PARANINFO DIGITAL
MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD
ISSN: 1988-3439 - AÑO VII – N. 19 – 2013
Disponible en: http://www.index-f.com/para/n19/295d.php

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.
Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "CUIDADOS Y TECNOLOGÍA: UNA RELACIÓN NECESARIA" **I Congreso Virtual, IX Reunión Internacional de Enfermería Basada en la Evidencia**, reunión celebrada del 21 al 22 de noviembre de 2013 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

*Título* **Dilemas Éticos del Cuidado del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Essalud Chiclayo - 2011**

*Autores* Jhovana Lizeth *Díaz Carlos*, Mirian Nadine *Izquierdo Zagaceta*, Rosio del Pilar *Mesta Delgado*
*Centro/institución* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
*Ciudad/país* Chiclayo, Perú
*Dirección e-mail* rmesta@usat.edu.pe

## Resumen

La enfermera afronta en su diario quehacer, diferentes dilemas éticos que ponen a prueba no sólo los conocimientos y las destrezas, sino la ética, moral y religión. El dilema ético, emerge cuando se presentan dos situaciones que son difícilmente compatibles entre sí, que pone en juego la capacidad de toma de decisiones, ya sea por razones de conocimiento, formación, experiencia, información, creencias o costumbres de cada individuo. La presente investigación tuvo como objetivos identificar, describir y analizar los dilemas éticos del cuidado a los que se enfrenta la enfermera; la investigación de tipo cualitativa con abordaje estudio de caso, contó con una muestra conformada por 10 enfermeras, se recolectó mediante la entrevista semi estructurada y la observación simple. En todo momento se tomó en cuenta los principios éticos de Sgreccia, y de rigor científico; en esta investigación se originaron tres categorías: Conceptualizando ética y dilemas éticos en el cuidado de enfermería, cuidar/ cuidado de la Enfermera Emergencista frente a dilemas éticos, habilidad y destreza: Toma de decisiones del profesional de Enfermería frente a Dilemas Éticos. Considerando que las enfermeras emergencistas requieren discernir a diario los dilemas éticos a los que se enfrentan y hallar las posibles soluciones teniendo en cuenta factores sociales, religiosos y éticos.

**Palabras clave:** Dilema ético/ Cuidado/ Toma de decisiones/ Enfermera.

TEXTO DE LA COMUNICACIÓN

## Introducción

En las instituciones de salud el profesional de enfermería cotidianamente se enfrenta a dilemas éticos que ponen a prueba los conocimientos adquiridos en su formación universitaria, las habilidades desarrolladas en la cotidianidad de su quehacer, sus creencias religiosas y su esquema de valores. Si bien es cierto, durante el proceso de recuperación de la salud de un paciente, el profesional de enfermería está limitado a ejecutar las indicaciones dadas por el profesional médico por lo que esta actitud involucra una serie de indecisiones que acarrean problemas posteriores.[1] Consideramos que es de gran importancia conocer en qué momento la enfermera está frente a un dilema y más aún si éste es ético, trayendo como consecuencia muchas veces que se involucre en situaciones ético legales por desconocimiento u omisión, esto se da cuando hay una vida de por medio con diagnóstico reservado, en donde se le indica verbalmente al profesional de enfermería desconectar del ventilador mecánico a la persona, implicando una serie de conflictos entre su ética moral y profesional.

Estas situaciones de conflicto en las que se encuentran las enfermeras del servicio de emergencia se dan por el sin número de factores que lo condicionan y que está latente y a la vista de los usuarios externos e internos; dada por la sobredemanda de personas que requieren una atención inmediata, permaneciendo en pasadizos completamente hacinados, donde encuentras pacientes con una mixtura de patologías, las cuales pueden ser infectocontagiosas e inmunodeprimidas, rodeado de personas con diferentes grupos étnicos; a toda esta problemática se aúna la gran necesidad de contar con recursos tanto materiales como el recurso humano,[1] agregado a esto se menciona la influencia que ejerce la problemática social en la que se ve inmersa la enfermera para poder tomar una decisión acertada frente a todos estos factores en los que se ve envuelta, estos intervienen en el accionar adecuado de las enfermeras en dónde nacen preguntas como ¿a quién atiendo primero?, ¿ofrezco ayuda a mi colega o respeto el orden de atención de cada paciente?, ¿brindo una cama a mi familiar o a quién realmente lo necesite?.

