

Dimensión ética de los problemas que se enfrentan en entornos de clínicas médicas: relaciones con sensibilidad moral*

Janaina Cassana Mello Yasin¹

 <https://orcid.org/0000-0002-8001-8838>

Edison Luiz Devos Barlem¹

 <https://orcid.org/0000-0001-6239-8657>

Jamila Geri Tomaschewski Barlem¹

 <https://orcid.org/0000-0001-9125-9103>

Rosemary Silva da Silveira¹

 <https://orcid.org/0000-0003-0671-0022>

Graziele de Lima Dalmolin²

 <https://orcid.org/0000-0003-0985-5788>

Gustavo Baade de Andrade¹

 <https://orcid.org/0000-0002-6601-3934>

Objetivo: conocer los principales problemas éticos y cómo están relacionados con la sensibilidad moral en los enfermeros que trabajan en una Unidad de Clínica Médica. **Método:** investigación cualitativa, exploratoria-descriptiva, desarrollada en un hospital universitario en el sur de Brasil, con 18 enfermeros que prestan servicios en una unidad de clínica médica, a través de entrevistas semiestructuradas sometidas a análisis discursivo textual. **Resultados:** Se detectó que los conflictos institucionales, así como con el paciente y/o la familia y los conflictos con el equipo se enumeraron como los principales problemas éticos identificados por los enfermeros, siendo que, la percepción y el manejo de los mismos se relacionó con la sensibilidad moral, bajo la órbita de dos categorías: "problemas éticos" y "relaciones con sensibilidad moral". **Conclusión:** la sensibilidad moral, debido a su carácter multidimensional, capacita y permite a los enfermeros reconocer y enfrentar problemas éticos en la práctica clínica y, por lo tanto, realizar un proceso de toma de decisiones justo y prudente, que tendrá un impacto en la calificación de la atención de enfermería.

Descriptores: Salud del Adulto; Ética en Enfermería; Ética; Moral; Desarrollo Moral; Enfermería.

* Artículo parte de la disertación de maestría "Sensibilidad moral de enfermeros de unidad de internación clínica del adulto", presentada en la Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS, Brasil. Apoyo Financiero del Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Proceso 401582/2016-7, Brasil.

¹ Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande, RS, Brasil.

² Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, Brasil.

Cómo citar este artículo

Yasin JCM, Barlem ELD, Barlem JGT, Silveira RS, Dalmolin GL, Andrade GB. The ethical dimension of problems faced in general medicine: relationship with moral sensitivity. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2020;28:e3309. [Access   ]; Available in:  . DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.4033.3309>.

mes día año

URL

Introducción

La atención de enfermería, especialmente la práctica clínica, está atravesada por un proceso de trabajo complejo e interdependiente, que es intrínsecamente una práctica ética en la que se toman decisiones éticas ante tensiones, conflictos y problemas⁽¹⁾.

Los enfermeros que realizan sus actividades en el contexto hospitalario ejecutan una tarea fundamental relacionada con la atención de los pacientes clínicos, especialmente cuando se trata del proceso de toma de decisiones; para eso, es necesario tener sensibilidad moral, conocimiento, experiencia y dinamismo para que los conflictos que se suscitan en su actividad cotidiana, vinculados con la divergencia de valores, incertidumbres sobre la toma de decisiones y confrontaciones en la relación con los demás, no den lugar a problemas éticos⁽²⁻³⁾.

La sensibilidad moral puede considerarse como un concepto moral e intuitivo que permite y capacita a los profesionales para identificar un componente moral, en una dada situación de conflicto y llevar a cabo la toma de decisiones y la gestión de problemas éticos, con conciencia de su rol y de sus responsabilidades⁽⁴⁾.

En enfermería, la sensibilidad moral puede entenderse como la capacidad o la habilidad de los enfermeros para reconocer la dimensión ética y moral de sus actitudes, al tomar decisiones en nombre de los pacientes. Sin embargo este profesional, a menudo, no puede identificar estas dimensiones, ante las situaciones en su trabajo diario, donde sus conocimientos y habilidades se ponen a prueba de forma habitual, lo que resulta en problemas éticos⁽⁵⁾.

En el escenario internacional, los estudios^(4,6-7) han señalado que pueden surgir problemas éticos de situaciones comunes en la actividad cotidiana, que implican prácticas asistenciales y terapéuticas, falta de consentimiento informado del paciente antes de realizar los procedimientos, falta de recursos humanos y materiales y trato desigual. Por lo tanto, los enfermeros deben estar preparados y tener la sensibilidad moral necesaria, para reconocer la situación causal y enfrentar estos problemas con prudencia, considerando las consecuencias que pueden traer a todas las personas involucradas.

La percepción de los problemas éticos es uno de los factores que más se relaciona e influye sobre la sensibilidad moral de los enfermeros⁽⁸⁻⁹⁾, lo cual es importante para correlacionar estos elementos, especialmente, en las unidades de clínicas médicas brasileñas, en las que los estudios sobre la identificación de problemas éticos aún no se hallan vinculados con la sensibilidad moral.

En vista de esta laguna, el presente estudio se justificó debido a la necesidad de articular la sensibilidad moral con la percepción de problemas éticos en entornos clínicos, ya que la sensibilidad moral potencia a los enfermeros para

identificar los problemas éticos y morales que involucran la atención de enfermería para llevar a cabo una toma de decisión ética y correcta en favor de los derechos, intereses y necesidades reales de los pacientes.

En vista de lo anterior, el presente estudio tuvo como objetivo: conocer los principales problemas éticos y cómo están relacionados con la sensibilidad moral en los enfermeros que trabajan en una Unidad de Clínica Médica.

