudes nos llevan a diferentes direcciones, y estamos tratando de tomar una decisión que beneficie más o perjudique menos.</p> <p>Lo que diferencia a un dilema ético de un dilema común es que los valores y principios éticos se tienen en cuenta.</p>
La discriminación	(Véase <i>estigma, estigmatizar, discriminación</i>)
La diversidad	Respetar las diferencias entre las personas.
Estereotipo	<p>Una generalización o creencia acerca de un grupo de personas que es muy frecuente, simplificado en exceso y a menudo falsa.</p> <p>A generalization or belief about a group of people that is widely held, oversimplified, and often false.</p>
Estigma, Estigmatizar, Discriminación	<p>El estigma es cuando una persona o grupo de personas se consideran menos, o cuando una marca de deshonra es asociada con una circunstancia particular, cualidad o persona. Estigma—sea parcialidad o prejuicio—es una actitud.</p> <p>Estigmatizar a alguien es describir u observar como digno de deshonra o gran rechazo, y de tal manera puede ser una acción o una actitud.</p> <p>La discriminación es el acto de tratar a alguien diferente de una manera que es injusta o inicua – más que todo por un estigma, parcialidad o prejuicio.</p> <p>El impacto de estigma, estigmatización y discriminación juntamente pueden ser</p>

	devastador para los individuos y grupos que está dirigido.
La Etica	Es cómo entendemos lo que está “correcto” o “incorrecto”, “bien” o “mal”, y “justo” y o “injusto”, independientemente de dónde seamos, en dónde vivamos, de nuestras creencias religiosas, identidad de género, orientación sexual, cultura, políticas, o de la ley.
La familia	<p>En esta guía, familia se refiere a cualquier conjunto de dos o más personas unidas por un vínculo por el que se auto-identifican como familia, y habitualmente — pero no siempre— incluye a las niñas y los niños. Esto no implica la co-habitación. Familia puede incluir a personas vinculadas por biología, adopción, parentesco o uniones basadas en el amor, afecto o responsabilidad.</p> <p>Como todos los humanos, los miembros de las comunidades clave tienen familias.</p>
Hombre / hombres gay	Un hombre que siente atracción física y emocional hacia los otros hombres y que se identifica como tal, al menos personalmente, sino a los amigos, familiares y otros. Este término se utiliza a propósito en lugar del término clínico o médico más estigmatizador “homosexual.”
Hombre(s) que tiene(n) sexo con hombres (HSH)	“Los hombres que tienen sexo con hombres” y la sigla correspondiente “HSH” se refieren a todos los hombres que se dedican a la conducta sexual entre personas del mismo sexo. Este comportamiento puede tener lugar en muchos entornos y contextos diferentes, y puede provenir de una variedad de motivaciones. HSH puede variar ampliamente en su forma de auto-identificación -- en cuanto a su sexualidad, en cuanto a su identidad de género o expresión, y / o en términos de su relación con las comunidades particulares. Por ejemplo, mientras que una proporción de los HSH puede elegir identificarse como gay o bisexual, algunos mejor se relacionan con una identidad que es única a su propia cultura. Y otros siguen siendo identificados como heterosexuales, mientras continúan participando en conductas hacia el mismo sexo. (Extraído del MSMGF Strategic Plan 2012-2015 and MSMGF Healthcare Primer for Physicians, Nurses and Other Healthcare Providers).
Estar informado	El haber recibido suficientes detalles acerca de algo de tal manera que uno no tiene más preguntas. Este concepto es el sujeto de gran debate en las profesiones asistenciales: cuántos detalles son “suficientes” es algo subjetivo, así como cada cuántoa uno le deberían recordar esos detalles. Muchos argumentan que es difícil incluso saber qué preguntas hacer para llegar a estar informado(a).
Justificación	Las razones que damos para apoyar lo que creemos.
El marco de la Ética	Una guía diseñada para ayudarnos a ordenar los valores y responsabilidades conflictivas para cuando surjan problemas éticos.
Marginalización	Discriminación que empuja a un grupo en una posición al margen de la sociedad. A menudo, esto resulta siendo un corte de poder o posiciones claves.
La moralidad	Las creencias de nuestra cultura sobre lo que está bien y mal. Debido a que las culturas tienen creencias diferentes, y debido a que las culturas se componen de muchas sub-culturas, y diferentes grupos pueden tener diferentes costumbres.
El niño/a	La UNICEF define a un niño como menor de 18 años de edad. En esta guía de herramientas, si no se da ninguna clasificación, significa que es cualquier persona