Ante todo lo mencionado en el servicio de emergencia el profesional de enfermería debe tener un perfil que le permita brindar servicios de calidad en donde la adquisición de los conocimientos, habilidades y actitudes requeridos se efectúa desde el marco de su formación y con un contenido específico de la profesión. En este sentido surgen las siguientes interrogantes: ¿el profesional de enfermería se encuentra preparado para afrontar estas situaciones?, ¿realmente es competente para asumir y resolver los dilemas éticos que se le presentan en su actuar diario? o ¿sólo se ve limitada a cumplir órdenes, aun no estando de acuerdo con ellas?, ¿debe ser la enfermera la persona que debe ejecutar éstas indicaciones aún en contra de sus principios éticos? Siendo de suma importancia realizar esta investigación con la finalidad de enfatizar y conocer los dilemas éticos del cuidado a los que se enfrenta en su actuar diario el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo. Teniendo en cuenta la situación problema antes mencionada se formula la siguiente preguntas ¿Cuáles son los dilemas éticos del cuidado a los que se enfrenta la profesional enfermera del servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Chiclayo 2011?, cuyo objetivo fue: Identificar, describir y analizar los dilemas éticos del cuidado a los que se enfrenta el profesional de enfermería durante su

desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

**Método**

La metodología que se utilizó en la presente investigación fue de tipo cualitativa; la cual permitió concentrarse en las prácticas de las enfermeras, en el cuidado de las personas en el servicio de emergencia que se someten a diferentes dilemas éticos teniendo en cuenta priorizar la vida de la persona cuidada, así mismo permitió descripciones detalladas de situaciones, comportamientos, eventos, interacciones, actitudes, creencias y pensamientos tal como son sentidas y expresadas por los sujetos de estudio.[2]

De acuerdo al Abordaje metodológico; se utilizó el estudio de caso, según Polit son investigaciones a profundidad de una sola entidad o de una serie reducida de entidades.[3] Los investigadores que realizaron este estudio intentaton analizar y comprender los fenómenos más importantes para la historia, el desarrollo o la atención de un individuo o de sus problemas.[4]

Los Sujetos de la investigación; fueron las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, cuya muestra se realizó mediante el método de saturación resultando 10 sujetos que cumplían con los términos de inclusión de la investigación, para lo cual debían de tener más de 2 años laborando en el servicio de emergencia y que cuenten con especialidad en emergencias y desastres, y en los criterios de exclusión se consideró a enfermeras que laboran en el servicio periódicamente o eventualmente y aquellas que no cuenten con la especialidad de emergencias y desastres.

El escenario fue el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo EsSalud, de IV nivel, ubicado en la ciudad de Chiclayo, el cual atiende a 93000 asegurados.

El servicio de emergencia, está ubicado en el 1° piso de dicho Hospital en el ala este, cuenta con áreas de observación mujeres, varones, y mixta, shock trauma, pediatría y obstetricia. Cuenta con 33 enfermeras, y de la cual una es la jefa del servicio; aproximadamente 20 son nombradas y el grupo restante son contratadas.

Actualmente el servicio de emergencia atiende por día 300 personas que pasan por triaje, 10- 15 personas son hospitalizadas a provisión de camas, y un promedio mensual de 7500 personas aseguradas y no aseguradas que ingresan a solicitar el servicio de emergencia anualmente.

Instrumentos de recolección de los datos, se utilizó la entrevista que es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto estudiado a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. La entrevista desde un punto de vista general, es una forma específica de interacción social. Así mismo en la investigación se utilizó la entrevista abierta a profundidad y la entrevista semi estructurada, la primera consistió en un proceso de interacción específica y parcialmente controlada, en donde el esquema de preguntas y secuencia de las mismas no está prefijado.

