



Discreción, Cuidado de Intimidad, Respeto, en la Atención de Pacientes.

RECOMENDACIÓN FECLES Nº7

DESCRIPCIÓN BREVE

En los últimos años, surge el movimiento reconocido por medio de un “hashtag” popularizado virtualmente como #Me Too” o #Yo También, en defensa de los derechos y respeto a las mujeres, el cual plantea un reclamo o una mirada de alerta vinculada con el abuso sexual , intimidación, humillación, desprecio, violencia, abuso. Este movimiento vinculado con denuncias, inicialmente planteadas por las mujeres, comienza a traspasar entornos públicos, laborales, privados, como parte de diferentes escenarios desde donde se hace evidente esta preocupación y donde se busca un cambio. En lo concerniente al ámbito de la salud, existen diferentes reclamos sobre esta problemática, surgiendo distintas publicaciones. Desde FECLES sugerimos la siguiente recomendación.

*Dra. Mirna Kusevitzky - Dr Dario Berkowski – Dr.
Rubén Vernuccio*

Corrección Editorial Dra. Mariana Bernardez

DISCRECIÓN, CUIDADO DE INTIMIDAD, RESPETO, EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES.

DESCRIPCIÓN BREVE

En el año 2017 se populariza un movimiento en forma viral reconocido con el “hashtag” “# Me Too” o “# Yo También”, en defensa de los derechos y respeto a las mujeres, el cual plantea un reclamo o una mirada de alerta vinculada con el abuso sexual, intimidación, humillación, desprecio, violencia, abuso.

Este movimiento vinculado con denuncias inicialmente planteadas por las mujeres comienza a traspasar entornos públicos, laborales, privados, como parte de diferentes escenarios desde donde se hace evidente esta preocupación y donde se busca un cambio.

En lo concerniente al ámbito de la salud, existen diferentes reclamos sobre esta problemática y surgen de ello distintas publicaciones.

En lo que respecta a nuestra labor, se entiende que la Atención Sanitaria es muy susceptible a un sinnúmero de contingencias sobre este tema, favorecidas por el vínculo estrecho que se establece entre el personal sanitario, administrativo y los pacientes; determinando matices totalmente diferentes a otras profesiones, relacionados con conceptos que se ponen en juego, en lo que concierne a intimidad, pensamiento, confidencias, sensaciones o sentimientos.

En este sentido, la atención sanitaria en todo su conjunto es un escenario de alta vulnerabilidad y sensibilidad en el tema que nos concierne

PROBLEMATICA DE RIESGO:

- Abuso
- Acoso
- Atención de niños y adolescentes
- Atención ante actos de violencia
- Resguardo de la atención
- Atención Virtual
- Transgénero

MARCO CONCEPTUAL:

En la atención por profesionales y no profesionales de la salud en ámbito institucional debe tomarse en cuenta el cuidado que deben tener todos los actores, en relación al trato interpersonal, buscando que el mismo sea: amable, digno, respetuoso, comprensivo y cauteloso, hacia los pacientes.

Debe recordarse que esta situación abarca al trato interpersonal del equipo de salud, como así también a todo el personal de la Institución. En esta revisión y puesta al día nos abocaremos específicamente a los hechos o a las problemáticas de la interrelación entre el paciente y el personal.

Existe un hecho frecuente que a veces genera situaciones que deben ser contempladas, como es la atención de la urgencia. En esta situación es mandatorio tomar acciones de inmediato sobre los pacientes olvidando que se está accediendo al cuerpo del otro. Por tal motivo, es necesario informar al paciente o en su defecto a la familia/ acompañante sobre lo que se hará dependiendo de las condiciones de urgencia/emergencia o riesgo de vida, donde pese a estas circunstancias, no se debe descuidar el decoro o el correcto accionar.

Es deber del profesional de la salud, explicar al paciente sobre lo que se realizará, valorar si existe alguna situación que puede afectar su intimidad, obtener su consentimiento y realizar las maniobras dentro de un trato respetuoso.

Un hecho particular que genera un gran desafío, es la vinculación de la atención médica con el uso de la tecnología en torno a la Telemedicina y dentro de ella, por ejemplo, la Teleconsulta o consultas por medio de mensajes de texto. Esta modalidad genera aún más vulnerabilidad existiendo riesgos posibles de transgresión, por lo cual debemos pensar mecanismos de prevención, pre estableciendo reglas claras y normas a respetar para ambas partes (paciente-médico/médico-paciente), generando así protección tanto para pacientes como para los profesionales que intervengan ante esta situación.

