

Confidencialidad

Situaciones en las que la información protegida por la HIPAA puede divulgarse sin el permiso o consentimiento del cliente:

- ✓ Para informar abuso, negligencia o violencia doméstica.
- ✓ Para prevenir amenazas serias para la salud y la seguridad pública.
- ✓ Para informar al Departamento de Salud Pública a los fines de la salud.
- ✓ Para informar a la oficina correspondiente durante la asistencia en casos de catástrofe.
- ✓ Para compensar a los trabajadores.
- ✓ Para informar a la Administración de Alimentos y Medicamentos (Food and Drug Administration, FDA) sobre los efectos secundarios esperados de los medicamentos o los defectos de productos alimenticios para permitir el retiro del producto.
- ✓ Para informar a una institución correccional.
- ✓ Para informar a directores de funerarias, médicos examinadores, médicos forenses, instituciones de obtención de órganos, para ciertos fines de investigación.
- ✓ Para notificar la ubicación de una persona a los miembros de la familia o el tutor legal involucrado en el cuidado del cliente.

Entre las consecuencias de violar la confidencialidad se incluyen las siguientes:

- ✓ Amonestación, advertencia o despido del empleado
- ✓ El cliente/paciente puede sentirse avergonzado.
- ✓ El cliente perderá la confianza en la promotora de salud (Community Health Worker, CHW) y la agencia.
- ✓ El cliente puede presentar cargos contra la CHW y la agencia.
- ✓ La agencia podría recibir una multa con sanciones penales por ignorar la HIPAA.

Cómo establecer y mantener los límites profesionales

Establecer y mantener los límites profesionales apropiados les permite a las promotoras de salud (CHW) proteger mejor el bienestar de los clientes, de ellas mismas, de los empleadores y de la comunidad.

Entre los ejemplos de problemas con los límites profesionales se encuentran los siguientes:

- Divulgación de información personal de una CHW a un cliente
- Contacto físico con un cliente
- Relación romántica o sexual con un cliente
- Relaciones duales o múltiples con los clientes

Una **relación dual o múltiple** existe cuando tiene otro tipo de relación o conexión con alguien que también es su cliente. Por ejemplo, un cliente puede ser un ex compañero de trabajo o un miembro de su iglesia, sinagoga o mezquita.

Las CHW con frecuencia se enfrentan a posibles dilemas de límites, por ejemplo que un cliente les ofrezca obsequios, les pida dinero prestado o las invite a construir una relación romántica. Ya sea que le presten a un cliente \$1,50 para el boleto de autobús, que lleven a un cliente en su automóvil a una consulta, que las inviten a convertirse en la madrina de la hija del cliente o que vean a un cliente en el supermercado o la escuela de su vecindario, a veces es difícil saber qué hacer.

Los **límites profesionales** se definen como *las limitaciones o pautas éticas que un profesional establece dentro de las relaciones laborales*. Los límites pueden ser variables y flexibles según la situación.

Establecer límites profesionales puede ser útil para que la CHW y el cliente definan claramente su relación de trabajo. Identificar lo que pueden o no pueden hacer por el cliente es una parte importante de generar confianza en la relación. Los clientes deben saber qué esperar de su comportamiento al comienzo de la relación. El momento en que una CHW se desvía de un rol estrictamente profesional se conoce como **cruce de límites**.

No todos los cruces de límites se consideran poco éticos. Debido a que las CHW a menudo trabajan en la misma comunidad donde viven, es difícil evitar las relaciones duales con los clientes. De hecho, esas relaciones pueden ser parte de lo que hace a la CHW una “miembro confiable de la comunidad”. Sin embargo, las CHW deben ser conscientes de su posición influyente y evitar abusar de la confianza de los clientes.

Se debe comprender que algunas relaciones duales pueden afectar el juicio profesional o aumentar el riesgo de daño a los clientes. El principio básico aquí debería ser: ¿qué es lo mejor para el cliente? Si podría ser perjudicial para un cliente trabajar con una CHW con quien tiene una relación dual, entonces la CHW debe derivar a ese cliente a una colega.



Aquí se presentan algunas preguntas que pueden hacerse si surge un dilema de límites:

- ¿Quién se beneficia del cruce de límites?
- ¿Es necesario el cruce de límites?
- ¿El cliente recibió el consentimiento informado sobre los posibles riesgos involucrados en el cruce de límites?
- ¿Cómo afectará el cruce de límites a la relación?
- ¿Estoy siendo objetiva?
- ¿Existe un contexto cultural que deba considerar en esta situación?

En caso de duda, busquen el apoyo de sus colegas, el supervisor o el código de ética del lugar de trabajo.

Fuente: Berthold et al (Eds.), 2009, *Foundations for Community Health Workers*

Los límites en las relaciones profesionales

En su opinión, decidan si cada una de estas situaciones está claramente siempre bien o nunca bien. Si hay momentos en los que puede o no estar bien, según las circunstancias, marquen a veces bien. Luego expliquen **cuándo** o en **qué circunstancias** ese comportamiento estaría bien. Compartan sus respuestas con el resto de las participantes.