La entrevista semi estructurada, consistió en una lista de materias o preguntas que aborda con cada uno de los sujetos de estudio, donde el cometido del entrevistador

consistió en motivar a las participantes a expresarse con libertad acerca de todos los temas de la lista y en registrar las respuestas, generalmente a través de una grabadora.[4] Las investigadoras utilizaron la entrevista semiestructurada, abierta a profundidad consiguiendo que el sujeto investigado se exprese con libertad.

Procedimiento, para la ejecución del presente trabajo de investigación se gestionó previamente con la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, la misma que otorgó una resolución respectiva para poder presentarla ante la institución de ESSALUD del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de la ciudad de Chiclayo. Luego se nos emitió una carta en la cual se nos hacían llegar, las observaciones por parte del comité de investigación de dicho hospital, las cuales fueron levantadas por las investigadoras. El acercamiento al escenario de la investigación para la construcción de los datos, en un inicio fue informal, es decir se buscó los medios como ingresar al servicio y captar a los sujetos de estudio, luego se nos otorgó la resolución aprobatoria para ingresar a presentarnos al servicio de Emergencia ante la jefa de enfermeras quien autorizó la recolección de datos.

Análisis de los datos, Se utilizó el análisis de contenido de Bardin L,[5] donde establece las fases de un análisis de contenido, caracterizando la codificación y categorización, unidad de registro y unidad de Contexto. Comprende cuatro etapas:

La primera: Pre-análisis, es considerada como una fase de organización de la investigación. En esta fase las investigadoras identificamos y seleccionamos textos de la muestra, donde se le efectuó el análisis y revisión de la literatura o de investigaciones similares que se pudo realizar sobre la temática de la investigación.

La segunda etapa: Codificación, la cual es un conjunto de unidades de registro concretas detectadas en los textos que deberán ser descritas en sus respectivas unidades de contexto, en esta etapa las investigadoras seleccionamos unidades de registro que vayan de acuerdo al tema de investigación.

La tercera etapa: Categorización, la cual se caracterizó por la organización y clasificación de las unidades de registro previamente codificadas e interpretadas en sus unidades de contexto. En esta etapa las investigadoras unen las unidades de registro que guardan similitud formando una categoría.

La cuarta etapa: Análisis e interpretación, en esta etapa las ideas fundamentales se emplearon para generar las explicaciones, relacionando los datos obtenidos con otros trabajos o estudios y con marcos analíticos más generales, dentro de los que cobraron sentido los datos estudiados. En esta etapa las investigadoras buscaron información sobre las categorías antes formadas para fundamentar cada paso de la investigación.

*Criterios éticos, Se utilizaron los criterios de la ética personalista*[6]

El primero de ellos se refiere al valor fundamental de la vida humana, como explica Sgreccia E,[6] la vida corpórea y física del hombre no es nada extrínseco a la persona sino que representa el valor fundamental de la persona, este principio se puso en práctica en todo momento, desde el inicio de la investigación hasta la culminación de este estudio, dado que no se pretendió tratar a la persona sólo como un medio de información si no por el contrario a partir de este estudio se busca encontrar beneficios para mejorar su práctica a favor propia y de las personas a quienes cuida.

El segundo principio se refiere a la Totalidad. Tiene que ver con que la corporeidad humana es un todo unitario, partes distintas unificadas orgánicamente en la existencia personal6, este principio se puso en práctica en la investigación, ya que se tomó a las enfermeras como seres únicos, que poseen dimensiones biopsicosociales, culturales y espirituales, con características peculiares y por tal motivo fueron tratados de la mejor forma posible, sin diferencias ni discriminaciones.

El tercer principio propuesto por la bioética personalista es el de libertad y responsabilidad,[6] se justifica en que para ser libre se requiere estar vivo en cuanto la vida es condición indispensable del ejercicio de la libertad. Este principio menciona como esencial el deber moral de los profesionales de salvaguardar la propia vida y la de los demás. Durante el estudio se evidenció el respeto al principio, desde el momento de respetar la decisión de los sujetos de estudio, de querer participar o no en el desarrollo de la investigación, respetando en todo momento sus opiniones sin coaccionar sus respuestas, ni presionarlos para que respondan.