CONCEPTO DE INTIMIDAD:

Un concepto a tener en cuenta concerniente a “lo íntimo” tiene que ver con aquello que, perteneciéndole en exclusividad a una persona, no puede ser usado o conocido por otro sin un consentimiento, sin permiso o autorización, por lo que debe ser cuidado y respetado.

Cuando se hace mención a la intimidad, debemos tener presente que existen cuatro puntos que deben ser contemplados en ese marco:

- 1. Intimidad territorial o espacial**
- 2. Intimidad corporal**
- 3. Intimidad psicológica o espiritual**
- 4. Intimidad virtual**

La acción médica incide en sí en los 4 niveles de intimidad por medio de:

- ✓ Acciones
- ✓ Gestos
- ✓ Palabras
- ✓ Pensamientos
- ✓ Comentarios

Intimidad Espacial

Se desprende del entorno de espacio o marco territorial, es decir, donde se lleva a cabo la consulta o la atención, siendo el área física. Debe ser un lugar donde el paciente, acompañado o no, debe sentirse resguardado, cómodo, con un trato digno, respetuoso, tanto para la evaluación física, para un procedimiento, como así también para la anamnesis.

Múltiples ejemplos vinculados con la actividad diaria en instituciones sanitarias se confrontan con este derecho, por ejemplo: en guardias sobrecargadas, atención en pasillos, evaluaciones rodeadas de personas, atención en boxes separados por cortinas, sector de quirófano, informes de novedades de los pacientes hacia su familia en lugares públicos sin privacidad, etc.

Intimidad Corporal

En relación a ésta, debemos reformular viejos conceptos de la semiología clásica, donde se planteaba que el paciente se desnude sin ningún reparo, sin una aclaración o con sólo la indicación de revisar al mismo, sin pedirle un consentimiento, sin aclarar motivos y ante un entorno visual de varios participantes.

Una problemática particular al respecto corresponde al concepto de acoso sexual como un hecho aberrante. El mismo es un concepto bidireccional, es decir que no afecta solo al paciente, sino también, el afectado puede ser un profesional, siendo ahora víctima del acoso por parte del paciente; es por ello que las instituciones deben estar preparadas para dar respuesta y contención sobre esta situación.

Intimidad Psíquica y Espiritual:

El profesional puede acceder a ella por medio de la anamnesis en lo que debe ser entendido como parte de una situación de confidencialidad expresada por el paciente.

Sobre este ítem debemos comprender la dimensión de confianza o confidencia que puede existir y el cuidado que se debe tener al respecto.

Se debe tener precaución y respeto sobre el pensamiento, creencias y emociones del paciente, valorando la percepción de los sentimientos que expresa al momento de la consulta.

Debemos ofrecer vías de solución, contacto o derivación para su tratamiento en caso de alguna dolencia.

Vinculado con conceptos sobre privacidad y derecho de las personas en ámbito privado o público debemos hablar de una serie de instancias que se relacionan con la problemática expuesta asociada a cuestiones de género.

¿Qué se entiende por Transgénero?

Se refiere a que una persona siente disonancia entre el sexo que se le asignó al nacer y su identidad de género. Es decir que, si al nacer se le asignó el sexo masculino, la persona se identifica como mujer; en consecuencia surge un conflicto e inicia un proceso de transición o cambio para que su cuerpo esté más alineado con su identidad. Las vías pueden ser cambio de vestimenta, suplemento hormonal, cirugías, en busca de lograr o alcanzar esta afinidad.

Es importante destacar que no todas las personas transgénero tienen la misma idea de lo que significa “ser mujer” o “ser hombre” y se sienten cómodos en distintos estadios de sutransición. Estas son decisiones personales que deben ser respetadas por igual. A diferencia, de las personas trans, los travestis no vivirían, ni quisieran vivir “tiempo completo” en el género del que “se visten”.