Método

Investigación exploratoria cualitativa, descriptiva, realizada en una unidad de clínica médica de un Hospital Universitario en el sur de Brasil, que atiende exclusivamente a usuarios del Sistema Único de Salud. Cuenta con 203 camas en total, 38 de las cuales son de clínicas médicas que atienden las siguientes especialidades: enfermedades infecciosas, neumología, neurología, hematología, cardiología y nefro-urología, que cuenta con 22 enfermeros, todos servidores públicos bajo concurso por la Empresa Brasileira de Serviços Hospitalarios (EBSERH), regidos por la Consolidación de las Leyes Laborales, con una carga de trabajo semanal de 36 horas.

Los participantes fueron seleccionados utilizando una muestra no probabilística por conveniencia, elegidos de acuerdo con su presencia en el lugar de estudio y la disponibilidad para participar en el mismo en el momento de la recopilación de datos. Los encuestados fueron 18 enfermeros, sobre la base de los criterios de inclusión. Sin embargo, cuatro enfermeros fueron excluidos del estudio debido a ausencia por vacaciones y baja por enfermedad.

Los criterios de inclusión para los participantes se limitaron a: tener una relación laboral de dependencia con la institución y no ser un reemplazante de turnos libres. Los criterios de exclusión se circunscribieron a: no ser un enfermero profesional y a ausencia del participante debido a vacaciones, licencias o beneficios.

La recopilación de datos tuvo lugar en junio de 2018, realizada por uno de los investigadores, individualmente, en el momento y lugar de trabajo de los participantes, en una sala específica para este propósito, garantizando la privacidad. Se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas, grabadas con equipo de grabación de voz portátil, con una duración promedio de 25 minutos, que contenían preguntas cerradas para la caracterización de los participantes y preguntas abiertas, tales como: ¿Qué significa ser un enfermero en la clínica médica para Ud.? ¿Cuáles son los principales problemas éticos que experimenta en su trabajo diario? ¿Cree que otros enfermeros, equipo e instituciones en general reconocen situaciones de problemas éticos en su lugar de trabajo? ¿Qué es la sensibilidad moral para Ud.? ¿Utiliza la sensibilidad moral para tomar decisiones frente a problemas éticos? ¿Cómo considera que la sensibilidad

moral influye en la toma de decisiones en nombre del paciente? Todas las declaraciones fueron grabadas en audio y transcritas en su totalidad.

El proceso de análisis de datos se realizó utilizando la técnica de análisis textual discursivo, que comprende una metodología de análisis de datos cualitativo que tiene como objetivo producir nuevos entendimientos sobre discursos y fenómenos, basándose en tres etapas: la unitarización; la categorización y la comunicación⁽¹⁰⁻¹¹⁾.

Durante la unitarización, las entrevistas fueron examinadas en detalle y luego fragmentadas hasta alcanzar unidades de significado, que consisten en declaraciones que se refieren al fenómeno investigado. En la categorización se identificaron relaciones entre las unidades de significado, comparándolas y realizando la agrupación de elementos de gran importancia en categorías intermedias y luego, en dos categorías finales: "problemas éticos"-y "relación con sensibilidad moral". La última etapa del análisis, que capturó lo nuevo emergente, abarcó la descripción e interpretación de los sentidos y significados construidos a partir del texto, lo que permitió la producción de nuevos entendimientos sobre la dimensión ética de los problemas éticos identificados por los profesionales y su relación con el sensibilidad moral.

Los aspectos éticos se siguieron en su totalidad, respetando la Resolución 466/2012 (Dictamen del Comité de Ética de la Universidad Federal de Río Grande No. 88/2018). Los participantes firmaron el Formulario de Consentimiento Libre e Informado, con la declaración de hallarse informados sobre todos los elementos que componen el estudio y

sobre su posibilidad de renunciar a su participación en cualquier momento, durante el curso de la investigación. Los testimonios de los enfermeros se identifican con la letra E, seguida de un número secuencial (E1 a E18).

Resultados

Según la información que se obtuvo de los 18 enfermeros participantes, fue posible identificar que su edades variaba entre 29 y 44 años; 14 eran mujeres; cinco solo tenían el título universitario de grado, nueve disponían de curso de especialización, tres tenían una residencia multidisciplinaria y uno de ellos, un máster. La duración de la experiencia profesional varió de cuatro a diecinueve años; y el tiempo en la unidad de clínica médica varió entre tres meses y dos años.

El proceso de categorización se realizó de acuerdo con los principales problemas éticos evidenciados por los enfermeros entrevistadas en la unidad de clínica médica, que configuraron tres elementos llamados "conflictos institucionales, conflictos con pacientes y/o familiares y conflictos en el equipo". Los tres elementos definieron las categorías intermedias del estudio, siendo que las unidades de sentido fueron seleccionadas y asignadas a cada una. Finalmente, dos categorías finales fueron construidas por la asociación verificada entre las unidades de significado y las categorías intermedias, bajo la denominación: "experimentando problemas éticos" y "relación con la sensibilidad moral". La Figura 1 presenta los elementos que definen el proceso de categorización del estudio:

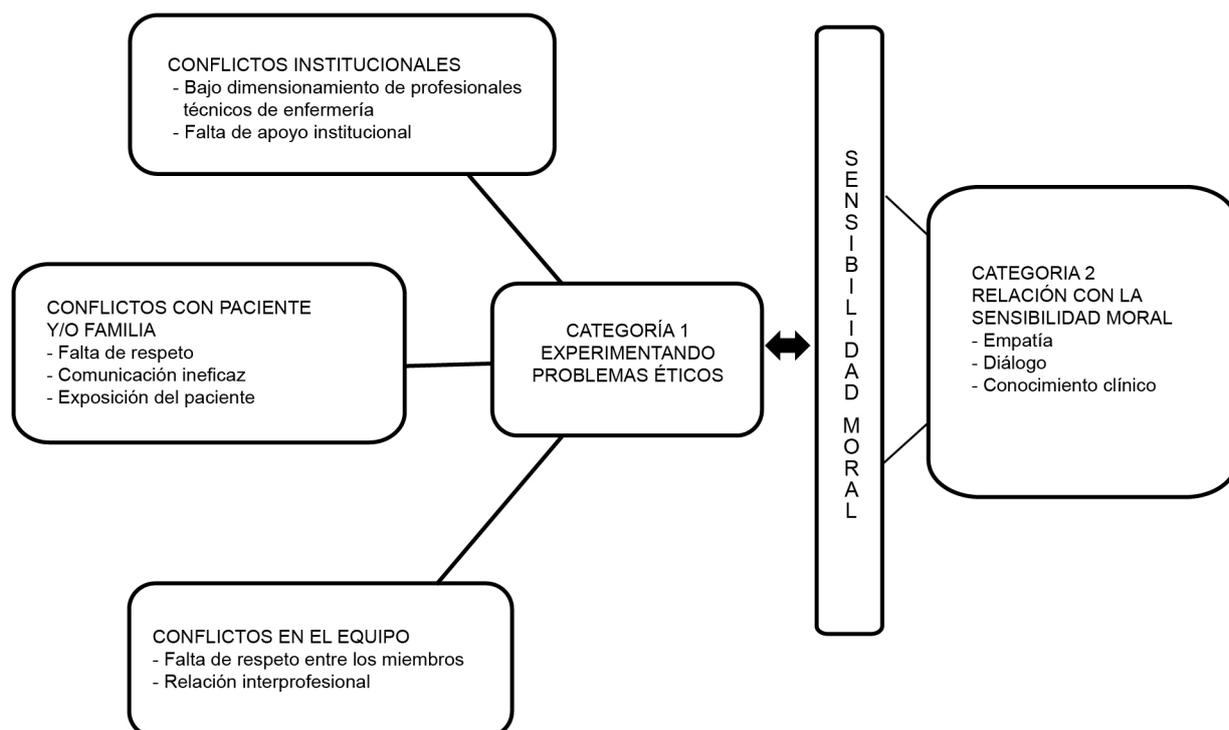


Figura 1 - Modelo estructural de construcción de las categorías. Rio Grande, RS, Brasil, 2018

En la categoría "experimentando problemas éticos", se destacan los problemas relacionados con los conflictos experimentados por los enfermeros entrevistados en su trabajo diario. Los profesionales consideran que los problemas éticos, si no se reconocen y se enfrentan, pueden afectar negativamente la calidad de la atención de enfermería. La sensibilidad moral permite y capacita a los enfermeros para percibir situaciones de conflicto y tomar decisiones clínicas moralmente adecuadas, tanto con respecto a conflictos institucionales como entre equipos y pacientes. Así, los problemas éticos reconocidos por los profesionales de la salud se revelaron en tres dimensiones: conflictos institucionales, conflictos entre profesionales y familiares y/o acompañantes y conflictos en el equipo.

Con respecto a los conflictos institucionales, la baja dimensión de los profesionales técnicos de enfermería se evidenció como uno de los principales desencadenantes de conflictos relacionados con la organización del trabajo, ya que genera una sobrecarga de trabajo, produciendo estrés y falta de armonía en el entorno laboral: *La clínica médica es una clínica grande y usted sabe que los profesionales (técnicos de enfermería) que la cantidad de profesionales que hay aquí es insuficiente. Por lo tanto, hay pocos profesionales para satisfacer la demanda de pacientes y para la clasificación de pacientes que tenemos aquí (E4); Hay muchos pacientes, hay 45 pacientes, nuestro equipo de técnicos de enfermería es pequeño, hay días en que hay 7 técnicos, hay días en que hay 8. Están muy abrumados (E8); Los principales conflictos se relacionan con la sobrecarga de los técnicos de enfermería, porque tienen una actividad laboral muy intensa, por lo que están sobrecargados y en el equipo a veces se termina dándose esa falta de armonía porque todos están bastante estresados, un poco agresivos con el equipo de enfermeros y es muy desafiador trabajar con el equipo de enfermería aquí (E11); El dimensionamiento es muy difícil de hacer aquí debido a la falta de técnicos, ese sería el conflicto (E12).*

Las unidades de atención a pacientes clínicos se caracterizan por entornos que enfrentan una serie de desafíos y paradojas que implican una planificación de la atención basada en la toma de decisiones éticas de manera rápida y segura. La sensibilidad moral proporciona a los enfermeros una mayor seguridad para llevar a cabo la toma de decisiones frente a conflictos éticos, lo que propicia una capacidad ampliada para el liderazgo y la resolución de problemas éticos.

La falta de apoyo institucional contribuye a que los enfermeros se sientan impotentes; ellos dicen que, aunque la institución reconoce las debilidades del sistema, no apoya al trabajador. La sensibilidad moral es necesaria para que los enfermeros reconozcan la dimensión ética de sus actitudes para no permitir que sus decisiones afecten, negativamente, la atención de enfermería. *A veces no escuchan la parte de enfermería, la parte del trabajador, hacen mucho de lo que se dice sin tratar de*

averiguarlo. Reconocen la situación (institución), pero algunas cosas se quedan atrás, por ejemplo, saben que hay conflicto, pero a veces cierran los ojos para no tener que enfrentarlo y resolverlo (E6); La institución no está muy preocupada por apoyar al profesional por su lado emocional y conflictivo (E7).