Finalmente conviene referirse al cuarto principio de la ética personalista es el de solidaridad y subsidiaridad; por este principio se mueve a toda persona a realizarse mediante la participación en la realización de sus semejantes.[6] En el caso de la salud se considera la propia vida y la de los demás como un bien que no es sólo personal sino también social y exige a la comunidad promover el bien común y el de cada uno. A través de la investigación se buscó conseguir un beneficio para el colectivo de enfermeras que se desempeñan en el ámbito asistencial del área de emergencia.

Criterios de rigor científico; La presente investigación para garantizar el rigor científico se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:[7]

Credibilidad: Es la confianza que la información obtenida en el presente estudio es verdadera, tomando en cuenta que fue reclutada de los sujetos de investigación, que decidieron participar en la investigación.[7] La investigación merece credibilidad, puesto que todo lo expuesto está sustentado con base científica – bibliográfica, así mismo los datos presentados son producto de los instrumentos realizados como es el caso de las entrevistas abiertas a profundidad.

Consistencia: Es decir que cada parte de la investigación está bien fundamentada con la utilización de autores o teóricos que respaldan lo encontrado en la realidad según lo recogido de las mismas enfermeras que participaron de la investigación. La investigación fue elaborada con base científica y con amplia bibliografía.

Confirmabilidad: Tomando en cuenta este criterio cualquier otro investigador que examine los datos puede llegar a conclusiones o resultados iguales o similares a los obtenidos en la investigación.[7] La investigación es confiable porque cada una de sus partes guarda relación y fue corroborada por los mismos sujetos de estudio.

Transferibilidad o aplicabilidad: Es el criterio que hace referencia a la posibilidad de transferir los resultados a otros contextos o grupos.[7] La investigación es transferible o aplicable, ya que mediante la recolección de datos se encontraron aspectos relacionados con los temas en estudio, que son reales y coincidentes con la teoría y puede ser investigado en otro contexto.

**Resultados**

La presente investigación llevó consigo el análisis de los datos según los sujetos de estudio, considerando sus aportes y opiniones emitidos por los mismos para alcanzar los objetivos propuestos por los investigadores que son identificar, describir y analizar los dilemas éticos del cuidado a los que se enfrenta el profesional de enfermería durante su desempeño profesional en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, obteniendo así los resultados esperados.

**Análisis y discusión**

*Categoría 1: Conceptualizando ética y dilemas éticos en el cuidado de enfermería.*

El uso de la ética que la enfermera asume en su práctica profesional permite la realización en lo profesional y personal de su vida diaria8. Es necesario mencionar que la enfermería es una profesión de enorme importancia para la sociedad no solo por su capacidad demostrada en el afrontar y poder resolver diferentes dilemas éticos, sino por toda la trascendencia de su labor de cuidado al individuo, pero en este caso aquel individuo que está en peligro su vida.
A continuación se presentan los testimonios que ratifican lo mencionado:

> "*…Ética son los diferentes parámetros que rigen el desenvolvimiento de una profesión y de tu vida personal….".* Muñeca.

Por otro lado como lo menciona López I.[9] Lo que está en juego en nuestro ámbito profesional es un bien primario como la salud de las personas., por lo que hablar de ética es implícito en el cuidado de enfermería, sin ética profesional no existiría profesión, dado que nuestra profesión es brindar un servicio de cuidado de calidad a las personas que están en riesgo de perder la vida, la ética debe manifestarse en cada acto de justicia, afecto, respeto, etc. dentro de nuestro proceder.

Es así que las enfermeras en cada acto profesional, ya sea rutinario, estandarizado, deben tomar en cuenta la jerarquía de valores que expresa ya la influencia de su decisión sobre las persona a las que va dirigida la acción. [10] En cada profesional debe tener incorporados valores elevados como el respeto, la responsabilidad, el afecto, honestidad, justicia, etc. y lo podemos apreciar en el siguiente testimonio:

> "*...La ética son todos los valores, normas, criterios que utiliza la enfermera en su vida diaria y profesional…*" Paloma.