MARCO REGULATORIO sobre resguardo de la intimidad, privacidad y voluntad de las personas:

a) Código Civil (CC)

- I. Art 17 del CC vinculado con “Derechos sobre el cuerpo humano” lo que implica el cuidado del manejo corporal y su psiquis
- II. Art 51 del CC relacionado con la dignidad personal
- III. Art 52 del CC ampliando las implicancias de la afectación sobre la dignidad personal, familiar, honra, reputación, imagen, identidad, cualquier cosa que la menoscabe
- IV. Art 55 del CC se refiere a la disposición de derechos personalísimos en materia de consentimiento
- V. Art 56 del CC hace referencia a la disposición sobre el propio cuerpo, y a la ablación de órganos.
- VI. Art 59 del CC, hace mención a la presencia del Consentimiento Informado como parte de respeto y derecho de voluntad del paciente

b) Ley 26529 DERECHOS DEL PACIENTE, HISTORIA CLINICA Y CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Cap. I, art 2 inc a: “El paciente, prioritariamente los niños, niñas y adolescentes, tiene derecho a ser asistido por los profesionales de la salud, sin menoscabo y distinción alguna, producto de sus ideas, creencias religiosas, políticas, condición socioeconómica, raza, sexo, orientación sexual o cualquier otra condición. El profesional actuante sólo podrá eximirse del deber de asistencia, cuando se hubiere hecho cargo efectivamente del paciente otro profesional competente”

Cap. I, art 2 inc b: Trato digno y respetuoso. El paciente tiene el derecho a que los agentes del sistema de salud intervinientes, le otorguen un trato digno, con respeto a sus

convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes;

Cap. I, art 2 inc c: “Intimidad. Toda actividad médico - asistencial tendiente a obtener, clasificar, utilizar, administrar, custodiar y transmitir información y documentación clínica del paciente debe, así como el debido resguardo de la intimidad del mismo y la confidencialidad de sus datos sensibles....”

Cap. I, art 2 inc d: “Confidencialidad. El paciente tiene derecho a que toda persona que participe en la elaboración o manipulación de la documentación clínica, o bien tenga acceso al contenido de la misma, guarde la debida reserva, salvo expresa disposición en contrario emanada de autoridad judicial competente o autorización del propio paciente;”

Cap. II, art. 8: “Exposición con fines académicos. Se requiere el consentimiento del paciente o en su defecto, el de sus representantes legales, y del profesional de la salud interviniente ante exposiciones con fines académicos, con carácter previo a la realización de dicha exposición”.

Cap. III, art. 5: “Entiéndese por consentimiento informado la declaración de voluntad suficiente efectuada por el paciente, o por sus representantes legales, en su caso, emitida luego de recibir, por parte del profesional interviniente, información clara, precisa y adecuada con respecto a:.....”

c) Ley 26.743 de Identidad de Género Argentina, establece el derecho a la identidad de género de las personas.

Artículo 1º.-*Toda persona tiene derecho: a) Al reconocimiento de su identidad de género; b) Al libre desarrollo de su persona conforme a su identidad de género ; c) A ser tratada de acuerdo con su identidad de género y , en particular, a ser identificada de ese modo en los instrumentos que acreditan su identidad respecto de el /los nombre/s de pila, imagen y sexo con los que allí es registrada.*

Artículo 12.-*Trato digno. Deberá respetarse la identidad de género adoptada por las personas, en especial por niñas, niños y adolescentes, que utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad. A su solo requerimiento, el nombre de pila adoptado deberá ser utilizado para la citación, registro, legajo, llamado y cualquier otra gestión o servicio, tanto en los ámbitos públicos como privados. Cuando la naturaleza de la gestión haga necesario registrar los datos obrantes en el documento nacional de identidad, se utilizará un sistema que combine las iniciales del nombre, el apellido completo, día y año de nacimiento y número de documento y se agregará el nombre de pila elegido por razones de identidad de género a solicitud del interesado/a. En aquellas circunstancias en que la persona deba ser nombrada en público deberá utilizarse únicamente el nombre de pila de elección que respete la identidad de género adoptada.*

- d) **Ley de Defensa del Consumidor 24240, en el artículo 8 bis**, se hace mención al trato digno de los proveedores hacia los consumidores, que deberán abstenerse de conductas que coloquen a consumidores, usuarios (pacientes) en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidantes.

CONCLUSIÓN:

Para finalizar podemos decir que la atención sanitaria presencial o virtual en todo su conjunto, es un escenario de alta vulnerabilidad sobre este tema.

Recomendamos el cuidado y respeto en torno a la atención de pacientes y sus familiares por parte de Profesionales y no Profesionales de la salud, contando con un trato interpersonal, amable, digno, respetuoso, comprensivo, cauteloso.

RECOMENDACIONES GENERALES FECLÉS:

#Me Too en Instituciones Sanitarias

Podemos decir que lo que habitualmente entendíamos por cuidados en relación al trato de las personas que concurren para la atención, se ve amplificado ahora desde la mirada y reclamo de un movimiento vigente universalmente en las redes sociales popularizado por “hashtag”, #Me Too o #Yo También, donde desde un carácter virtual, se hace un llamado de atención y seguimiento al cuidado y respeto de las mujeres.

