

La violencia externa, un riesgo del colectivo TCE

EL 10 de septiembre se celebró el día nacional contra el suicidio. Por ello, desde el Sindicato de Técnicos de Enfermería queremos hacer referencia este mes a la violencia a la que los sanitarios, entre ellos los Técnicos de Enfermería, estamos sometidos. Los riesgos laborales relacionados con la violencia por parte de pacientes, familiares o visitantes hacia los trabajadores sanitarios son un tema preocupante en el ámbito de la salud -uno de los últimos episodios acabó con la vida de un compañero en Haro-. No se trata, además, de un problema en exclusiva de un país o región en particular, sino que es un problema global que cada vez es más frecuente.

Es importante saber que la violencia en el trabajo no se limita a la agresión física, que es lo que primero nos viene a la mente, sino que incluye cualquier conducta susceptible de violentar o intimidar a quien las sufre, tales como las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, incluso, el ciberacoso. De hecho, la mayoría de las agresiones no son físicas, sino de tipo verbal.

1. Agresiones físicas

- Coacciones, que consisten en obligar a otro con violencia hacer lo que la ley prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Este concepto incluye también el hecho de impedir el normal funcionamiento de los servicios con actitudes intimidatorias o compulsivas.

- Lesiones, que suponen el empleo de la fuerza física y producen daños físicos o psicológicos.

2. Agresiones verbales, tanto presenciales como a través de ciberacoso.

- Insultos o palabras groseras, socialmente inaceptables.

- Amenazas, que consisten en el anuncio de un mal futuro ilícito, que es posible, impuesto o determinado a la persona objeto de la amenaza, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculada, con la finalidad de causar inquietud o miedo en la persona amenazada.

- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito, hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

3. Acoso sexual. Es el comportamiento, verbal, físico o a través de ciberacoso, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

4. Daños patrimoniales. Son aquellas acciones en las que, intencionadamente o como consecuencia de una agresión, se produce un daño patrimonial, que puede ser:

- Daño al patrimonio de la organización.
- Daño al patrimonio de los trabajadores.

¿Por qué se dan estas situaciones de violencia?

1. Relacionados con el **paciente y/o acompañante:**

- Expectativas crecientes en relación con los servicios ofertados.
- Falta de conocimiento de las prestaciones de la cartera de servicios.
- Desconocimiento de derechos y obligaciones.
- Trabajo con enfermos mentales y trastornos por adicción.
- Dolo.
- Actitudes discriminatorias relacionadas con el género, la orientación sexual, la religión, la raza, la procedencia o cualquier otra circunstancia personal o social.

2. Relacionados con el **profesional:**

- Dificultad en el empleo de habilidades de comunicación.
- Dificultad en el manejo de situaciones conflictivas.
- Estrés laboral.
- Síndrome de desgaste profesional.

3. Relacionados con la **comunicación** entre las partes:

- Información insuficiente o poco comprensible.
- Dificultades en la comunicación bidireccional entre el profesional y el paciente o usuario.
- Desconocimiento del idioma.

4. Relacionados con la **organización y condicio-**

nes del centro de trabajo:

- Tiempos de espera prolongados.
- Incidencias en las citas.
- Tiempo de atención en consulta limitado.
- Carga de trabajo.
- Masificación en salas de espera.
- Centros en los que trabaja un solo profesional, centros de trabajo aislados y trabajo nocturno.
- Atención domiciliaria en entorno no conocido.
- Salas y pasillos solitarios o poco iluminados.
- Insuficiente señalización.
- Incidencias de confort, limpieza, diseño, etc.
- Incidencias con las quejas y reclamaciones de los pacientes.
- Trabajo en zonas socialmente conflictivas.
- Atención a pacientes en situaciones especiales, como detenidos, en prisión o con antecedentes de hechos violentos.
- Insuficientes medidas de seguridad.

5. Relacionados con la propia **actividad** asistencial:

- Incidencias con la asistencia recibida.
- Incidencias con la prescripción farmacéutica.
- Incidencias con transiciones y/o derivaciones asistenciales.
- Incidencias con la incapacidad laboral.
- Incidencias con otros aspectos clínico-administrativos.