Con respecto a las anteriores discursos las diferentes enfermeras entrevistadas tienen un concepto de ética claro que van enfocados hacia los valores y principios que son practicados en su labor diaria y en su vida diaria para poder brindar un óptimo cuidado y crecer en su vida como personas para poder sentirse auto realizadas.

Siguiendo con lo anterior, uno de los valores más relevantes para la enfermeras, evidenciado en el número de testimonios que así lo rectifican, es el respeto, según Haydon G,[11] es una de las bases sobre la cual se sustentan la ética y la moral, implica aceptar y comprender tal y como son los demás, su forma de pensar que solo están bien aquellos cuyo pensamiento concuerda con nosotros.

Así mismo conceptualizamos dilema ético que Rushworth, K[12] aclara que un dilema ético no consiste en tener que hacer una elección entre lo correcto y lo incorrecto, sino en elegir entre dos cosas que son correctas, pero desde perspectivas distintas. Una enfermera debe estar entonces en capacidad de prevenir problemas o reconocer rápidamente los dilemas éticos, analizar y argumentar, y encontrar las posibles soluciones a estos.

El deber de cuidado se valora a la luz de lo que una enfermera razonable y prudentemente podría hacer en circunstancias similares.
A continuación se presentan los testimonios que ratifican lo mencionado:

> "*….Situación de desequilibrio en la toma de decisiones para la atención….*" Flonchi.

Entendiéndose como dilema aquella situación en la cual se presentan dos y solo dos opciones o posibilidades, opuesta entre si y difícilmente compatibles, caso en el cual la elección de una conlleva a la exclusión de la otra posibilidad desde su connotación ética y en relación con la provisión de cuidados por parte del profesional.

*Categoría 2: Cuidar/ cuidado de la Enfermera Emergencista frente a dilemas éticos.*

Con dos Sub. Categorías:

*Dilemas éticos frente a la vida humana.*

Los seres humanos tenemos que tener en cuenta el respeto a la vida humana que es uno de los grandes valores que se transmiten en la familia, que constituye una exigencia a la ley moral natural. Este valor lo pueden conocer de manera racional todos los hombres aplicando la razón humana; de tal manera esta se presenta como una exigencia a la conciencia moral para que toda persona lo vivencia

Tal como se evidencia en el siguiente discurso:

> "*…Llegó un adulto joven, herido por arma blanca, en mal estado general, realicé los cuidados de enfermería de inmediato, pude evidenciar presencia de tatuajes, cicatrices en varias partes del cuerpo (brazos, tórax y abdomen), otras personas afirmaban que era un delincuente, solicitan interconsulta a UCI por presentar patrón respiratorio ineficaz y el médico de turno se niega a evaluarlo por motivos personales aduciendo que él no atiende a delincuentes y me sugiere que vaya a atender a otras personas, menciona que este tipo de persona no tiene derecho a seguir viviendo…* "Águila

En este caso surge un dilema ético frente a la vida ya que el médico sugiere a la enfermera dejar de atender a la persona por sus características físicas que presenta, viéndose tatuajes en varias partes del cuerpo y cicatrices en brazos, tórax y abdomen, tal situación del paciente no es ético juzgarla, por lo contrario se debe respetar los derechos de la persona según las leyes que lo amparan y poder brindar la atención aunque no necesariamente coincida con su pensamiento y formación personal. Tal como lo menciona Torralba[13] El ejercicio de cuidar no debe ser interpretado como una forma de colonización del otro, y menos aún como un modo de vulnerar la ley propia del otro, sino todo lo contrario. Cuando uno se dispone a cuidar correctamente del otro, trata de hacer todo lo posible para que ese otro pueda vivir y expresarse conforme a su ley.