Comportamiento	Siempre bien	Nunca bien	A veces bien (¿cuándo?)
1. Ocultar del supervisor o del equipo su atracción hacia el cliente.			
2. Ocultar del supervisor o del equipo la atracción del cliente hacia ustedes.			
3. Ocultar del supervisor o del equipo problemas de límites.			
4. Violar las reglas para un cliente en particular.			
5. Comunicarle creencias religiosas o espirituales al cliente.			
6. Defender a un cliente a pesar de la desaprobación del equipo o la agencia.			
7. Socializar fuera de horario con un cliente.			
8. Llevar a un cliente a su casa por cualquier motivo.			
9. Compartir una comida con un cliente.			
10. Participar en intereses comunes con un cliente.			
11. Pasar tiempo a solas con el cliente en su departamento.			
12. Prestarle dinero a un cliente.			
13. Prestarle artículos personales a un cliente.			
14. Aceptar un préstamo de dinero de un cliente.			
15. Aceptar un préstamo de artículos personales de un cliente.			
16. Darle un regalo a un cliente.			
17. Aceptar un regalo de un cliente.			
18. Llamar a un cliente después del horario laboral.			
19. Aceptar una llamada de un cliente después del horario laboral.			
20. Aceptar una llamada de un cliente en su casa.			
21. Invitar a los clientes a una fiesta en su casa.			
22. Ver a un antiguo cliente como un amigo.			
23. Salir con un antiguo cliente.			
24. Aceptar un abrazo de un cliente.			
25. Abrazar a un cliente.			
26. Aceptar un masaje de un cliente.			
27. Enviar un masaje a un cliente.			
28. Llevar a un cliente a su iglesia.			
29. Llevar a un cliente a su reunión de autoayuda.			
30. Viajar en el vehículo de un cliente.			
31. Animar a su cliente a revelar su estado a su pareja.			
32. Animar a su cliente a revelar su estado a sus familiares.			
33. Revelar su propio estado de VIH y su historia de vida al cliente.			

Escenarios de límites

Confusión de los roles

Joe recibió servicios de atención primaria y administración de casos de la clínica, lo que ha apoyado su objetivo de incrementar su conocimiento sobre el VIH y cómo manejar su salud. Joe está listo para ayudar a otros que están luchando contra la enfermedad. Se capacitó para convertirse en CHW y tiene un trabajo de medio tiempo en la clínica como CHW. Ahora debe manejar su rol doble: paciente y CHW. Durante una reunión de supervisión reciente, Joe les contó a sus colegas que tiene dificultades para asistir al grupo de apoyo al que ha ido durante los últimos tres años y que lo ayudó con su sobriedad.

¿Cuáles son los problemas de límites presentados en este escenario y qué harían?

Una relación previa

Brad es un CHW en la clínica. Un día ve a que su amigo Steve entra a la clínica para su primera cita. Brad se sorprende al ver a Steve, ya que nunca han hablado sobre su estado de VIH. Brad ahora está preocupado porque su confidencialidad se verá comprometida porque comparten los mismos círculos sociales.

Como CHW en este escenario, ¿qué harían?



Condición de inmigrante


Ramon Torres, un hombre de 38 años de Guatemala, es un cliente que fue arrestado y condenado por conducir intoxicado en 2015. Se le solicitó que completara el tratamiento hospitalario y que tomara un curso de conducción defensiva, que finalizó con éxito.

Ramon ha asistido a la clínica desde 2014, pero ha tenido problemas con el cumplimiento del tratamiento y con la asistencia a las consultas médicas. Una vez que salió de la cárcel, se le asignó un navegador de pacientes que apoyó a Ramon cuando comenzó a recibir el tratamiento con medicamentos para pacientes hospitalizados y a asistir a citas médicas y judiciales. Ramon comenzó a prosperar una vez que estuvo sobrio y en la última visita presentó carga viral suprimida e indetectable.

El Servicio de Inmigración y Control de Aduanas (*Immigration and Customs Enforcement*, ICE) recientemente comenzó a hacer preguntas sobre los clientes e incluso a detener a algunos que tenían condenas previas. Esto asusta a Ramon y ahora se niega a volver a la clínica por temor a ser detenido por el ICE.

Como CHW/navegador, ¿cómo ayudarían a este paciente?

Si un oficial del ICE se les acercara y les preguntara si Ramon Torres es un cliente de la clínica, ¿cómo responderían?



Violencia doméstica

Una CHW ha estado trabajando con una mujer heterosexual casada que tiene dos hijos pequeños. La cliente vive en un hogar subsidiado y se queda en casa con sus hijos mientras su esposo trabaja. La cliente no puede ir a la clínica ni acceder a otros servicios con mucha frecuencia, pero el cuidado de los niños ha sido la única barrera identificada.

El administrador de casos de vivienda de la cliente habló con ella mediante correos electrónicos, y ella le dijo que le tenía miedo a su esposo. El administrador de casos de vivienda no pudo hacer una visita al hogar, por lo que la CHW acordó ir y usar su vehículo personal para conducir 30 millas y visitar a la cliente.