Conducta

Lo expuesto constituye una propuesta, expresando lineamientos en relación a la conducta interpersonal y reparos que deben ser contempladas a nivel Institucional, estableciendo un marco de reflexión sobre el trato interpersonal, independiente de sus condiciones culturales, etnia, su identidad de género o credo, respetando cada uno de los componentes que enmarca la intimidad.

Trato

Proponemos ejercitar un trato bidireccional respetuoso, digno, justo, sin discriminación, sin humillación, sin lugar al acoso, sin presencia de superioridad (condición establecida por ser un agente de salud), respetando derechos, voluntades, las condicionantes de la Intimidad, esperando siempre el consentimiento del paciente sobre las propuestas, acciones o decisiones que deberán ser tomadas por el paciente.

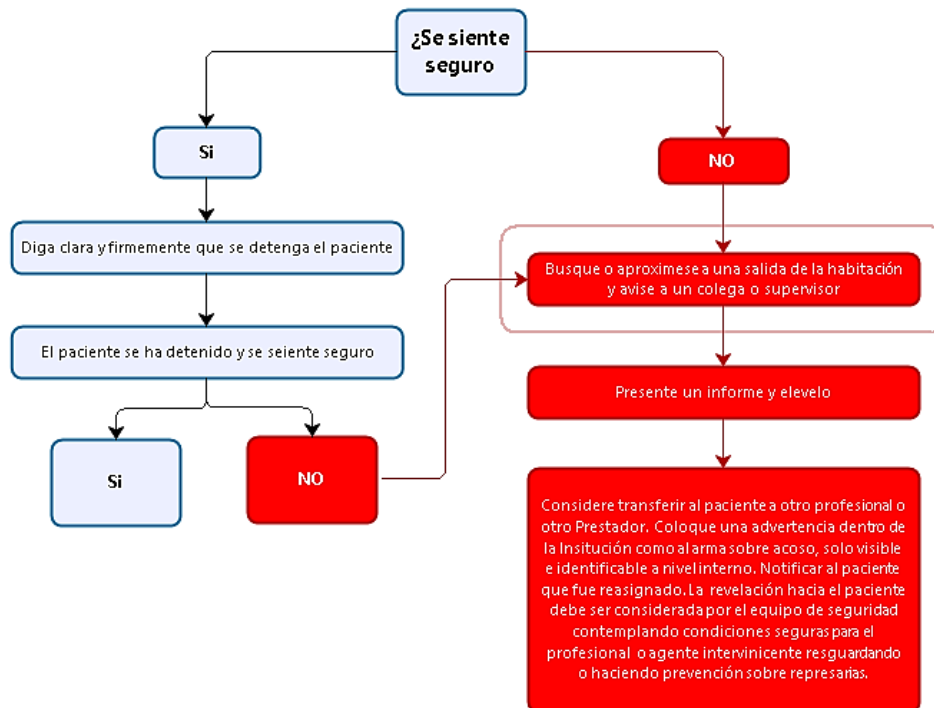
Compromiso

Por último, las Instituciones deben comprometerse en garantizar un marco de atención asistencial, personal o virtual, respetando cada uno de los puntos expuestos. También deberán hacer valer el cuidado del respeto e integridad de su personal ante hechos que puedan afectar condiciones personales de sus empleados ante situaciones expuestas previamente, pero esta vez generadas por pacientes, acompañantes o familia afectando la integridad del trabajador.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS FECLES:

- ✓ *Valore condiciones éticas en relación a vínculo interpersonal del profesional con sus pacientes y/o familiares.*
- ✓ *Ponga cuidado en la forma de dirigirnos sobre zonas anatómicas o situaciones que puedan generar incomodidad sobre la intimidad del paciente.*
- ✓ *Hable siempre con el paciente antes de tocarlo, explicándole que se realizará.*
- ✓ *Trate a cada paciente como un individuo con todas sus características propias.*
- ✓ *Nunca haga suposiciones.*
- ✓ *Reserve juicio y mantenga confidencialidad*
- ✓ *Trabaje en un entorno de resguardo seguro.*
- ✓ *Mantenga un correcto vocabulario de las partes del cuerpo como de las acciones.*
- ✓ *Sea cauteloso sobre el juicio y la terminología médica.*
- ✓ *Use tacto para no generar ansiedad.*
- ✓ *Demuestre respeto en el trato interpersonal, de lugar a preguntas y adecue las respuestas para un entendimiento en un marco respetuoso.*
- ✓ *Valore las formas en que se dicen las palabras, pues, a veces, tienen un impacto adicional que debe ser contemplado.*
- ✓ *Modere el tono de voz.*
- ✓ *Guarde cuidado en el mensaje verbal, gestual y confidencialidad en Transgénero e instruya al equipo que puede estar colaborando con usted sobre esta premisa. En caso de necesidad de nombrar al paciente en público utilizar el nombre de pila de elección que respete la identidad de género que ha adoptado.*
- ✓ *Trate de mantener un apropiado contacto visual con la mirada en el paciente, valore su expresión facial ante lo que recibe o expresa, sobre todo en ciertos entornos culturales o étnicos.*
- ✓ *Observe la comunicación no verbal o gestual del paciente.*
- ✓ *Se recomienda no mezclar el rol como médico en el ámbito familiar respetando la privacidad e intimidad de niños o adolescentes en un entorno familiar.*
- ✓ *Tenga en cuenta alguna asistencia por parte de un colega o personal de enfermería, dando aviso previamente al paciente, de existir situaciones donde se sospecha alguna cuestión de riesgo en el manejo del paciente, por datos que surjan de la anamnesis o en la consulta.*
- ✓ *Valore, en caso de revisar niños o adolescentes, estar siempre acompañado por padre o tutor; si el adolescente solicita resguardo de su intimidad, tenga en cuenta, con previo aviso al paciente, estar acompañado por personal de enfermería o colega.*
- ✓ *Recuerde que, si por alguna razón es necesario tomar una imagen, el paciente debe dar siempre el consentimiento; la imagen no puede permitir identificar al mismo y el nombre del registro no debe facilitar el vínculo en forma directa (buscar un resguardo para su identificación por un sistema codificado)*
- ✓ *Al momento de realizar un examen físico siempre, explique lo que se hará y tenga conformidad al respecto, guardando estricto margen de seguridad en materia de intimidad, dónde se realiza y descubriendo solo la parte interesada de evaluación, realizando una palpación solo desernecesario.*
- ✓ *En caso de sospecha de abuso o violencia sexual en niños o adolescentes siga los lineamientos de protocolos institucionales, nacionales o internacionales establecidos. Es recomendable en caso de sospecha que el examen sea realizado por profesional experimentado en Medicina Legal para estos casos.*

- ✓ Las conductas y lesiones extrañas en niños y adolescentes deben ser cuidadosamente analizadas e interpretadas. Ante alguna duda valore realizar una consulta con otro colega o con alguien que lo pueda asesorar sobre situaciones de abuso, acoso, violencia o maltrato.
- ✓ Explique al paciente que cualquier cosa observada es estrictamente confidencial, por lo tanto, ante situaciones que afecten la intimidad se debe guardar sumo cuidado con respecto al decoro en la forma que se escriben, explican o se guardan.
- ✓ Tenga sumo cuidado con los registros electrónicos y la portabilidad de datos, videos o imágenes en marco de situaciones académicas donde se debe contar siempre con aval del paciente y la imposibilidad de que éste pueda ser identificado en forma directa o indirectamente: sólo quien maneja el archivo multimedia debe tener un acceso codificado a los datos vinculantes del paciente.
- ✓ Las instituciones deben tener presentes situaciones de violencia y/o acoso que pueden sufrir sus equipos asistenciales o administrativos; existe alta vulnerabilidad en estudiantes y en residentes tal como es expresado en distintas publicaciones internacionales. Se deben tener protocolos de manejo, contención y tratamiento ante estas situaciones.
- ✓ Los sistemas de vigilancia son extremadamente útiles en áreas públicas de la institución por medio de un monitoreo presente y continuo en búsqueda de situaciones de riesgo o ante hechos puntuales; existen áreas potenciales de riesgo que deben ser contempladas como: subsuelo, estacionamiento, ascensores, sector de quirófano (con adecuados reparos por seguridad del paciente), etc.
- ✓ La Institución debe tener una Política de Tolerancia O, entendiendo que no existe una cifra que contemple un valor aceptable sobre esta problemática.
- ✓ Los trabajadores deben reconocer que pueden existir hechos de violencia, acoso o maltrato generados desde el paciente, su familia o acompañante; al respecto sugerimos valorar el algoritmo que se propone en una de las citas bibliográficas en caso de no contar con un protocolo preestablecido por la Institución.
- ✓ Existen diferentes formas de Acoso sexual que deben ser contempladas, las que deben ser tratadas con Tolerancia O
 - **Verbal** (directo o por medio de rumores/amenazas) o **escrito** (mails, chat, documentación, papel)
 - **No verbal o gestual**
 - **Visual o Multimedia** con llegada a sistema privado, Institucional o público, o acceso a la red Social privada del sujeto o bien involucrando material en la red que afecte la imagen de un tercero.
 - **Física** de distinto orden
 - **Psicológica** por medio de reiteración de propuestas, intimidación, amenazas, etc.
- ✓ Las Instituciones deben velar para que no exista un comportamiento disruptivo entre su personal.
- ✓ Existe una línea delgada entre situaciones que entre compañeros pueden resultar graciosas y hechos que pueden ser ofensivos; se deben evitar zonas grises donde alguien pueda sentirse dañado.