Por otro lado las enfermeras al dar un cuidado holístico promueve el humanismo. Por tanto para dar este cuidado humano la enfermera muestra un interés, inclinación, responsabilidad, intención, que busca ayudar a encontrar a la persona que se encuentra en el servicio de Emergencia el significado de su enfermedad, su sufrimiento y su dolor, haciendo de esto una experiencia única intencional.

Como se evidencia a continuación en el siguiente discurso:

> "*…llega un paciente con TEC grave más politraumatismo, se evidencia una hemorragia por la fractura expuesta que presentaba, necesitaba entrar a sala de operaciones, solicitaron sangre para transfundir de inmediato, al no poder esperar los resultados de las pruebas cruzadas como enfermera tomé la decisión de iniciar la transfusión del primer paquete globular tomando en consideración que era O positivo, lo hice con la única intensión de salvarle la vida, porque para mí conservar la vida es lo que importa ...*" Ave Fénix

En el discurso anterior podemos resaltar la respuesta que tuvo la enfermera frente al dilema ético que se le presentó, esta acción se hizo al querer salvaguardar la vida de la persona a pesar de las consecuencias que podría haber ocurrido al momento de la transfusión del primer paquete globular, teniendo como principales consecuencias las reacciones hemolíticas intravasculares como extravasculares que son desencadenadas por transfundir sangre incompatible y el shock anafiláctico la cuales ponen en riesgo la vida de la persona, como es amparado por la Ley General de Salud N° 2684214, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencias y partos, que menciona en su Título II sobre la atención medica quirúrgica de emergencia, es la que se presta en un establecimiento de salud a los pacientes que en forma repentina e inesperada presentan alteración de la salud, poniendo en peligro inminente la vida o grave riesgo para la salud y que requiere atención y procedimientos médicos y/o quirúrgicos inmediatos, empleando los recursos de personal, equipamiento y manejo terapéutico de acuerdo a su categoría, como se ve en el discurso por el estado de la persona, se debe de tomar medidas correspondientes para salvar la vida y hacer lo posible para que esta prevalezca.

- Dilema ético frente a la problemática actual en el servicio de emergencia

Tenemos que comprender que el comportamiento de la vida, no se desarrolla como el mecanismo del reloj, de manera predecible y determinada, sino de forma aleatoria y caótica, pero esta inestabilidad no es creada por nadie, sino que es inherente al desarrollo mismo de los acontecimientos; por ello es absurda la idea de que se tiene bajo control todo. Bajo esta idea, todos los seres humanos vivimos acompañados de dos fenómenos que son la incertidumbre y la contingencia, por ello siempre se ha buscado maneras de enfrentarla y de eliminarla, muchas veces sin lograrlo, por falta de creatividad[15]

> "*…..El servicio de Emergencia, hace que los dilemas éticos se agraven más aún porque el área es muy reducida para la demanda de pacientes o que las camas estén muy hacinadas en cada área y se tenga que atender a pacientes con patologías infectocontagiosas y oncológicas…*" Flonchi

Así mismo el hacinamiento es uno de los problemas más recurrentes en el servicio de emergencia, el hacinamiento está referido a la relación entre el número de personas en un determinado espacio o número de cuartos disponibles. En general, esto se refiere a la ubicación, la infraestructura, equipamientos y servicios colectivos. La idea del hacinamiento depende de un juicio normativo acerca de los niveles apropiados de ocupación, densidad y privacidad. Las normas que se aplican varían considerablemente entre sociedades diferentes.

Asimismo una circunstancia que incrementa este trabajo es cuando aparece el síndrome del recomendado es definida por Sanz A,[16] como la aparición de complicaciones no habituales y de imprevistos, muchos de ellos difíciles de explicar, en pacientes concretos en los que la intención es llevar a cabo una atención más esmerada y personalizada ya que son personas de mayor renombre o han sido recomendados por motivos de posición social, fama, parentesco, etc.

