



Enfermería Clínica

www.elsevier.es/enfermeriaclinica



ARTÍCULO ESPECIAL

Protocolo de actuación para prevenir y afrontar agresiones al personal sanitario

María Altemir^a y Alfonso Arteaga^{b,*}

^a Hospital de Barbastro, Barbastro, Huesca, España

^b Universidad Pública de Navarra, Pamplona, Navarra, España

Recibido el 9 de diciembre de 2016; aceptado el 4 de septiembre de 2017

PALABRAS CLAVE

Agresión;
Personal de salud;
Prevención de
accidentes;
Estrategias de
afrontamiento

KEYWORDS

Aggression;
Health personnel;
Accident prevention;
Coping skills

Resumen La violencia contra el personal sanitario es una realidad de alta prevalencia y graves consecuencias psicológicas y laborales en los profesionales. Este trabajo tiene como primer objetivo conocer los principales estudios realizados hasta la fecha para describir y analizar el fenómeno, así como para presentar distintas iniciativas y protocolos de actuación llevados a cabo. El segundo objetivo consiste en presentar un procedimiento de actuación tanto para prevenir agresiones como para intervenir en el caso de recibir una agresión en el desempeño laboral. Tras una búsqueda bibliográfica en las bases de datos PubMed, Scopus y SciELO, se revisan la incidencia de las agresiones sufridas por los profesionales de la salud, los contextos en los que estas son más frecuentes, sus principales repercusiones y distintas estrategias y protocolos que se han llevado a cabo en España. Dado que se echan en falta revisiones rigurosas en revistas científicas que sustenten dichos procedimientos, en este trabajo se desarrollan y proponen distintas pautas de actuación para los profesionales, tanto preventivas como de abordaje de la conducta hostil, basadas en la evidencia disponible. Por último, se propone un procedimiento sencillo de actuación dirigido a los profesionales que reciben una agresión en el desempeño de su trabajo, que permita su consulta y aplicación ante dichas situaciones.

© 2017 Elsevier España, S.L.U. Todos los derechos reservados.

A protocol to prevent and deal with aggressive behavior against health workers

Abstract Violence against health workers is a highly prevalent phenomenon with serious psychological and labour consequences among professionals. This paper aims, first, to find out the main studies undertaken to date to describe and analyse the phenomenon, as well as to present different initiatives and protocols of action carried out. The second objective is to offer a procedure of action both to prevent aggression and to intervene in the event of receiving an

* Autor para correspondencia.

Correo electrónico: alfonso.artea@unavarra.es (A. Arteaga).

aggression at work. After a bibliographic search in PubMed, Scopus and SciELO databases, the impact of the aggressions suffered by health professionals, the contexts in which aggressions are more frequent, their main consequences and different strategies and protocols conducted in Spain are reviewed. Given that rigorous reviews supporting such procedures are lacking in scientific journals, different action guidelines for professionals to prevent and to deal with hostile behaviour based on available evidence are developed and proposed. Finally, an easily consultable and applicable action procedure for health workers attacked in the workplace is presented.

© 2017 Elsevier España, S.L.U. All rights reserved.

Introducción

El problema de las agresiones a los profesionales de la salud mantiene vigente la preocupación de la comunidad científica y de las instituciones por la problemática de la violencia laboral en las profesiones sanitarias. Numerosos estudios, tanto en nuestro país como internacionales, reflejan la alta prevalencia de este fenómeno, dan a conocer las consecuencias del mismo y señalan la necesidad de proporcionar pautas a los profesionales y de desarrollar protocolos de actuación. Diferentes experiencias se han llevado a cabo en este sentido en distintos ámbitos sanitarios.

Los objetivos de este trabajo son, en primer lugar, conocer los principales estudios llevados a cabo hasta la fecha para describir y analizar el fenómeno, así como para presentar distintas iniciativas y protocolos de actuación llevados a cabo, y, en segundo lugar, presentar un procedimiento de actuación dirigido al personal sanitario tanto para prevenir agresiones como para intervenir en el caso de recibir una agresión en el desempeño laboral.

La violencia contra el personal sanitario

La violencia en el lugar de trabajo, tanto física como psicológica, se ha convertido en un problema y en una preocupación prioritaria para diversos organismos internacionales interesados en la calidad de vida y el bienestar humano¹. Este tipo de violencia es un importante factor de riesgo psicosocial, un problema de derechos humanos y una cuestión socialmente urgente².

Aunque afecta prácticamente a todos los sectores y categorías laborales, presenta una especial incidencia dentro del ámbito sanitario. La violencia es causada a los trabajadores sanitarios por compañeros, pacientes y familiares de estos. Su prevalencia es elevada tanto en países en vías de desarrollo como en desarrollados. En Estados Unidos, por ejemplo, la ratio de violencia contra los profesionales sanitarios es 16 veces más alta que en otros sectores laborales³. Distintos estudios indican que se trata de un fenómeno complejo todavía no suficientemente bien definido y abordado⁴⁻⁶. La violencia contra el personal sanitario forma parte de los diversos riesgos a los que se encuentran sometidos los trabajadores sanitarios⁷.

Diferentes estudios internacionales muestran la alta prevalencia de las agresiones que sufren los profesionales de la salud. En los dispositivos hospitalarios se ha encontrado que el 57% de los profesionales sanitarios han recibido alguna agresión en el último año⁸, ya sea verbal (el 50% de los profesionales) o física (el 25%)⁴.

En España, un estudio realizado en Aragón y Castilla-La Mancha⁹ encontró que el 11% de los profesionales sanitarios había sufrido agresiones físicas y el 64% violencia psicológica. Solo el 3,7% de quienes habían sufrido agresiones físicas presentaron denuncia, mientras que en ninguno de los casos de amenazas o insultos se interpuso denuncia. En un 85% de los casos las agresiones fueron perpetradas por los propios pacientes, en la línea de otros estudios^{4,10}, siendo más bajo este porcentaje en urgencias, donde un 27,3% de las agresiones fueron llevadas a cabo por los acompañantes del paciente.

En lo que se refiere a las enfermeras, este es uno de los colectivos que mayores tasas de agresiones presenta^{6,11}. La Organización Colegial de Enfermería ha elaborado un estudio sobre agresiones en el que se muestra que en España el 33% de las enfermeras han sufrido alguna agresión física o verbal en los últimos 12 meses (el 3,7% sufrió agresiones físicas y el 29,3% verbales)¹². Además, la persona agresora es en el 49,8% de los casos un familiar o un acompañante, en el 47,3% el propio paciente y en el 2,9% otra persona. Otro estudio llevado a cabo en los hospitales públicos de la Región de Murcia muestra tasas de violencia física sufridas por las enfermeras del 3% en los últimos 6 meses¹³.

Por lo que se refiere a los servicios donde se dan las agresiones, estas tienen lugar, por este orden, en los servicios de urgencias hospitalarias (51% de los incidentes), en los servicios de atención primaria (33,5%) y en las plantas hospitalarias (15%)¹². Los hospitales que presentan las mayores tasas de violencia son los que cuentan con servicios de urgencias⁷ y especialmente aquellos que disponen de unidades de psiquiatría^{7,14,15}. Distintos estudios realizados en servicios de urgencias hospitalarios han encontrado que entre el 58,2 y el 59,7% del personal de urgencias ha sido agredido^{16,17}. Por otro lado, un estudio reciente llevado a cabo en Madrid ha mostrado una mayor tasa de agresiones en los servicios de atención primaria que en los de atención especializada¹⁸.

Si bien todas las categorías profesionales del sector salud están expuestas a la violencia laboral, las enfermeras,

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/8568767>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/8568767>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)