Con respecto a los conflictos con los pacientes y/o miembros de la familia, la falta de respeto tanto del paciente y/o acompañante como del profesional con el paciente se enumeró como uno de los problemas experimentados por los participantes del estudio. En el contexto hospitalario, especialmente en entornos clínicos, las relaciones son intensas, ya que la unidad clínica asiste a pacientes con diversos grados de complejidad, tanto en lo que respecta a cuidados mínimos como a cuidados intensivos. Es importante que los enfermeros desarrollen sus actividades con sensibilidad moral, para que puedan ejercer la toma de decisiones con mayor conciencia de sus roles y responsabilidades. *Conflicto entre el paciente y el acompañante (...) a veces el acompañante/paciente llega a quejarse de un técnico, por lo que trato de entender al técnico y al paciente/acompañante (E6); En cuanto a la ética, tenemos muchos aquí. Especialmente en relación con el profesional y el paciente, que no sé si también es cultural, pero es muy diferente de mi provincia (E11).*

La comunicación ineficaz y la exposición del paciente también se identificaron como generadoras de conflictos con pacientes y/o familiares en la unidad de clínica médica. Los enfermeros afirman que la información se transmite, con frecuencia, de manera inapropiada o insuficiente a los pacientes y, además, con respecto a la exposición del paciente, los profesionales no siempre pueden preservar la privacidad del usuario en vista de la ausencia de materiales básicos, como separadores de ambiente. *Intento ser muy comunicativo, voy a hablar (...) porque veo compañeros que no lo hacen, pero yo no, siempre voy, hablo, aclaro (E5); Luego está el problema de que a veces tendré que respetar la privacidad del paciente (...) debido a la falta de separadores de ambiente (E7).*

Por lo tanto, está claro que los enfermeros clínicos experimentan situaciones complejas que los requieren que tengan la sensibilidad moral necesaria para lidiar con la debilidad de los demás, ya sean pacientes o familiares. El respeto a la autonomía del paciente es una de las premisas fundamentales para la toma de decisiones clínicas; por lo tanto, es esencial que estos profesionales establezcan una comunicación efectiva, mediada por información clara y concisa con sus pacientes.

De esta manera, al pasar la información correcta, escuchando sus quejas cuidadosamente, los enfermeros desarrollarán sensibilidad moral, lo que los fortalecerá y les permitirá, como profesionales, reconocer las necesidades reales de los pacientes y llevar a cabo una toma de decisiones ética y prudente.

En relación con la subcategoría de conflictos de equipo, los enfermeros entrevistados identificaron la relación interprofesional como un problema ético. Según los participantes, la clínica médica, debido a que se caracteriza por ser un entorno en el que trabajan diferentes profesionales del equipo multidisciplinario, permite la aparición de problemas éticos relacionados con la convivencia con el equipo interprofesional, competición entre el equipo de enfermería y mayores demandas de los médicos, sin considerar las verdaderas atribuciones de los enfermeros y los técnicos de enfermería: *El espíritu de competición está en alta y hoy para mí el problema de la clínica médica está en la competición entre enfermeros (E3); El mayor problema que veo es entre los profesionales, entre el equipo (E5); Conflictos entre equipos porque es un equipo muy grande, por lo que a veces hay conflictos (E6); Los médicos, prescriben de todo, cuidados al paciente, a menudo ponen muchas cosas allí, en la prescripción y ni siquiera saben si lo hacemos, si no lo hacemos, pero lo tiraron allí y quieren que se haga, ¿sabes? Y a veces no lo sabemos, no es nuestro trabajo, está ahí y dentro de poco nos lo exigirán (E16).*

Según los participantes, los conflictos entre los equipos también surgen de la falta de respeto entre el propio equipo de enfermería, tanto por parte del técnico de enfermería al no respetar al enfermero como líder de la unidad, como por el enfermero al no posicionarse como un facilitador para el equipo de enfermería, lo que puede generar un ambiente de trabajo estresante, tenso y poco armonioso: *Hay mucho conflicto en el equipo (...) falta un poco de respeto. Si usted es un técnico, debe respetar al enfermero pero el enfermero, también, debe respetar al técnico, no es porque esté en una jerarquía superior. Creo que hay una falta de respeto entre el equipo (E4); Conflictos dentro del equipo, por lo que estamos pasando, cuando llegamos, algunos técnicos se alzan contra nosotros, porque son pocos aquí en la clínica médica, pero decimos "no es culpa nuestra". Tratamos de hablar, algunos se enojan, hay días en que incluso hay una discusión pero siempre de nuestra parte, los enfermeros, tratamos de mantenernos callados, luego tenemos una reunión y tratamos de llegar a un consenso, porque de lo contrario, hay un ambiente muy estresante para trabajo (E8); Conflicto con el equipo (...) Hay demasiados pacientes para que los manejemos (E10).*

La sensibilidad moral proporciona a los enfermeros una mayor capacidad para enfrentar y reconocer situaciones de conflicto e implementar estrategias que permitan la interacción entre equipos. Promueve un ambiente de trabajo satisfactorio que garantice el respeto y la autonomía profesional, de modo que los factores estresantes que se producen en el lugar de trabajo no afecte la esencia de la enfermería, que es la atención, especialmente en las unidades clínicas, donde la gran demanda de servicio, debido a la cantidad y el perfil de los pacientes hospitalizados, requiere que el

equipo tenga la capacidad de hacer que el entorno sea lo más ligero y armonioso posible.