Como se evidencia a continuación en el siguiente discurso:

> "*…..La presión de los jefes de servicio, de los familiares, de pacientes me genera desequilibrio y a la vez dilemas que imposibilitan realizar mi trabajo, es una carga más, tener que dar preferencias….*" Flonchi

En este caso se ve que la enfermera entra en un dilema ético entre la presión que ejercen los familiares, jefes de servicio y la misma colegas en la atención de algún familiar, amigo, conocido o famoso, como se ve en el caso mencionado, mucha veces obligan o condicionan para que se atienda primero a su conocido y no a quien realmente lo necesita, tal como lo cita Siso A, si bien la atención al paciente recomendado no debiera conllevar distinción alguna respecto a otros pacientes, que pusiera en duda el derecho a la equidad e igualdad en el acceso a la salud

En otro punto importante podemos mencionar que hay muchas realidades que están fuera y sobrepasan la competencia de los profesionales de enfermería que, sin embargo, hay que afrontar, la carencia de materiales, equipos, útiles, etc, que condicionan de manera negativa el cuidado, provocando insatisfacción tanto del profesional, como de la persona a quien se cuida.

Para lo cual se ha definido la escasez como la insuficiencia de recursos básicos como agua, alimentos, energía, vivienda, etc. que se consideran fundamentales para satisfacer la supervivencia o de recursos no básicos que satisfacen distintas necesidades en las sociedades humanas, asimismo al hablar de escasez en el hospital nos referimos a la carencia de los recursos básicos como: materiales, instrumentos y medicamentos que son esenciales para el cuidado en los hospitales, se han identificado dos factores causales de la falta de material en los hospitales siendo: el incremento de demanda y la disminución o agotamiento de fuentes y/o recursos.

> "*….Equipos en mal estado, la falta de materiales, medicamentos en las áreas de emergencia que hacen imposible poder al menos aliviar la necesidades del paciente y poderle dar cuidados de calidad….*" Águila

Según el discurso se puede decir que el abastecimiento de los recursos básicos como materiales es necesario en el hospital, y sobre todo en el servicio de emergencia que es un área crítica en la que está en riesgo la vida de la persona, lo cual se fundamenta en la teoría del caos, ya que ayuda a comprender que si se evita el control, y se acepta la incertidumbre, se ingresara al mundo con sutileza y la ambigüedad, donde la vida se vive a plenitud.

*Categoría 3: Habilidad y destreza: Toma de decisiones del profesional de Enfermería frente a Dilemas Éticos.*

Para lo cual se elaboraron diferentes modelos de toma de decisiones entre los cuales citaremos en primer lugar al modelo de Elio Sgreccia, el cual hace mención del método "triangular" de análisis de las problemáticas de la disciplina, donde se consideran tres ángulos: el aspecto Biológico, el aspecto antropológico y el aspecto ético.[17]

En el aspecto biológico se menciona a la tecno ciencia que es el estado del arte de los conocimientos científicos y de sus aplicaciones técnicas concretas

Por otro lado en el aspecto antropológico se dan consideraciones acerca de la definición del hombre en sus dimensiones completas, incluyendo la metafísica

Así mismo en el aspecto ético.- axiológico, la problemática de los valores, sus escalas y polaridades, principios.

**Consideraciones finales**

Según refieren las enfermeras de este servicio la ética viene a ser parte esencial de su desarrollo personal y profesional, teniendo su raíz en la naturaleza de los cuidados de

enfermería, quienes ven a la persona como un ser integro que requieren cubrir sus necesidades básicas.

La enfermera del servicio de emergencia conceptualiza dilema ético, cuando se encuentran frente a la elección de dos proposiciones o acciones correctas y asertivas y que a la vez las visualizan desde diferentes aspectos según el juicio crítico de cada enfermera para obtener un adecuado resultado.

La emergencia es una situación crítica en donde la persona necesita del soporte vital inmediato, estado en donde peligra o esté en riesgo la vida de la persona, en esta situación se necesita de profesional capacitado, con un perfil que se oriente a desempeñarse en dicha área crítica, la cual debe ser complementado con el ser y el hacer del profesional enfermero.

La enfermera emergencista, conceptualiza a la vida humana como valor fundamental, la cual tiene derechos y deberes, siendo de vital importancia protegerla y preservarla sin importar su condición, raza, índole o postura política respetando la cultura, costumbres y religión siempre y cuando estas no interfieran con la vida de la persona.

