



# Violencia en el Ambito Laboral de la Salud



**Dra. ELIDA VANELLA de CUETOS**

**37 CONARPE MENDOZA 2015**

# **AUMENTAN DE MODO ALARMANTE LAS AGRESIONES A ACULTATIVOS**

**¿Has sido víctima en alguna ocasión de una agresión física o verbal por parte de algún paciente o familiar?**

**¿Sabrías actuar correctamente en caso de sufrir una agresión?**

**¿Conoces tus derechos y los deberes de tu empresa?**

# VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

- ¿Dónde está el error para llegar a estos hechos?
- ¿Es una falla del personal?
- ¿Es una falla del sistema?
- ¿Es una falla de la organización del sistema?
- ¿Cuál es el perfil que debe tener el personal de salud para trabajar en servicios críticos o de gran exposición?

# VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

## Definición según la OMS

*“todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”*

# **VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

- **Según la OIT, el 25% de la violencia en el trabajo se produce en el sector sanitario**
- **50 % de facultativos ha recibido amenazas**
- **4% ha sido agredido físicamente**
- **4% tiene al final problemas psíquicos**

# **VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO**

- ⦿ **56% son agresiones verbales**
- ⦿ **5% agresiones físicas**
- ⦿ **40% maltrato psicológico**

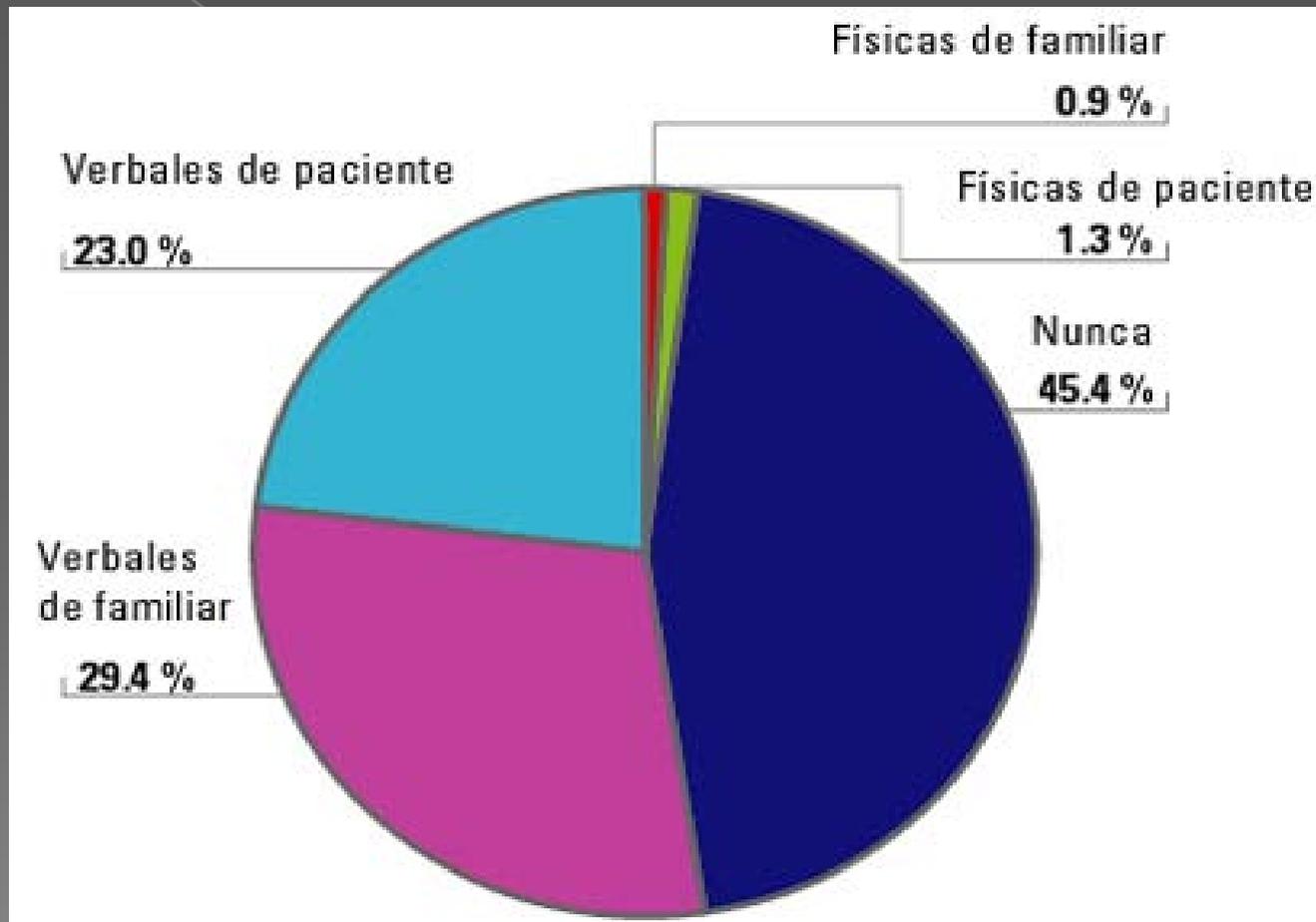
# Satisfacción profesional:

## Situaciones experimentadas en los últimos 30 días según región (III)

### MALTRATO DE PACIENTES

Región	Maltrato verbal	Maltrato físico	Maltrato psicológico	Región	Maltrato verbal	Maltrato físico	Maltrato psicológico
BA, Pampeana Norte	<u>81%</u>	5%	42%	Misiones	47%	-	27%
BA Pampeana Sur	45%	6%	49%	Patagonia Andina	35%	6%	24%
Catamarca	<u>60%</u>	-	<u>50%</u>	Patagonia Atlántica	<u>61%</u>	4%	43%
Chaco	<u>73%</u>	-	43%	Río Paraná	17%	-	40%
Córdoba	47%	4%	33%	Río Uruguay	<u>57%</u>	-	14%
Corrientes	<u>65%</u>	-	35%	Salta	30%	-	39%
Entre Ríos	33%	-	17%	San Juan	<u>50%</u>	<b>13%</b>	<u>50%</u>
Formosa	20%	-	20%	San Luis	44%	-	22%
Jujuy	40%	-	<u>50%</u>	Santa Fe	46%	3%	40%
La Rioja	<u>60%</u>	-	33%	Santiago del Estero	44%	-	11%
Mendoza	<u>56%</u>	3%	27%	Tucumán	<u>71%</u>	8%	37%
Metropolitana	<u>60%</u>	6%	43%	<b>TOTAL</b>	<u>56%</u>	5%	40%

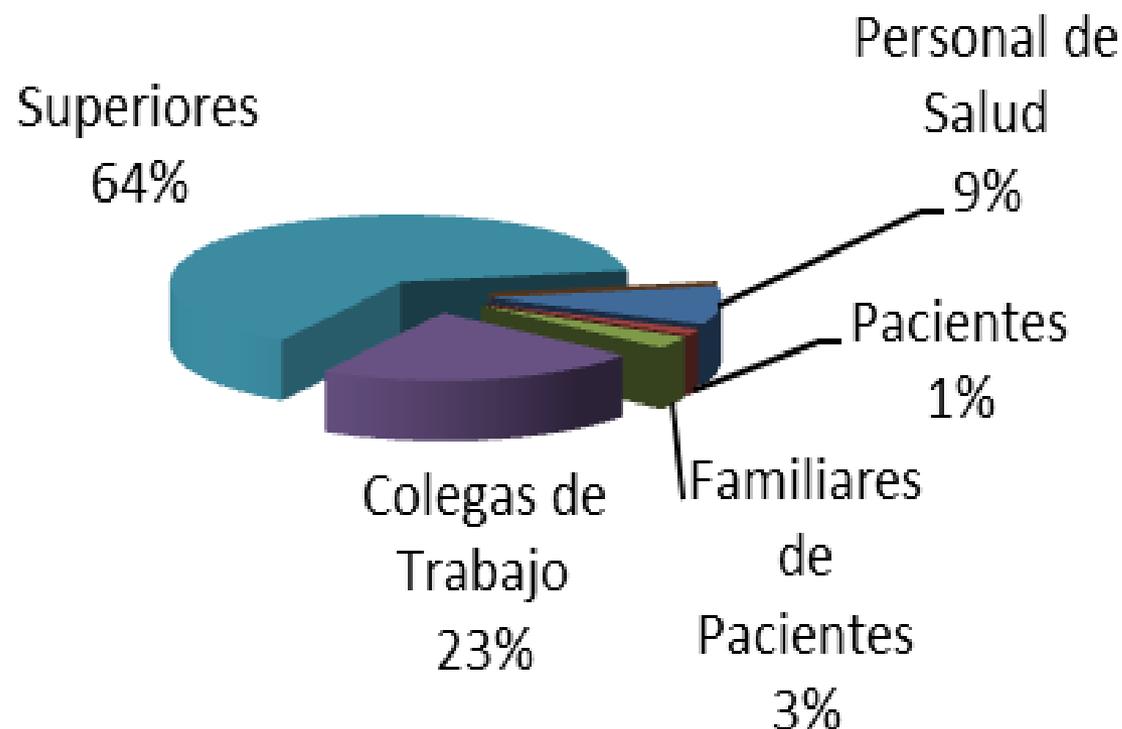
# Agresiones contra médicos



Encuesta a 30.000 profesionales

# Agresiones contra médicos

Recibió agresión psicológica de parte de



# Satisfacción profesional:

Situaciones experimentadas en los últimos 30 días según sexo de los entrevistados