Los entornos hospitalarios, especialmente los clínicos, están marcados por diferencias en los valores y por la incertidumbre en la toma de decisiones, tanto con respecto a los conflictos institucionales, como a los que se suscitan entre el equipo y/o con los pacientes y los miembros de la familia que resultan en problemas éticos que, a menudo, no se perciben en su dimensión moral. Por lo tanto, los enfermeros deben tener sensibilidad moral para identificar el componente moral de cada situación de conflicto y tomar decisiones clínicas basadas en la ética profesional, en las organizaciones de trabajo y en las necesidades reales de los pacientes. Los profesionales más sensibles podrán garantizar la satisfacción personal y del usuario y, también, integrar un entorno de trabajo que ofrezca relaciones más armoniosas.

En la categoría de "relaciones con la sensibilidad moral", fue posible identificar que los enfermeros, al reconocer problemas éticos en el entorno de la clínica médica, demuestran sensibilidad moral para llevar a cabo la toma de decisiones clínicas. Por lo tanto, los entrevistados informaron que la empatía, el diálogo y el conocimiento clínico se hallan relacionados con la sensibilidad moral.

Con respecto a los componentes importantes que ayudan a resolver problemas éticos relacionados con conflictos institucionales, con pacientes y/o acompañantes y entre el equipo identificado por los enfermeros en la clínica médica, estos profesionales eran conscientes de que tales problemas éticos y los sentimientos generados pueden tener un impacto significativo en la atención al paciente. Con respecto a la empatía, según los participantes del estudio, es esencial que desarrollen la capacidad de ponerse en el lugar del otro para llevar a cabo la toma de decisiones clínicas, en vista de los problemas éticos que impregnan la atención de los pacientes ingresados en la unidad de clínica médica: *Hay que ponerse en el lugar del otro, reflejarse en él. Porque a veces no nos ponemos en la posición del otro, para entender el problema, para entender por qué en ese momento tienes que tomar una decisión, ¿me entiendes? (E2); Si nos ponemos en el lugar de esos pacientes que han estado aquí durante tres meses, que solo se quejan, tenemos la capacidad de crear conciencia y manejar conflictos (E4); Significa ponerse en el lugar del otro, identificar que hay un conflicto y tratar de resolverlo de la mejor manera (E10); Creo que en el momento en que te pones en el lugar del otro, tienes empatía, puedes guiar tanto tus prácticas como las del equipo, en resumen, la atención (E13).*

La sensibilidad moral para agudizar la motivación benevolente del profesional hace que sus acciones se desarrollen de manera empática e integral, garantizando los derechos, la privacidad y la autonomía tanto del paciente como del profesional.

Otro aspecto enumerado por los participantes fue la importancia del diálogo franco, conciso y verdadero en la identificación de problemas éticos relacionados con los conflictos entre el equipo y con los pacientes y los miembros de la familia dentro de la unidad en estudio. Los entornos clínicos se caracterizan por espacios donde las relaciones son más intensas; por lo que los enfermeros reconocen que el diálogo franco es un elemento de sensibilidad moral que favorece una relación de confianza entre los equipos y con los pacientes y/o miembros de la familia permitiéndoles, así, llevar a cabo atención clínica, resolver y minimizar situaciones de conflictos éticos: *Normalmente llamamos al equipo, hablamos, tenemos un diálogo* (E2); *Llamo a colegas para hablar y todo e incluso puedo llamar a los involucrados para hablar* (E5); *Siempre ante un conflicto, siempre debes mantener la calma y hablar, no tiene sentido cambiar. Los dos lados tienen que tratar de mantener la calma y luego hablar, que al hablar las cosas se resuelven. El diálogo se convierte en la base de todo, si hay diálogo, a la larga se resuelven los conflictos* (E12).

Finalmente, los enfermeros que participaron en lo estudio reconocieron que el conocimiento clínico es esencial para que los profesionales reconozcan la conducta inapropiada y la enfrenten sin causar daño a los pacientes. Por lo tanto, dicho conocimiento mejora la visión clínica y crítica de los enfermeros, otorgándoles confianza para cuestionar los comportamientos y satisfacer las necesidades reales de los pacientes. *Me da más confianza (sensibilidad moral), me siento más seguro para tomar la decisión correcta y saber cómo discutir con el paciente* (E3); *Tiene que haber conocimiento sobre situaciones recurrentes en la clínica médica, porque entonces tendremos un norte para tomar una decisión, una conciencia (...). Si la persona tiene una sensibilidad moral, desarrolla una mirada más holística, puede ver el todo y no solo ese conflicto en ese momento* (E6); *Y siempre se enfoca en el paciente a fin de brindar esa asistencia digna y, especialmente, tener el autoconocimiento de cada situación* (E11); *Creo que la práctica confiere más experiencia, otorga más seguridad. Y ese bagaje de experiencia acumulada ayuda a desarrollar el coraje para tomar posición* (E13).

Discusión

Fue posible demostrar a través de las entrevistas que los profesionales consideraron que los problemas éticos son aquellos que impiden, de alguna manera, que la atención de enfermería se desarrolle de manera efectiva y eficiente, como ya se verificó en la investigación con profesionales de enfermería brasileños sobre la identificación de problemas éticos en las unidades de hospitalización clínica y quirúrgica⁽²⁾. La sensibilidad moral permite a los enfermeros identificar problemas éticos y reducir los conflictos morales, aumentando la calidad de la atención brindada⁽¹²⁾.