Enfermería es considerada como una profesión muy importante para la sociedad la cual debe ser valorada y reconocida, ya que en el servicio de emergencia la enfermera reúne un perfil adecuado para poder desarrollarse en su quehacer diario usando consigo conocimientos, habilidades, destrezas, dominio de escenario, inteligencia emocional para realizar diferentes procedimientos que a pesar de la carencia de los equipos e infraestructura y sobredemanda de pacientes del servicio la enfermera usa su creatividad e inteligencia racional y experiencias para suplir estas carencias y agenciarse de diferentes estrategias para brindar un cuidado humano y con dignidad.

El cuidar –cuidado de la enfermera en el servicio de emergencia del H.N.A.A.A emerge desde la concepción que tiene la enfermera de sí misma y de los demás, y su cultura, por ello cada enfermera tiene su propia “manera o estilo de brindar cuidado”; la enfermera que labora en el servicio de emergencia, ofrece su cuidado atendiendo a las reglas, normas presiones de su grupo laboral y a la vez de las características particulares de cada persona a la que tiene que cuidar ya sea, por su situación de salud, diagnóstico, condición económica y social, aspecto, edad y procedencia.

La enfermera basa sus acciones para resolver dilemas éticos en valores inculcados en su vida como persona y profesional, conocimiento científico, esto ayudará a fortalecer su inteligencia emocional la cual permitirá afrontar y buscar un adecuado accionar para beneficio de la persona cuidada.

**Bibliografía**

1. Padilla D, Silva C. Dilemas y toma de decisiones éticas del profesional de enfermería en unidades de cuidado intensivo. Bogotá; 2007. [fecha de consulta: 22 de septiembre del 2011] Disponible http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/revista10_2_2007/Dilemas_y_Toma_decisiones2.htm
2. Rodríguez G, Gil J, García E. Metodología de la investigación cualitativa. Granada: Ediciones aljibe; 1996.

3. Polit H. Investigación científica en ciencia de la salud. México: Mc Graw- Hill interamericana; 1997.
4. Menga L, Marli E. El estudio de caso, su potencial en educación. España; 2006.
5. Bardin L. Análisis de contenido. 3º edición. España: Ediciones Akal; 2002.
6. Burgos J. Notas Sobre La Bioética Personalista. Bogotá; 2006. [fecha de consulta: 03 de octubre del 2011] Disponible Http://www.observatoriobioetica.com/informes/personalista.pdf, consultado: 26 de junio de 2011.
7. Cáceres M, García R. Fuentes de rigor en la investigación cualitativa. Madrid; 2004. (documento on-line [Última consulta 5/10/2011]).
8. Vielva J. Ética profesional de la enfermería. 1° ed. España: Bilboa: Desclee de Brouwer; 2002.
9. López R. Cuidados enfermeros. 2°edición. España: Edit Masson; 2005.
10. Díaz A. Enfermería y sociedad.1° edición. España; 1991.
11. Haydon G. Enseñar en valores: un nuevo enfoque. Madrid: Ediciones Morata S. L; 2002.
12. Rushworth K. Ciencia, ética y enfermería. Science, ethics anf nursing cienc. Enferm. Boston; 2002.
13. Ley General de salud. Lima; 2004. [fecha de consulta: 5 de enero del 2012] Disponible http://www.minag.gob.pe/download/pdf/direccionesyoficinas/dgca/normatividad-lacteos/MINSA/Ley_General_de_Salud_1997.pdf
14. Torralba F. Antropología del cuidar. Editorial MAPFRE. Barcelona; 1998.
15. Oguisso T, Sihmidt O. Exercício da enfermagen. Brasil: Edit Sao Paolo; 1999.
16. Sanz M, Valle R. Anales de Medicina. España: SciELO; 2002.
17. Cervera M. Ética y bioética en el cuidado enfermero. Ética del cuidado: conceptualización. Chiclayo; 2008.