Consecuencias

Las consecuencias de estas acciones dependerán de las características de la agresión y de las características personales de cada víctima, pero pueden tener graves consecuencias para los trabajadores:

- Daños físicos o psíquicos.
- Estrés, ansiedad, depresión, trastornos del sueño, baja autoestima, trastorno de estrés post-traumático, etc.
- Pérdida de satisfacción profesional.
- Desmotivación que puede llevar incluso al abandono de la profesión.

Medidas de prevención

Las medidas de prevención son fundamentales para proteger a los trabajadores sanitarios.

Plan de formación específico sobre manejo de situaciones conflictivas y gestión de la violencia.

Desarrollar habilidades que permitan manejar situaciones de riesgo, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

- Realización de talleres de contenido eminentemente práctico que traten los siguientes temas: principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles, asertividad, escucha activa, comunicación no verbal, técnicas y habilidades de negociación, autocontrol emocional y manejo del estrés, etc.

Adecuación de las infraestructuras:

PASIVA:

- Medidas de seguridad
- Dispositivos de alarma o interfonos en las consultas.

- Colocación de videocámaras de vigilancia.

- Salidas alternativas en los espacios de consulta.

- Medidas de seguridad
- ACTIVA: Servicios de seguridad. Aumentar la presencia de seguridad o sistemas de alarma si fueran insuficientes.

- Medidas de seguridad en la ATENCIÓN DOMICILIARIA.

- Establecer un procedimiento de actuación ante una situación de agresión. Debe ser difundido y conocido por todos los trabajadores.

- Solicitar la ayuda del vigilante de seguridad.

- Solicitar la presencia de un compañero que le ayude y que pueda servir de testigo de los hechos.

- Avisar a las fuerzas y cuerpos de seguridad solicitando que se personen en el centro.

- Una vez finalizada la situación de agresión, poner en conocimiento del responsable del centro y del servicio de prevención de riesgos laborales.

- Traslado al servicio de medicina preventiva o urgencias para una valoración. Solicitar informe médico y parte de lesiones.

- Cumplimentar el formulario de registro de agresiones.

- Denuncia ante el órgano competente

- Establecer canales de comunicación para denunciar incidentes y apoyo psicológico para los trabajadores afectados.

- El centro debe, en función de la gravedad del hecho:

- Interponer denuncia contra el sujeto o sujetos que han producido la agresión.

- Ofrecer apoyo psicológico y asesoramiento jurídico al trabajador/a agredido.

Es importante abordar la violencia en el entorno sanitario de manera integral, fomentando una cultura de respeto, promoviendo la comunicación efectiva, capacitando a los trabajadores en técnicas de manejo de conflictos y tomando medidas para garantizar la seguridad y el bienestar de los profesionales de la salud. También hay que considerar las situaciones de violencia que, aunque se produzcan fuera del centro sanitario, se ocasionen como consecuencia de la actividad realizada.

Es importante reportar las situaciones de violencia, ya que la mayoría no se reportan y en su lugar asumimos que este ambiente de hostilidad e incompreensión es normal.

Buenas prácticas para prevenir las agresiones de usuarios y familiares

En muchos países existen leyes y regulaciones que buscan proteger a los trabajadores sanitarios frente a la violencia en el lugar de trabajo. Estas normativas pueden establecer sanciones para los agresores y obligaciones para los empleadores en términos de prevención y apoyo a las víctimas. La colaboración con las autoridades resulta necesaria para poder atajar estas situaciones.

También es importante que los centros sanitarios cuenten con protocolos por si se llega a producir una agresión y que se sientan respaldados por sus superiores para que, llegado el caso, denuncien ante las autoridades. La formación para poder detectar a un posible agresor y desarrollar habilidades sociales para prevenir las agresiones es muy importante.

Nuestra actitud en momentos de conflicto es clave para resolver la situación. Consejos:

- Mantén la calma y el autocontrol aunque la otra persona esté alterada.

- Evita hablar con tono brusco y levantando la voz.

- Utiliza estrategias asertivas, sin abusar del "no".

- Deja que la otra persona hable y muestra empatía.

- Evita el contacto físico, manteniendo cierta distancia de seguridad (longitud del brazo).

- En caso de prevenir acciones de violencia física llama, si es posible, a seguridad o a algún compañero/a.