En la primera categoría "experimentando problemas éticos", fue posible percibir que los enfermeros identifican como problemas éticos los conflictos institucionales, conflictos con pacientes y/o familiares y aquellos entre el equipo. Tales hallazgos son coincidentes con la investigación con enfermeros sobre problemas éticos en la atención primaria, en los que se encontraron problemas relacionados con la gestión, los usuarios y entre el equipo⁽¹³⁾. La percepción de los problemas éticos que se producen en entornos clínicos contribuye a la calificación de la atención de enfermería. Por lo tanto, los enfermeros deben ser moralmente sensibles para reconocer la dimensión ética de sus actitudes en la toma de decisiones clínicas⁽¹⁴⁾.

Con respecto a los conflictos institucionales, los participantes identificaron como problemas éticos la falta de apoyo por parte de la institución y la cantidad reducida de profesionales. Corroborando este resultado, un estudio de revisión⁽⁶⁾ sobre dilemas éticos descriptos y experimentados por los enfermeros en la práctica clínica, identificó que problemas tales como la falta de apoyo organizacional, la falta de recursos humanos y materiales, pueden permitir a los enfermeros experimentar los problemas éticos que necesitan competencia ética para enfrentarlos. Por lo tanto, cuando los enfermeros se dan cuenta de que necesitan y exigen mejores condiciones laborales organizativas, actúan con sensibilidad moral⁽¹²⁾.

Con respecto a los conflictos con el paciente y/o la familia, fue posible verificar que la falta de respeto al paciente, la comunicación ineficaz y la exposición del paciente constituyen un problema ético. Dichos hallazgos se relacionan con los datos de la revisión⁽¹⁵⁾ sobre dilemas éticos en enfermería, que destacó la falta de respeto, la comunicación inefectiva y la dificultad para garantizar la privacidad de los pacientes como los principales problemas. Por lo tanto, la sensibilidad moral de los enfermeros sirve como un recurso que permite el reconocimiento de problemas éticos en las unidades clínicas, promoviendo el establecimiento de acciones basadas en aclarar las dudas, ansiedades y angustias de los pacientes, asegurando sus derechos, respeto y privacidad y minimizando, así, conflictos derivados de tales dilemas^(3,16).

Otro problema ético enumerado según los participantes del estudio fue el conflicto entre el equipo, que se caracterizó, principalmente, por la falta de respeto entre el equipo de enfermería y la relación interpersonal conflictiva. En una investigación⁽¹²⁾ realizada con enfermeros iraníes, fue posible identificar que los problemas éticos relativos a las relaciones interpersonales, tanto entre el propio equipo como con el equipo interprofesional, dificultan el desarrollo de la sensibilidad moral en los enfermeros para enfrentar los dilemas. De esta manera, ocasionan molestias, sufrimiento, dificultad para adaptarse a los entornos de

trabajo clínicos y, en consecuencia, la descalificación de los cuidados de enfermería⁽¹⁷⁻¹⁸⁾.

Con la segunda categoría "relación con la sensibilidad moral" se demostró que los enfermeros usan elementos como la empatía, el diálogo y el conocimiento clínico para enfrentar y resolver los problemas éticos reconocidos y demostrados desde la primera categoría. Estos hallazgos corroboran con los de un estudio⁽¹⁹⁾ realizado con enfermeros holandeses, que demostró que el conocimiento, la comunicación y la capacidad de los enfermeros para ponerse en el lugar del otro para llevar a cabo la toma de decisiones, se presenta como una competencia ética para la resolución de dilemas éticos en enfermería. Por lo tanto, los enfermeros deben tener sensibilidad moral como competencia ética para llevar a cabo la planificación de acciones con el fin de garantizar la excelencia técnica y la toma de decisión clínica resolutive, capaz de generar satisfacción tanto personal como entre el equipo y los pacientes⁽²⁰⁾.

La empatía se identificó como uno de los elementos de la sensibilidad moral que contribuye al reconocimiento y el manejo de los problemas éticos que ocurren en la unidad de la clínica médica. Según una investigación⁽²¹⁾ realizada con enfermeros sobre su percepción de la atención humanizada en la clínica médica, fue posible darse cuenta de que aquellos que brindan atención hospitalaria en la clínica para adultos deben establecer una relación de empatía y respeto tanto entre el equipo, cuanto hacia pacientes para identificar mejor los dilemas éticos. La sensibilidad moral es un recurso que despierta la motivación benevolente de los enfermeros para hacer lo que consideran bueno para sus pacientes, contribuyendo a la identificación de problemas éticos y tomando decisiones con un mayor sentido de responsabilidad sobre cómo su acción afectará tanto al equipo de trabajo, como a la vida de pacientes y familiares⁽²²⁾.

El diálogo fue otro elemento de sensibilidad moral identificado en el estudio como un facilitador para la percepción y deliberación de los problemas éticos enfrentados en la unidad de la clínica médica. Similar a este hallazgo, una encuesta⁽²³⁾ con enfermeros sobre las creencias y acciones en la práctica de la abogacía, identificó que ellos enfermeros deben usar una comunicación efectiva, impregnada de un diálogo franco y verdadero, para garantizar los derechos de los pacientes y asegurar su autonomía. Los enfermeros moralmente sensibles tienen una mayor capacidad para percibir las necesidades reales de los pacientes y tener confianza en sí mismos para informarles sobre los derechos frente a las implicaciones éticas y, en consecuencia, abogar en nombre de los pacientes.