SUMA "SI, SIEMPRE" + "SI, AVECES"

	Total	Hombres	Mujeres
Ha sentido cansancio producto de la carga horaria excesiva	89%	87%	90%
Ha sentido presión por parte de sus superiores	67%	56%	<b>72%</b>
Ha sentido maltrato verbal por parte de su entorno laboral	45%	36%	<b>50%</b>
Ha sentido maltrato físico por parte de su entorno laboral	5%	4%	5%
Ha sentido maltrato psicológico por parte de su entorno laboral	52%	44%	<b>55%</b>
Ha sentido maltrato verbal por parte de sus pacientes	56%	48%	<b>60%</b>
Ha sentido maltrato físico por parte de sus pacientes	5%	4%	5%
Ha sentido maltrato psicológico por parte de sus pacientes	40%	36%	<b>42%</b>
Ha sentido amenazada su seguridad en el ámbito laboral	43%	38%	<b>45%</b>
Se ha sentido discriminado/a por una persona del sexo opuesto	15%	3%	<b>20%</b>

# Impacto de las agresiones sobre el personal sanitario

- ◉ lesiones físicas
- ◉ estrés postraumático
- ◉ neurosis de ansiedad
- ◉ síndrome de "burn-out"
- ◉ otros trastornos mentales.



# Factores de riesgo para la violencia al personal de salud

## Estructura de la organización:

- ⦿ Rígida, burocratizada o autoritaria,
- ⦿ Flexible, carente de políticas y normativas coherentes

## Conducta organizacional

- ⦿ Gestión arbitraria o autoritaria, trato de favor o discriminatorio

# Factores de riesgo para la violencia al personal de salud

## \*Contexto laboral y socio cultural

- ◉ condiciones y clima de trabajos estresantes,
- ◉ masificación en salas de urgencias, de consultas externas
- ◉ Tiempos de espera prolongados con modelos de conducta agresiva

## \*Factores individuales predisponentes

- ◉ perfiles de riesgo, pacientes violentos, psiquiátricos, alcohólicos, otras drogas.

# Perfil del potencial agresor

- ◉ control de impulsos deficitario, baja tolerancia a la frustración o cierto perfil de agresividad.
- ◉ que persiguen un beneficio personal fraudulento.
- ◉ expectativas en la atención superiores a las que el Sistema Sanitario Público puede brindarle.



# ¿Qué debe hacer el facultativo ante una agresión?

## VIOLENCIA VERBAL

- Lo que no debe hacerse
  - Responder a las agresiones insultar, agredir al agresor.

# **VIOLENCIA VERBAL**

- **Lo que debe hacerse siempre**
  - **Controlar la situación mediante el diálogo**
  - **Avisar a otros trabajadores y/o al Servicio de Seguridad**
  - **Establecer distancia de seguridad**
  - **Abandonar el lugar de los hechos**
  - **Interrumpir la consulta o actividad asistencial**

# VIOLENCIA FÍSICA

- ◉ Lo que no debe hacerse
  - Permanecer en el lugar
  - Responder a la agresión de forma no proporcionada

# **VIOLENCIA FÍSICA**

## **Lo que debe hacerse siempre**

- Establecer una adecuada distancia de seguridad**
- Abandonar el lugar de inmediato**
- Avisar a otros trabajadores y/ al Servicio de Seguridad y/o a la Policía**
- Si no es posible abandonar el lugar hacer uso de los elementos de defensa de forma proporcionada a la agresión**

# Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19.587

- ◉ *“los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”*
- ◉ *derecho a recibir asistencia y protección de Salud en el ejercicio de su profesión o en el desempeño de sus funciones” .*

# **Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557**

- **establece la obligación que el empleador tiene de proteger la salud de los trabajadores**
- **en caso de accidentes o enfermedad profesional otorgar a los mismos las prestaciones necesarias para la reparación del daño a la salud, sean éstas médicas, farmacéuticas o dinerarias.**

**El aumento creciente  
de los  
hechos de violencia**

**ha hecho que  
diversas instituciones  
comiencen  
a trabajar**

**en la prevención  
y contención  
de sus profesionales.**



# INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

- ◉ **Compromiso de la Organización**
- ◉ **Aumentar la conciencia**
- ◉ **Información y comunicación**
- ◉ **Mejorar las condiciones y Medio Ambiente Laboral**

# INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

## Compromiso de la Organización

- ◉ Compromiso de la Dirección para reconocer la importancia de la lucha contra la violencia laboral
- ◉ Disponer de un sistema de reclamos para pacientes y personal libre de toda represalia a través de buzones de sugerencias y encuestas anónimas

# **INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO**

## **Aumentar la conciencia**

- ⦿ **Iniciativas encaminadas a hacer a los Directores, personal y pacientes sean mas conscientes de los efectos nocivos de la violencia laboral**
- ⦿ **Cursos para eliminarla o reducirla**

# **INTERVENCIONES EN EL ENTORNO**

**Sistemas de alarma y cámaras de  
vigilancia en sectores de alto riesgo:**

- Área de Terapia Intensiva,  
Intermedia y Neonatología**
- Zona de Emergencias Médicas**
- Área de Consultorios Externos  
de Pediatría y Especialidades**
- Mesón de turnos del Hall Central**
- Consultorios de Médicos Orientadores.**

# BOTONES ANTIPÁNICO EVITAN AGRESIONES A PROFESIONALES

58 hospitales bonaerenses cuentan con esta tecnología y el 911 identifica la urgencia



# BOTONES ANTIPÁNICO

- Los profesionales consideraron que dan respuestas inmediatas pero no estructurales
- con más insumos y médicos habría menos demoras y enojos

# Sistema de seguridad

- Entrada vigilada
- Escolta de visitas
- Información clara
- Botones antipánico
- Puertas reforzadas
- Tarjeta de ingreso

# Sistema de seguridad



# **INTERVENCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS**

## **Formación y Capacitación**

- ◉ **Orientaciones en cuanto al entorno laboral y las políticas de gestión**
- ◉ **Información acerca de los tipos de violencia laboral**
- ◉ **Identificar situaciones de violencia**
- ◉ **Formación y capacitación en seguridad que reafirmen la autoconfianza**
- ◉ **Autodefensa**

# **INTERVENCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS**

## **Promoción del bienestar personal**

- ◉ **Condiciones psíquicas.**
- ◉ **Ejercicio físico regular y actividades de tiempo libre.**
- ◉ **Reconciliar las responsabilidades del trabajo con las de la familia**
- ◉ **Apertura de guarderías infantiles en los lugares de trabajo.**

# ¿Qué debe exigir el médico a la Administración?

- Exigir que la Administración Sanitaria persiga de oficio a los agresores, para evitar la personalización del conflicto en uno de sus trabajadores
- Exigir la contratación de un seguro que cubra los daños que puedan sufrir los médicos por agresiones derivadas del desempeño de sus funciones.

# NORMAS DE PROCEDIMIENTO ANTE HECHOS DE VIOLENCIA AL PERSONAL DE SALUD

## “Normas de Procedimiento Rápido”

- Registro de todos los incidentes y amenazas de violencia.
- Informar a las víctimas que tienen el derecho legal de procesar a los culpables.
- Ofrezca sesiones de información sobre estrés y servicios de asesoría postraumática para que sus empleados puedan recuperarse de un incidente violento.
- Investigue las amenazas de violencia.

# **NORMAS DE PROCEDIMIENTO RAPIDO ANTE HECHOS DE VIOLENCIA AL PERSONAL DE SALUD**

- **1. Avisar en forma urgente al Servicio de Vigilancia al policía del Hospital y al Jefe inmediato superior**
- **2. Notificar a Seguridad Laboral**
- **3. Escribir un relato conciso del episodio en el libro del Servicio con el nombre de "Violencia".**

# En el caso de violencia física

- Realizar la denuncia policial correspondiente en la Comisaría Comunicarse con Asesoría Legal
- El personal agredido debe retirarse a su domicilio.
- En el caso de violencia física con lesiones se debe llamar al SERVICIO DE EMERGENCIAS (SEC 911) , con Asistencia Psicológica.
- Denuncia a la A.R.T.
- Si en la A.R.T no toman la denuncia, llamar SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO ( S.R.T.)  
0800-666-6778

# SISTEMA PENAL

- ◉ Lograr que estos actos se consideren agresiones a la autoridad ya que “el facultativo es un funcionario y representa la autoridad sanitaria”
- ◉ Juzgarlos como delito de atentado y no como simple falta

# PREVENCIÓN



## Descripción del vídeo

Aunque exista cierta insatisfacción respecto al sistema sanitario sus profesionales merecen respeto.

Si no se hace, en vez de encontrar personas vocacionadas, encontraremos personas quemadas.

Es preciso dignificar la figura del profesional sanitario.

Exija medios humanos y materiales para atender distendidamente a los pacientes, que horarios y guardias sean mejorables, sólo somos responsables de nuestros errores, y no de los del sistema.

Todo ello, y más, por una mejor sanidad pública.

Las agresiones al personal sanitario no es la solución.