	<p>menor de 18 años de edad. Si nos referimos a “niños y niñas” significa que tienen menos de doce años, para distinguir a los niños de los adolescentes que tienen desde 13 hasta 18 años.</p>
Parcialidad y prejuicio	<p>La parcialidad se da de muchas formas y es similar al prejuicio -- la sensación o el sentimiento que se da al juzgar a una persona o a un grupo de personas basándose en información falsa, falta de información o ninguna información en absoluto (“prejuizar”).</p> <p>En esta guía se refiere a una perspectiva negativa y perjudicial sobre una persona o un grupo de personas que pertenecen a uno de los “grupos clave” (ver definición más abajo).</p> <p>Cuando las personas tienen parcialidad o prejuicio, se refiere a una sensación o un sentimiento, a diferencia de la discriminación, que es la acción que resulta de un prejuicio (ver definición más abajo).</p>
Las personas que consumen drogas	<p>Las personas que utilizan actualmente sustancias ilícitas. Estas personas pueden ser consumidores ocasionales o habituales de drogas. Muchos otros términos se han utilizado a través del tiempo, pero este término resueltamente comienza con la palabra “persona” y no contiene las palabras “adicto” o “adicción”.</p>
Las personas que se inyectan drogas	<p>Personas que actualmente consumen drogas por inyección. Pueden ser consumidores ocasionales o habituales de drogas inyectables. Las personas que se inyectan drogas afrontan potencialmente mayores riesgos debido al incremento de vulnerabilidad al VIH y a la transmisión de la Hepatitis B y C.</p>
Persona que vive con el VIH (PVVIH)	<p>Una persona que vive con el virus de inmunodeficiencia humana. Muchos otros términos se han utilizado en los últimos años, pero las palabras “persona” que “viven”, este término se utiliza a propósito para subrayar el hecho de que las personas que viven con el VIH tienen y gozan de una vida plena que merecen el mismo respeto, la dignidad y los derechos humanos como todos los demás.</p>
Persona trans	<p>Una persona cuya identidad de género o expresión de género difiere del sexo que se les asignó al nacer.</p>
El poder	<p>Nuestra capacidad de actuar e influenciar al mundo que nos rodea.</p>
Un principio	<p>Una creencia o norma básica. En el caso de la ética, es una creencia o norma sobre lo que es ético. Los principios de esta guía de herramientas se detallan en el Código de Valores y Principios Éticos.</p>
La Privacidad	<p>La capacidad de un individuo o grupo de ocultarse u ocultar información sobre ellos, y / o para revelar esas cosas a su antojo. La diferencia entre la privacidad y la confidencialidad es que la privacidad es el interés de la persona en controlar el acceso de otras personas a ellos(as). La confidencialidad, por otro lado, se refiere al acuerdo entre la persona que busca información y el participante en cómo la información o datos serán gestionados y utilizados.</p>
Problema (en el suministro de atención, tratamiento o apoyo)	<p>Es cualquier situación, que incluya un dilema común o un dilema ético, que requiera una solución. Todos los dilemas son problemas, pero no todos los problemas son dilemas.</p> <p>Lo que diferencia a un dilema de un problema común de suministro de servicios es que en un dilema hay dos o más opciones indeseables.</p>