Referencias/ Bibliografía:

- ✓ CMAJ 2018 August 20;190:E972-3. doi: 10.1503/cmaj.181037 #Me too and medical profesión
- ✓ Fnaiss N, Soobiah C, Chen MH, et al. Harassment and discrimination in medical training: a systematic review and meta-analysis. *Acad Med* 2014;89:817-27.
- ✓ <https://www.nbcnews.com/storyline/sexual-misconduct/harassed-hospitals-operating-rooms-women-medicine-await-their-metoo-moment-n846031>
- ✓ <https://www.medigraphic.com/pdfs/neumo/nt-2018/nt181b.pdf> Para evitar #yo también
- ✓ <http://www.derecho.uba.ar/institucional/deinteres/ponencias-congreso-derecho-privado/contratos-civiles-y-comerciales-johanna-faliero.pdf> RevMed Chile 2014; 142: 506-511 El respeto a la intimidad del paciente
- ✓ <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24667512> Harassment and discrimination in medical training: a systematic review and meta-analysis.
- ✓ <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/195000-199999/197860/norma.htm> Ley 26743 Identidad de Genero
- ✓ El acceso a la atención de la salud en personas homosexuales /gays, bisexuales y trans: una aproximación desde los equipos de salud .
- ✓ www.msal.gov.ar/sida/investigaciones_informes.asp
- ✓ http://www.igualdadnlaempresa.es/recursos/herramientas/docs/Manual_prevencion_acoso_sexual_y_por_razon_desexo.pdf Manual de referencia para la elaboración de procedimientos de actuación y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo en el trabajo
- ✓ <https://www.acog.org/Clinical-Guidance-and-Publications/Committee-Opinions/Committee-on-Ethics/Sexual-Misconduct-Sexual-Misconduct-2016>
- ✓ <https://www.amsa.org.au/sites/amsa.org.au/files/Sexual%20Harassment%20%282015%29.pdf> Sexual HarrasmentAustralina Medical Student
- ✓ <https://www.mpf.gob.ar/ufem/files/2016/08/Gu%C3%ADa-ante-situaciones-de-violencia-sexual-hacia-NNyA-MSalud-PBA.pdf> Guía de abordaje integral ante situaciones de Violencia Sexual hacia Niños, Niñas y Adolescentes MSAL Gobierno de Bs As República Argentina
- ✓ <https://www.justice.gov/ovw/page/file/1090006/download>
- ✓ National Training Standards for Sexual Assault Medical Forensic Examiners U.S. Department of Justice Office on Violence Against Women Second Edition – August 2018
- ✓ <https://pediatrics.aappublications.org/content/pediatrics/118/4/1752.full.pdf> Prevention of Sexual Harassment in the Workplace and Educational Settings 2019 American Academy of Pediatrics
- ✓ <https://www.cmrt.org/resources/legislation-regulations-by-laws/jurisprudence/sexual-abuse-prevention.pdf> Prevention of Sexual Abuse of Patients Introductory Instructor's Guide for Educational Programs in Medical Radiation Technology
- ✓ <https://cyberleninka.org/article/n/1316389/viewer> Prevention of sexual abuse: improved information
- ✓ is crucial Hans Zollner SJ1*, Katharina A Fuchs1 and Jörg M Fegert2 Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health 2014, 8:5
- ✓ <https://www.cdc.gov/violenceprevention/pdf/SV-Prevention-Technical-Package.pdf> STOP SV: A Technical Package to Prevent Sexual Violence. 2016 Division of Violence Prevention National Center for Injury Prevention and Control Centers for Disease Control and Prevention Atlanta, Georgia