Un estudio⁽²⁴⁾ con enfermeros realizado en Teherán sobre sensibilidad moral, identificó que es necesario que

estos profesionales dispongan de sensibilidad moral para desarrollar conocimiento clínico que brinde una visión crítica para evaluar y crear estrategias de atención y toma de decisiones, de acuerdo con las necesidades individuales de los pacientes. Estos hallazgos están de acuerdo con los resultados de este estudio, cuando los participantes reconocen el conocimiento clínico como uno de los elementos que tiene una relación con la sensibilidad moral en la identificación e intervención de problemas éticos. El desarrollo de la sensibilidad moral contribuye a que los enfermeros puedan diagnosticar dilemas e intervenir en ellos para garantizar el carácter integral de la atención y la autonomía del paciente⁽²⁵⁾.

Finalmente, fue posible percibir con los resultados de este estudio que los enfermeros identifican que los problemas éticos de la clínica médica son el resultado de preocupaciones comunes en la atención de enfermería. Esto puede justificarse por el hecho de que estos profesionales no pueden diferenciar los conflictos cotidianos de los éticos en su rutina laboral, debido al desequilibrio de poder que impregna la práctica de enfermería, en la que los profesionales se ponen a prueba diaria en términos de sus habilidades y capacidad para toma de decisiones clínicas⁽²⁶⁾, lo que resulta en subestimar las dimensiones éticas de la atención.

Más allá de ello, se considera que los resultados de esta investigación pueden contribuir a que los profesionales de enfermería reconozcan la sensibilidad moral como un aspecto potencializador en el proceso de percepción y de enfrentamiento de problemas éticos, contribuyendo al reconocimiento de la práctica de enfermería como ciencia, que forja profesionales con mayor experiencia autonomía y confianza en sí mismos, lo que les brindará recursos para reflexionar y deliberar ante problemas éticos y, en consecuencia, para tomar decisiones clínicas moralmente adecuadas.

Este estudio tiene la limitación de haberse llevado a cabo desde un enfoque cualitativo en una muestra específica de enfermeros que trabajan en la unidad de clínica médica de un hospital en el sur de Brasil, lo que no permite la generalización de sus resultados. Otro aspecto limitante se debe a la falta de estudios brasileños sobre sensibilidad moral, lo que dificulta el establecimiento de mayores comparaciones entre los resultados de la investigación y la realidad que experimentan otros enfermeros de diferentes contextos nacionales.

Conclusión

A través de este estudio, fue posible identificar que los profesionales reconocen los conflictos institucionales, además de aquellos con el paciente y/o familiar y entre equipos, como problemas éticos de la unidad de clínica médica. Al relacionar

dichos conflictos con la sensibilidad moral, fue posible percibir que los participantes utilizan elementos de sensibilidad moral como la empatía, el diálogo y el conocimiento clínico para reconocer y tratar los problemas que surgen en su práctica cotidiana y, por lo tanto, tomar decisiones clínicas, basadas en la ética profesional, los valores personales y las necesidades reales de los pacientes.

Así, se destaca la importancia del proceso de reconocimiento y afrontamiento de los problemas éticos experimentados en la práctica de enfermería y su relación con la sensibilidad moral, ya que puede contribuir al fortalecimiento de los enfermeros como profesionales, en la construcción de ambientes de trabajo y en el proceso de toma de decisiones éticas a favor de los pacientes.

Finalmente, parece relevante preguntar: ¿Los resultados de este estudio serían similares en diferentes servicios de salud? ¿Cómo identifican los enfermeros los problemas éticos en otros contextos y cómo los relacionan con la sensibilidad moral? Estas preguntas son útiles para apostar a la realización de más estudios sobre sensibilidad moral en otros contextos brasileños, que cubran las dimensiones gerenciales, de atención y enseñanza de la enfermería.