La protección al niño(a)	<p>El concepto de “la protección al niño(a)” o manteniendo seguros a los niños(as) es una responsabilidad organizativa para prevenir, proteger y actuar en casos de sospecha, y para poner siempre al niño(a) en el centro de la respuesta. Debe haber un fuerte enfoque en asegurar que las acciones de la organización no pongan a los niños(as) en mayor riesgo—es decir, procediendo en el mejor interés del (la) niño(a). No actuar no es una opción, pero la remoción o separación del (la) niño(a) no es necesariamente la solución.</p> <p>Es importante distinguir entre dos categorías diferentes de la protección del (la) niño(a): la primera es cuando los (las) niños(as) necesitan ser protegidos a causa de circunstancias como las emergencias, guerras, situaciones en las que los (las) niños(as) son desplazados y separados de sus familias, o donde la familia está bajo estrés extremo. La segunda categoría se presenta cuando hay sospecha de incidentes específicos de maltrato (abuso) pueden ser física, sexual y emocional, o causada por negligencia.</p>
Relación	Las conexiones y enlaces que la gente comparte.
Residuo Moral	La carga que llevamos por no hacer lo que pensábamos que era una opción moral, o por tener que actuar cuando sabemos que la opción que elijamos causará algún daño significativo.
El riesgo	La posibilidad de ser maltratado o agredido.
La seguridad	Estar protegido(a) de lesiones o agresiones.
El trabajo sexual	El intercambio de dinero o bienes a cambio de servicios sexuales de adultos. El trabajo sexual es una actividad generadora de ingresos y es una forma legítima de trabajo, y los(as) trabajadoras(es) sexuales deben disfrutar de derechos, ser protegidos(as) de cualquier peligro y serán sometidos(as) a la dignidad de otros(as) trabajadores(as).
Trabajadora o trabajador sexual	Mujer, hombre y persona trans que recibe dinero o bienes en intercambio de servicios sexuales, ya sean con regularidad o de vez en cuando. El término trabajador(a) sexual se refiere solo a adultos. Los jóvenes menores de 18 años que venden sexo no deben incluirse en esta definición, ya que los tratados internacionales de derechos humanos los definen explícitamente como explotados sexualmente y fuera de todo marco del trabajo infantil.
Valorar/Apreciar	Algo que creemos ser importante.
El VIH y el sida	El VIH significa “virus de la inmunodeficiencia humana”, mientras que el sida (“síndrome de inmunodeficiencia adquirida”) es un síndrome clínico de infecciones y enfermedades oportunistas que se pueden desarrollar e intensificar como supresión-inmune.
Voluntario	Hacer algo por tu propia voluntad.
Vulnerable	El hecho de estar en una posición en que alguien te puede hacer daño.

Reconocimientos

The principal authors—Kimberley Ibarra, John Miller, & Frank Wagner—wish to acknowledge that the tool at the centre of this guidance was adapted from the Community Ethics Network’s Community Ethics Toolkit: *toma de decisiones de ética en la salud de la comunidad y de apoyo al sector* (Toronto Central Community Care Access Centre, julio 2008).

También queremos agradecer las contribuciones de:

- Michelle Thorpe por su trabajo de diseño,
- Hong Lee y Dr. Mikey Dunn (un miembro del grupo de trabajo) por el preámbulo y el código de ética;
- Sally Qi por la escritura de los guiones de los componentes del vídeo, y el informe de los resultados de la encuesta, de la que algunos de los términos en este documento han sido retirados;
- Kate Iorpenda y Ruth Morgan-Thomas (miembros del grupo de trabajo) y Sally Qi por las escrituras/ adaptación de los casos de situaciones reales de la vida real que enfrentan los colegas o compartieron con nosotros durante nuestra investigación;
- DJ Glissen por su videografía; y
- los otros miembros del grupo de trabajo —Jude Byrne, Mingaudas Busevičius, Georgina Caswell, Harriet Chiomba, Anjali Gopalan, JoAnne Keatley, Tudor Kovacs, Ed Ngoksin, Maria Phelan, Linnea Renton, & Mohan Sundararaj— por sus comentarios y por el papel fundamental que han desempeñado en la conceptualización de este proyecto y la configuración del contenido de esta guía.

Las siguientes personas que nos han prestado su tiempo y energía ya sea para la planificación, redacción, revisión o evaluación de esta guía o materiales relacionados, y por lo cual estamos inmensamente agradecidos:

Terhi Aaltonen, Larisa Abrickaja, George Ayala, Ameck Ayong, Damon Barrett, Jennie Butler, el fallecido Robert Carr, Alison Crocket, Muhammad Daruz; Vivek Diwan, Irena Ermolaeva, Matron Fadzilah, Fatiiah from Rumah Solehah, Yong Feng, Nina Ferencic, Lucy Hillier, Robin Jackson, Jamaliah de la PT Foundation; Elisha Kor (Rina); Patricia Lim Ah Ken, Sian Long, Christoforos Mallouris, Daniella Mark, Scott McGill, Mickey Meiji, Duncan Moeketse, Norlela Mokthar, Freddy Molano, Samuel Obara, Miriam Sabin, Loreta Stoniené, Manohara Subramaniam, Jim Watson, Rachel Yates e Iryna Zharuk.