Al llegar, la CHW confirma que se está atravesando una situación de violencia doméstica y que la cliente no puede salir de la casa. La CHW llama a las líneas directas locales de violencia doméstica, pero no puede comunicarse con un miembro del personal por teléfono. La CHW llama a la agencia de vivienda, que inmediatamente le proporciona a la cliente un cupón para hospedarse en un hotel. El esposo de la cliente no está en casa, pero a menudo llega sin avisar. La cliente no esperaba huir de la casa con sus dos hijos y no tiene sus pertenencias empacadas, por lo que la CHW la ayuda a empacar las pertenencias para ella y sus hijos en una maleta que la CHW tenía en su vehículo personal.

Se hacen los arreglos para hospedarse en el motel, pero la cliente no tiene tarjetas de débito ni crédito, no tiene efectivo y no tiene su tarjeta de cupones de alimentos, ya que la tiene su esposo. En el camino a la oficina del Departamento de Seguridad Nacional (*Department of Homeland Security*, DHS) para obtener los beneficios, los dos hijos de la cliente lloran porque no han comido nada desde el desayuno. La CHW usa su tarjeta de débito personal para comprar comida para los niños. La cliente decide que está demasiado abrumada para ir a la oficina del DHS con los niños, ya que no tiene un cochecito y se pone ansiosa cuando sale de la casa. Tiene los ojos llenos de lágrimas y está traumatizada por los eventos del día. En este momento, ya es el final de la tarde, por lo que la CHW conduce a la cliente a la habitación del motel y la ayuda a sacar los artículos del automóvil. La CHW acuerda regresar al motel a la mañana siguiente. Los hijos de la cliente han dejado comida y empaques esparcidos por todo el automóvil.

La CHW llega al motel al día siguiente y dos hombres desconocidos abren la puerta y le dicen a la CHW que la cliente está en la cama. Resulta que el esposo de la cliente descubrió en qué motel se encontraba y apareció durante la noche. Lo arrestaron, pero lo dejaron salir temprano esa mañana. La CHW ingresa a la habitación y descubre que el esposo de la cliente ha estado recorriendo el área alrededor del motel. Al esposo lo encontraron con posesión de drogas, por lo que es probable que esté intoxicado. La CHW llama al 911 y solicita una escolta policial. En lugar de llevar a la cliente a solicitar beneficios como se había acordado, la policía dice que deben ir directamente a un centro de violencia doméstica y presentar una orden de restricción.

La CHW termina encerrada en la habitación del motel con la cliente, sus dos hijos y dos hombres durante dos horas y media mientras esperan a la policía. La CHW compró comida para la familia una vez más, ya que pasaron varias horas mientras la policía estaba en la escena.

¿Cuáles son los problemas de límites presentados en este escenario y qué harían?



Violencia doméstica

Mike, un nuevo cliente de la clínica, es un hombre de 32 años que le dice a su CHW que escapó de su apartamento después de que su pareja Will lo mantuvo cautivo y lo golpeó durante todo el fin de semana.

Will es un hombre de 30 años que ha sido cliente de la clínica durante varios años y la CHW lo conocía de la comunidad antes de venir a trabajar a la clínica. La CHW es miembro de la junta de una organización sin fines de lucro local en la que Will y Mike son voluntarios. La CHW informó un conflicto de intereses a su supervisor, pero se determinó que estaría bien trabajar con Mike.

Los dos clientes se encuentran en una situación de violencia doméstica permanente. La CHW visita el hogar y, aunque Mike había presentado una orden de restricción contra Will, Will está en el departamento de Mike. Will consumió metanfetamina y dice que escucha voces. Mike dice que Will comprende que ya no están en una relación y que se queda temporalmente en su casa porque perdió su departamento y no tiene a dónde ir. La CHW pregunta si Mike entiende que esto viola la orden de restricción diseñada para protegerlo de la violencia física en el futuro. La CHW convence a Will de que abandone la casa y lo lleva de regreso a la clínica para resolver el problema de la vivienda.

En su rol de organizadora comunitaria, la CHW tiene múltiples relaciones con ambos clientes fuera del rol de CHW, ya que la asiste a las funciones sociales y se reúne con ambos clientes en la comunidad. En uno de estos entornos, los amigos en común se plantean las preocupaciones sobre el abuso en presencia de la CHW, quien informa que no pueden hablar sobre eso. Los amigos están intentando desarrollar una estrategia para ayudar a Will con el consumo de sustancias y la situación de vivienda.

Dos semanas después, Mike está en una sesión de asesoramiento en la clínica y le dice a su terapeuta que tiene miedo de regresar a casa porque Will está allí y lo estaba amenazando. Will continuó quedándose en el departamento hasta que fue arrestado. Se le ha pedido a la CHW que testifique en el juicio, sin embargo, solicita la desestimación debido a las relaciones duales.

¿Cuáles son los problemas de límites presentados en este escenario y qué harían?