Referencias

- Mallari MG, Tariman JD. Ethical frameworks for decision-making in nursing practice and research: An integrative review. *Via Sapientiae*. [Internet]. 2017 Jan [cited May 20, 2019];7(1):50-7. Available from: <https://doi.org/10.13178/jnparr.2017.0701.0707>
- Montenegro LC, Rénnó HMS, Caram CS, Brito MJM. Problemas éticos na prática de profissionais de saúde em um hospital escola. *Av Enferm*. [Internet]. 2016 [cited May 19, 2019];34(3):226-35. Available from: <https://doi.org/10.15446/av.enferm.v34n3.45590>
- Moreira DA, Ferraz CMLC, Costa IP, Amaral JM, Lima TT, Brito MJM. Professional practice of nurses and influences on moral sensitivity. *Rev Gaúcha Enferm*. [Internet]. 2019 [cited Feb 29, 2020];40:e20190080. Available from: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190080>
- Lützné K, Dahlqvist V, Eriksson S, Norberg A. Developing the concept of moral sensitivity in health care practice. *Nurs Ethics* [Internet]. 2006 [cited May 14, 2019];13(2):187-96. Available from: <https://doi.org/10.1191/0969733006ne8370a>
- Barlem ELD. Sensibilidade moral e formação profissional de enfermagem. *Rev Enferm UFSM*. [Internet]. 2018 Jan/Mar [cited Aug 10, 2019];8(1):01-2. Available from: <http://dx.doi.org/10.5902/2179769229253>
- Haahr A, Norlyk A, Martinsen B, Dreyer P. Nurses experiences of ethical dilemmas: a review. *Nurs Ethics*. 2019;20(10):1-15. doi:10.1177/0969733019832941
- Esmaelzadeh F, Abbaszadeh A, Borhani F, Peyrovi H. Ethical sensitivity in nursing ethical leadership: a content analysis of Iranian nurses experiences. *Open Nurs J*. [Internet]. 2017 [cited Mar 4, 2020];11:1-13. doi: 10.2174/1874434601711010001
- Dalla Nora CR, Zoboli E, Vieira MM. Moral sensitivity and related factors: the perception of nurses. *Cogitare Enferm*. [Internet]. 2016 Out-Dec [Cited May 14, 2019];21(4):1-8. Available from: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v21i4.47410>
- Schallenger CD, Tomaschewski-Barlem JG, Barlem ELD, Rocha LP, Dalmolin GL, Pereira LA. Moral sensitivity components identified among nurses from Intensive Care Units. *Rev Bras Enferm*. [Internet]. 2019 [cited Feb 29, 2020];72(Suppl 1):2-8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0202>
- Moraes R, Galiuzzi MC. Análise textual discursiva. 2. ed. rev. Ijuí: Ed. Unijuí; 2011.
- Moraes R, Galiuzzi MC. Discursive textual analysis: a multiple face reconstructive process. *Ciênc & Educ*. [Internet]. 2006 [cited Mar 5, 2020];12(1):117-28. Available from: <https://doi.org/10.1590/S1516-73132006000100009>
- Amiri E, Hossein E, Maryam V, Jafarabadi AM, Hossein AA. Relationship between nurses' moral sensitivity and the quality of care. *Nurs Ethics*. 2018;20(10):1-9. doi: 10.1177/0969733017745726.
- Dalla Nora CR, Zoboli ELCP, Vieira M. Ethical problems experienced by nurses in primary health care: integrative literature review. *Rev Gaúcha Enferm*. [Internet]. 2015 Mar [cited Jun 20, 2019];36(1):112-21. Available from: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2015.01.48809>
- Jamshidian F, Shahriari M, Aderyani MR. Effects of an ethical empowerment program on critical care nurses' ethical decision-making. *Nurs Ethics*. 2018;20(10):1-9. doi: 10.1177/0969733018759830
- Rainer J, Schneider JK, Lorenz RA. Ethical dilemmas in nursing: an integrative review. *J Clin Nurs*. 2018;27:3446-61. doi: 10.1111/jocn.14542
- Escolar-Chua RL. Moral sensitivity, moral distress, and moral courage among baccalaureate Filipino nursing students. *Nurs Ethics*. 2018 Jun;25(4):458-69. doi: 10.1177/0969733016654317
- Herrera MFJ, Axelsson C. Some ethical conflicts in emergency care. *Nurs Ethics*. 2015 Aug;22(5):548-60. doi: 10.1177/0969733014549880
- Dalla Nora CR, Zoboli ELCP, Vieira MM. Moral sensitivity in Primary Health Care nurses. *Rev Bras Enferm*. [Internet]. 2017 [cited Feb 29, 2020];70(2):308-16. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0453>
- Cusveller B, Schep-Akkerman A. Towards a competency assessment tool for nurses in ethics

- meetings. *Nurs Ethics*. 2016 Jun;23(4): 413-20. doi: 10.1177/0969733014567170.
20. Mendonça FAC, Menezes MVM, Amorim SC, Morais FDM, Feitosa EMN, Lacerda CMM. Ethical nursing processes in state of Ceará: reflection for professional practice. *Enferm Foco*. [Internet]. 2017 [cited Jun 22, 2019];8(2):77-81. Available from: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2017.v8.n2.735>
21. Carvalho DO, Santos NNRC, Silva ARV, Carvalho GCN. Percepção do profissional de enfermagem acerca do cuidado humanizado no ambiente hospitalar. *R Interd*. [Internet]. 2015 Jun-Set [cited Jun 23, 2019];8(3):61-74. Available from: <https://revistainterdisciplinar.uninovafapi.edu.br/index.php/revinter/article/view/680>
22. Borhani F, Abbaszadeh A, Mohamadi E, Ghasemi E, Hoseinabad-Farahani MJ. Moral sensitivity and moral distress in Iranian critical care nurses. *Nurs Ethics*. 2017 Jun;24(4):474-82. doi: 10.1177/0969733015604700
23. Tomaschewski-Barlem JG, Lunardi VL, Barlem ELD, Ramos AM, Figueira AB, Fornari NC. Nursing beliefs and actions in exercising patient advocacy in a hospital context. *Rev Esc Enferm USP*. [Internet]. 2015 Oct [cited May 20, 2019];49(5):811-8. Available from: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420150000500015>
24. Mahdiyoun SA, Pooshgan Z, Imanipour M, Razaghi Z. Correlation between the nurses, moral sensitivity and the observance of patients' rights in ICUs. *Med Ethics J*. [Internet]. 2017 [cited Mar 4, 2020];11(40):7-14. Available from: <https://doi.org/10.21859/mej-11407>
25. Tuveesson H, Lützén K. Demographic factors associated with moral sensitivity among nursing students. *Nurs Ethics*. 2017 nov;24(7):847-55. doi: 10.1177/0969733015626602.
26. Lunardi VL, Lunardi-Filho WD, Silveira RS, Silva PA, Mancia JR. Nursing management and construction of ethical environments. *Enferm Foco*. [Internet]. 2016 [cited May 18, 2019];7(3-4):41-5. Available from: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2016.v7.n3/4.914>

Recibido: 27.11.2019

Aceptado: 23.03.2020

Editor Asociado:

Maria Lúcia do Carmo Cruz Robazzi

Copyright © 2020 Revista Latino-Americana de Enfermagem

Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons CC BY.

Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.

Autor de correspondencia:

Janaina Cassana Mello Yasin

E-mail: janinhacm3@hotmail.com

 <https://orcid.org/0000-0002-8001-8838>