Los autores desean agradecer a las siguientes organizaciones de apoyo, revisión o prueba piloto de las primeras versiones de esta guía:

The Coalition for Children Affected by AIDS; Alliance Ukraine; Center for Excellence for Transgender Health, UCLA; Community Healthcare Network, New York; Demetra—Association of HIV Affected Women and Their Family (Lithuania); The Egmont Trust; The Ethox Centre at University of Oxford; Global Forum of MSM & HIV (MSMGF); Global Network of People Living with HIV (GNP+); Global Network of Sex Work Projects (NSWP); Harm Reduction International; International HIV/AIDS Alliance; International Network of People who Use Drugs; Malawian Network of People Living with HIV (MANET+); NAZ Care Home (India); The Malaysian AIDS Council; Muslim Women and Children’s Shelter – Kuala Lumpur; PSI Romania; PT Foundation—Positive Living Program – Kuala Lumpur; Public Foundation Asteria – Kyrgyzstan; The Teresa Group (Canada); The Toronto Central Community Care Access Centre; UNAIDS; UNICEF; University of Toronto Joint Centre for Bioethics; Women and Health Association Kuala Lumpur.

Las siguientes personas nos han prestado sus rostros y las voces de los clips de vídeo que se utiliza en la promoción de esta guía, y por eso estamos muy agradecidos:

Amitava Sarkar, Arnold Macauley, Cecila Chung, Cyriaque Yapo Ako, C.K., H.W., Eddie Banda, Faraz Siddiqui, Ibrahim Ba, José Manuel Pinto dos Reis da Quinta, Mariam Afridi, Maureen Owino, Mluleki Zazini, Rodrigo Pascal, Roman Yorick, Romyen Tangsubutra, Thembi Nkambule, & Timothy Ng.

La contribución de los siguientes financiadores han hecho posible la creación de esta guía:

Bernard van Leer Foundation; Children Affected by AIDS Foundation; Conrad N. Hilton Foundation; Diana Princess of Wales Memorial Fund; Elizabeth Glaser Pediatric AIDS Foundation; Firelight Foundation; Global Fund for Children; HelpAge International (for funds from the Sweden and the Norwegian Agency for Development Cooperation); Nelson Mandela Children’s Fund; STOP AIDS NOW!; y The Egmont Trust

Las siguientes organizaciones estarán actuando como sitios de evaluación para una evaluación externa de esta guía, y por eso, los autores están muy agradecidos:

Network of People Living with HIV in Kenya (NEPHAK); Soins Infirmiers et Développement Communautaire (SIDC) Lebanon; Victorian AIDS Council/ Gay Men’s Health Centre, Australia.

Bibliografía

Anstey, K. W., & Wagner, F. (2008). Community healthcare ethics. In P. A. Singer, & A. M. Viens, *The Cambridge Textbook of Bioethics* (pp. 299-305). New York: Cambridge University Press.

Aulisio, M. P., May, T., & Aulisio, M. S. (1998). Vulnerabilities of clients and caregivers in the homecare setting. In *Generations* (pp. 58-63).

Ayala, G., Do, T., Semugoma, P., & Sundararaj, M., (2011) Engaging with Men Who Have Sex with Men in the Clinical Setting: A Primer for Physicians, Nurses, and Other Health Care Providers. Global Forum on MSM & HIV (MSMGF) de http://www.msmgf.org/files/msmgf/Publications/MSMGF_Healthcare_Primer.pdf

Baylis, F., Kenny, N., & Sherwin, S. (2008). A relational account of public health ethics. In *Public Health Ethics* (pp. 1, 3, 196-209).

Committee to Advance Ethical Decision Making in Community Health. (2001). Reporte Final Marzo 2001-Diciembre 2001. Toronto: Community Access Care Centre Toronto.

Dawson, A. (2010). Theory and Practice in Public Health Ethics: A Complex Relationship. In A. Hann, & S. Peckham (Eds.), *Public Health Ethics and Practice*. London: Policy Press.

Elpern, E. H., Covert, B., & Kleinpel, R. (2006). Moral distress of staff nurses in a medical intensive care unit. In *Am J Crit Care* (pp. 523-30).

Global Forum on MSM & HIV (MSMGF) (2012) MSMGF Strategic Plan 2012 – 2016 de http://www.msmgf.org/files/msmgf/Publications/strategicplan_20122016.pdf

Ho, A. (2008). "Relational autonomy or undue pressure? Family's role in medical decision-making." *Scand J Caring Sci* 22(1), 128-135.

International HIV/AIDS Alliance. (2009, December 23). Nigeria and Kenya Demonstrate the Power of Cross-Alliance Learning. Retrieved 2012, from AIDS Alliance: <http://www.aidsalliance.org/NewsDetails.aspx?id=459>

International HIV/AIDS Alliance. (2010). Good Practice Guide: Integration of HIV and Sexual and Reproductive Health and Rights. Hove, Inglaterra, RU.

International HIV/AIDS Alliance. (n.d). International HIV/AIDS Alliance. Retrieved 2012, de Alliance eLearning - Good Practice Guides: <http://www.interactdev1.co.uk/alliance/SRH2/player.html>

International HIV/AIDS Alliance, Commonwealth HIV & AIDS Action Group. (n.d). Briefing: HIV, Health and the Law, Commonwealth Health Ministers Tackle Legal Obstacles that Undermine Effective HIV Responses. Hove, Inglaterra, RU.

Liaschenko, J. (1996). Un sentido de lugar para los pacientes: vivir y morir. In *Home Care Provider* (pp. 270-2).

Liaschenko, J., & Peter, E. (2002). The voice of home care workers in clinical ethics. *HEC Forum*, 1cuatro(3), 217.

McCarthy, J., & Deady, R. (2008). "Moral distress reconsidered". *Nurs Ethics*, 15(2): 25cuatro-262.

Murphy, T. (2006). Ethics and CCHSA's Accreditation Program. Toronto: Joint Centre for Bioethics.

NGO Code of Good Practice. (2012). Guiding Principles. Retrieved 2012, from NGO Code of Good Practice: <http://hivcode.org/search-the-code/guiding-principles>

NGO Code of Good Practice. (n.d.). Code of Good Practice for NGOs Responding to HIV/AIDS, Capítulo 2: Guiding Principles.

Open Society Institute and Equitas - Centro Internacional para la Educación en Derechos Humanos. (2009, March). HIV/AIDS and Human Rights - A Resource Guide. New York, NY, USA. Retrieved 2012, de Health and Human Rights: A Resource Guide: http://equalpartners.info/downloads_eng.html

Rushton, C. H. (2006). Definir y abordar angustia moral: herramientas para los líderes de enfermería de cuidados críticos. In AACN Adv Crit Care (pp. 161-8).

Slowther, A., Bunch, C., Woolnough, B., & Hope, T. (2001). Ética clínica de servicios de apoyo en el Reino Unido: una investigación de la disposición actual de la ética para apoyar a los profesionales de la salud en el Reino Unido. In J Med Ethics (p. (Suppl. 1): i2).

Sokol, D. K. (2008). El enfoque de "cuatro cuadrantes" para el análisis de casos de ética clínica, una aplicación y revisión. J. Med. Ethics, 34; 513-516.

Talkington, S. (1995). Ethical issues in home care. HEC Forum, 7(5), 290.

Turoldo, F. (2010). "Relational autonomy and multiculturalism". Camb Q Healthc Ethics, 19(4): 542-549.

Twigg, J. (2000). Capítulo 9: The power dynamics of care. In J. Twigg, Bathing - el cuerpo y la atención comunitaria (pp. 179-208). Nueva York: Routledge.

UK Consortium on AIDS and International Development. (2011). Cuidado del VIH y Roadmap Apoyo a lograr el acceso universal a la atención y apoyo del VIH para el año 2015. Londres, Inglaterra: Reino Unido Consorcio sobre SIDA y Desarrollo Internacional. Obtenido de <http://aidsconsortium.org.uk>

UNAIDS. (2011). Buena práctica participativa - Directrices para ensayos biomédicos de prevención del VIH 2011. Ginebra: UNAIDS.

UNAIDS. (2011, November). Nota del VIH y Orientación Protección Social. Guidance Note 2011. Ginebra, Suiza.

UNAIDS. (2011). Programas clave para reducir el estigma y la discriminación y aumentar el acceso a la justicia en las respuestas nacionales al VIH. Ginebra: UNAIDS.

United National Development Programme. (2012). Comisión Global sobre VIH y Derecho: Riesgos, Derechos y Salud. Nueva York: UNDP, HIV/AIDS Group, Dirección de Políticas de Desarrollo.

Vangen, S., & Huxham, C. (2003). Cultivar relaciones de colaboración - La construcción de confianza en la colaboración entre organizaciones. The Journal of Applied Ciencias del Comportamiento, 39(1), 5.

Wojtak, A. (2002). Practica la ética basada en una base de planificación de recursos humanos en la atención de salud de la comunidad. In Healthc Manag Forum (pp. 67-72).

World Health Organization/UNAIDS. (200cuatro). Orientación sobre la ética y el acceso equitativo al tratamiento y la atención del VIH. Ginebra, Suiza.

World Vision International. (n.d.). Lista de auto evaluación: Los niños y niñas y el VIH.

La Herramienta de los Cuatro Pasos

Tomar Decisiones Éticas

- 1 Identifica los Hechos y Suposiciones
- 2 Determina los Valores Éticos y Principios en el Conflicto
- 3 Explora las Opciones y Considerar sus Fortalezas y Debilidades
- 4 Escoge una Opción, Toma Medidas, Evalúa y Haz un Debriefing

Antes de comenzar a utilizar la Herramienta de los Cuatro Pasos, describe brevemente la(s) situación(es) / problema(s) que estás tratando de resolver mediante el uso de esta guía.

¿Cuál es la situación o el asunto que afrontas?

¿Es realmente un dilema, o es un problema común de prestación de servicios? Si es un dilema, ¿Es un dilema ético? (Si no es un dilema ético, entonces esta herramienta no será tan productiva para que soluciones ese dilema. Si no estás segura o seguro de las respuestas a estas preguntas, consulta la guía en la página 15)

1er Paso: Identifica los hechos y suposiciones – El Método de las 4 Casillas para identificar los hechos y suposiciones

Remodelado por Jonsen, Albert, Siegler, Mark y William J. Winslade (2002) *Ética Clínica: Un enfoque práctico de decisiones de ética en la Medicina Clínica*, McGraw-Hill Medical; 5ª Edición.

En cada una de las casillas, hay una serie de preguntas que te ayudarán a pensar sobre la información importante que necesitas para tomar una decisión acerca del o los problemas que estás afrontando. Algunas de estas preguntas pueden que no sean relevantes al o los problemas que estás afrontando, pero están diseñadas para ayudarte a identificar lo que sabes de los hechos, lo que no sabes, cuáles son las suposiciones, y dónde deberías obtener más información.

Recuerda que, no es necesario que respondas todas las preguntas.

Necesidades de salud, cuidado y apoyo:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuáles crees que son las necesidades del cliente (por ejemplo, salud, incluyendo tratamiento y medicamentos; el cuidado; la atención; las necesidades sociales, etc.)? Y ¿Habrán otras personas cuyas necesidades deban tenerse en cuenta? ¿Cuáles crees que son sus necesidades? ¿Y respecto a los riesgos y perjuicios potenciales? ¿Qué otros hechos necesitas? Sé cuidadoso para no consultar indebidamente a la familia o al personal médico que puede tener, o no, el mejor interés hacia el o la cliente en mente.

Preferencias del cliente en esta situación:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Le has hablado al o la cliente acerca de esta situación? ¿Cuáles son las preferencias expresadas por el cliente? ¿Hay alguna razón para creer que el cliente no tiene la capacidad de tomar decisiones? En caso afirmativo, ¿quién es el sustituto que toma las decisiones? Si no, ¿los anhelos del cliente son expresados, entendidos y voluntarios? ¿Se está respetando el derecho del cliente a escoger?

Calidad de Vida:

Para cada cliente involucrado o involucrada en la situación, considera las siguientes preguntas y responde al mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cómo te ha descrito el cliente su situación actual en el contexto de la vida en general? ¿Qué significaría para el cliente si pudieras solucionar sus necesidades y preferencias descritas? ¿Qué diferencia haría en la vida del cliente? Como proveedor de apoyo para la salud o servicios sociales, ¿lo ves de la misma manera? Considera las emociones, sentimientos, valores, prejuicios y experiencias previas de las personas involucradas, incluyéndote. ¿Qué consecuencias tendría para ti apoyar al cliente?

Cuestiones Contextuales:

Para cada cliente involucrado en la situación, considera las siguientes preguntas y responde el mayor número de preguntas que pienses que sean pertinentes:

¿Cuál es el contexto social, económico y / o institucional relevante? ¿Hay valores organizativos a tener en cuenta? ¿Qué leyes podrían tener un impacto negativo en tu cliente o clientes? ¿Qué leyes podrían influir en tu respuesta? ¿Ha cambiado algo recientemente que afecte la situación? ¿Qué otros servicios hay o podrían estar involucrados? ¿Cuáles planes se han llevado a cabo hasta el momento?

2° Paso: Determina los valores y principios éticos en el conflicto

Ahora que has identificado los hechos, identifica el o los dilema éticos, ¿Qué principios éticos están en conflicto?

Consulta a la lista en la columna izquierda y al código completo de Ética y Valores y Principios Éticos en las páginas 16-19. Puede ser útil explicar el tema o temas en primer lugar, los hechos del 1er paso y, luego, identificar los valores y principios éticos que corresponden al tema o temas. Indica el dilema ético explicando cuáles valores y principios éticos entran en conflicto - puede que haya más de dos.

Haz un círculo en los valores y principios éticos pertinentes a continuación: Explica el o los asuntos:

- *La dignidad*
- *La diversidad*
- *La abogacía*
- *La seguridad*
- *La calidad*
- *La responsabilidad*
- *La privacidad*
- *La confidencialidad*
- *La gestión de obligaciones en conflicto*
- *El acceso justo equitativo*
- *La salud y el bienestar*
- *La decisión informada*
- *El empoderamiento*
- *La cooperación*
- *La familia*
- *Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave.*

Basándose en los pasos 1 & 2, ¿Cuál(es) es (son) el(los) dilema(s) ético(s)?

3er Paso: Explora opciones y considera sus fortalezas y debilidades

Intercambia ideas de todas las opciones que puedas imaginarte, incluso aquellas que no puedan ser una solución ideal. Intercambia ideas y analiza con tus colegas, según corresponda. Cuando sea posible, discute las opciones con tu cliente o clientes. Ten en cuenta bajo qué circunstancias tú no hablarías sobre las opciones con el cliente, y cómo justificarías esa decisión. Sé creativo y usa tu imaginación. Considera la posibilidad de un compromiso. Piensa en los resultados o consecuencias de cada alternativa. ¿Cuál es el beneficio que podría traer cada decisión? ¿Cuál es el perjuicio que podría traer cada decisión? ¿Las decisiones que has llevado a cabo concuerdan con las afirmaciones del cliente o clientes / familia sobre los valores y preferencias, y con la información que recibiste del cliente? Averigua si las alternativas respetan las políticas, directrices y reglamentos pertinentes. Asegúrate de medir las ventajas e inconvenientes de todas las opciones antes de tomar una decisión. Considera cuáles principios éticos de cada decisión benefician mayormente o perjudican lo menos posible. Considera cuáles decisiones respetan o violan los principios éticos. Considera también lo práctico que sería llevar a cabo cada opción.

Opción:	Beneficios:	Desventajas:

4° Paso: Escoge una opción, toma medidas, evalúa y haz un debriefing con tus colegas

Desarrollar un plan de acción *(El plan real debería ser documentado)*

Dado toda la información que tienes, escoge la(s) mejor(es) opción(es). Presenta alternativas a los clientes y a los involucrados. Re-examina las opciones si aparecen otros factores, si cambia la situación, o si el cliente no está de acuerdo. Desarrolla un plan de acción que incluya lo que vas a hacer y los pasos que vas a tomar. Decide cuándo se evaluará el plan. Documenta y transmite el plan.

EL PLAN ES:

Evalúa el plan:

¿Cuál fue el resultado del plan? ¿Cómo se sintió (ron) el(los) cliente (s) acerca de cómo se resolvió el problema? ¿Se necesita adoptar nuevas medidas?

Autoevalúa tu decisión y haz un debriefing con tus colegas:

¿Como te sientes de la decisión y el resultado? ¿Que harías diferente la próxima vez? ¿Que cosa harías igual? ¿Que has aprendido de ti mismo/a? ¿Qué has aprendido del proceso de la toma de decisiones? ¿Qué puede aprender tu organización de esta situación? ¿Qué cambios puede hacer la organización para apoyar mejor a las personas tomando decisiones similares? ¿Qué cambios puede hacer la organización para responder mejor a este tipo de situaciones?

MANUAL DE BOLSILLO

Para Manejar Dilemas Éticos En El Área

1 PASO 1: SEPARA LOS HECHOS DE LAS SUPOSICIONES

¿Cuáles son las necesidades de salud, cuidado, y apoyo del cliente (s)? ¿Preferencias? ¿La calidad de vida? ¿Cuál es el contexto? ¿Cuáles son las cosas que sabes que son hechos verdaderos? ¿Cuáles son las cosas que estás asumiendo-y es tu opinión menos objetiva? ¿Hay algo más que debas saber?

2 PASO 2: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL CONFLICTO ? ¿POR QUÉ ES ESTO UN DILEMA ÉTICO?

Ejemplo: Confidencialidad versus Salud y Bienestar
Ejemplo: Acceso justo y equitativo versus Calidad

3 PASO 3: EXPLORA LAS OPCIONES Y CONSIDERAR SUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES

¿Cuáles son tus opciones para abordar el dilema o dilemas éticos? ¿De qué sirve o qué daño podría venir de estas opciones?

4 PASO 4: DECIDE LA OPCIÓN QUE BENEFICIE MÁS O PERJUDIQUE MENOS.

¿Cómo te sientes acerca de esta decisión? ¿Cómo se siente el cliente? ¿Necesitas hablar con alguien sobre esto? Recuerda, si tu primera opción no funciona, visitar tus otras opciones.

1 PASO 1: SEPARA LOS HECHOS DE LAS SUPOSICIONES

¿Cuáles son las necesidades de salud, cuidado, y apoyo del cliente (s)? ¿Preferencias? ¿La calidad de vida? ¿Cuál es el contexto? ¿Cuáles son las cosas que sabes que son hechos verdaderos? ¿Cuáles son las cosas que estás asumiendo-y es tu opinión menos objetiva? ¿Hay algo más que debas saber?

2 PASO 2: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL CONFLICTO ? ¿POR QUÉ ES ESTO UN DILEMA ÉTICO?

Ejemplo: Confidencialidad versus Salud y Bienestar
Ejemplo: Acceso justo y equitativo versus Calidad

3 PASO 3: EXPLORA LAS OPCIONES Y CONSIDERAR SUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES

¿Cuáles son tus opciones para abordar el dilema o dilemas éticos? ¿De qué sirve o qué daño podría venir de estas opciones?

4 PASO 4: DECIDE LA OPCIÓN QUE BENEFICIE MÁS O PERJUDIQUE MENOS.

¿Cómo te sientes acerca de esta decisión? ¿Cómo se siente el cliente? ¿Necesitas hablar con alguien sobre esto? Recuerda, si tu primera opción no funciona, visitar tus otras opciones.

1 PASO 1: SEPARA LOS HECHOS DE LAS SUPOSICIONES

¿Cuáles son las necesidades de salud, cuidado, y apoyo del cliente (s)? ¿Preferencias? ¿La calidad de vida? ¿Cuál es el contexto? ¿Cuáles son las cosas que sabes que son hechos verdaderos? ¿Cuáles son las cosas que estás asumiendo-y es tu opinión menos objetiva? ¿Hay algo más que debas saber?

2 PASO 2: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL CONFLICTO ? ¿POR QUÉ ES ESTO UN DILEMA ÉTICO?

Ejemplo: Confidencialidad versus Salud y Bienestar
Ejemplo: Acceso justo y equitativo versus Calidad

3 PASO 3: EXPLORA LAS OPCIONES Y CONSIDERAR SUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES

¿Cuáles son tus opciones para abordar el dilema o dilemas éticos? ¿De qué sirve o qué daño podría venir de estas opciones?

4 PASO 4: DECIDE LA OPCIÓN QUE BENEFICIE MÁS O PERJUDIQUE MENOS.

¿Cómo te sientes acerca de esta decisión? ¿Cómo se siente el cliente? ¿Necesitas hablar con alguien sobre esto? Recuerda, si tu primera opción no funciona, visitar tus otras opciones.

1 PASO 1: SEPARA LOS HECHOS DE LAS SUPOSICIONES

¿Cuáles son las necesidades de salud, cuidado, y apoyo del cliente (s)? ¿Preferencias? ¿La calidad de vida? ¿Cuál es el contexto? ¿Cuáles son las cosas que sabes que son hechos verdaderos? ¿Cuáles son las cosas que estás asumiendo-y es tu opinión menos objetiva? ¿Hay algo más que debas saber?

2 PASO 2: ¿CUÁLES SON LOS PRINCIPIOS ÉTICOS EN EL CONFLICTO ? ¿POR QUÉ ES ESTO UN DILEMA ÉTICO?

Ejemplo: Confidencialidad versus Salud y Bienestar
Ejemplo: Acceso justo y equitativo versus Calidad

3 PASO 3: EXPLORA LAS OPCIONES Y CONSIDERAR SUS FORTALEZAS Y DEBILIDADES

¿Cuáles son tus opciones para abordar el dilema o dilemas éticos? ¿De qué sirve o qué daño podría venir de estas opciones?

4 PASO 4: DECIDE LA OPCIÓN QUE BENEFICIE MÁS O PERJUDIQUE MENOS.

¿Cómo te sientes acerca de esta decisión? ¿Cómo se siente el cliente? ¿Necesitas hablar con alguien sobre esto? Recuerda, si tu primera opción no funciona, visitar tus otras opciones.

³ Los principios éticos de esta guía, definidos en la página 17, son: Dignidad, Diversidad, Abogacía, Seguridad, Calidad, confidencialidad y Privacidad, la Gestión de obligaciones en conflicto, Acceso justo equitativo, Salud y el bienestar, la Decisión informada, Empoderamiento, Cooperación, Familia, y Darle prioridad a las niñas y los niños mientras que se brinda apoyo a los padres de las comunidades clave.