# Violence Prevention in Healthcare Meeting Kit – Spanish

## QUÉ ESTÁ EN RIESGO

**REALIDAD DE LA VIOLENCIA EN LA SANIDAD**

La violencia es mucho más común en el sector de la salud que en otros sectores, y aunque muchos sucesos violentos en el sector de la salud son perpetrados por pacientes, un porcentaje notable no lo son. Entre los individuos que no son pacientes y que pueden causar violencia en los centros médicos se encuentran los familiares de los pacientes y otros visitantes, los empleados y los delincuentes. Son muchos los factores que contribuyen a la violencia en la en el sector de la salud: los pacientes y sus seres queridos son a menudo vulnerables y, en ocasiones, están angustiados; el personal médico debe trabajar en entornos típicamente estresantes; hay acceso las 24 horas del día al entorno hospitalario; y la presencia de drogas puede hacer que los entornos de la salud sean objetivos atractivos.

## CUÁL ES EL PELIGRO

**FORMAS DE VIOLENCIA**

La violencia en la atención médica adopta una variedad de formas, que van desde la agresión verbal hasta la física, incluido el uso de armas mortales contra los médicos, otros trabajadores y pacientes. Por lo tanto, está asociada a una variedad de riesgos para la seguridad de los pacientes y de los trabajadores, así como para la responsabilidad de la organización. Además del daño físico, las personas que experimentan o presencian la violencia en el lugar de trabajo de la salud están en riesgo.

**IDENTIFICAR LAS CAUSAS**

El entorno hospitalario genera niveles extremos de estrés para los pacientes, sus familiares y amigos, y los empleados de la institución. El miedo y la enfermedad son los principales causantes de la agitación y la agresión de los pacientes. Si bien hay muchas causas de actos de violencia, las circunstancias emocionales extremas y un entorno demasiado estresante son los principales factores que contribuyen a ello. El entorno sanitario, y en concreto el servicio de urgencias, es una experiencia emocionalmente volátil para las personas. Los pacientes están en su peor momento, se sienten fatal, están enfermos, asustados y vulnerables. Sus familiares también están asustados y estresados, y la gente arremete contra ellos. Hay problemas psiquiátricos por la falta de salud conductual, la violencia de las bandas y la violencia de las armas.

**FRECUENCIA DE LAS AGRESIONES VERBALES Y FÍSICAS**

Tanto si el maltrato que sufren los empleados de la sanidad es verbal como físico, cada día los empleados del ámbito sanitario son agredidos en Estados Unidos.

# COMO PROTEGERSE

**EVALUAR A LOS PACIENTES DE ALTO RIESGO**

Los pacientes que muestran signos de agitación o agresividad deben ser identificados como de "alto riesgo" para evitar un acto de violencia. Aquellos a los que se les hayan administrado fármacos que puedan causar deterioro deben ser considerados como potencialmente peligrosos. Los pacientes que han consumido drogas también podrían suponer una amenaza importante.

**EVALUACIÓN DEL PELIGRO Y SOLUCIONES**

Una de las mejores protecciones que los empleadores del sector sanitario pueden ofrecer a sus trabajadores es establecer una política de tolerancia cero hacia la violencia en el lugar de trabajo. La política debe abarcar a todos los trabajadores, pacientes, clientes, visitantes, contratistas y cualquier otra persona que pueda entrar en contacto con los trabajadores del centro.

Al evaluar sus lugares de trabajo, los empleadores del sector sanitario pueden identificar métodos para reducir la probabilidad de que se produzcan incidentes. OSHA considera que un programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo bien redactado y aplicado, combinado con controles de ingeniería, controles administrativos y formación, puede reducir la incidencia de la violencia en el lugar de trabajo. Es fundamental asegurarse de que todos los trabajadores conozcan la política y comprendan que todas las reclamaciones de violencia en el lugar de trabajo se investigarán y solucionarán con prontitud.

**RECOMENDACIONES PARA LA ACCIÓN**

- Evaluar las medidas objetivas de la violencia para identificar los riesgos y los niveles de riesgo.
- Capacitar al personal para que reconozca las señales de advertencia de un comportamiento violento y responda de forma proactiva.
- Establecer un programa integral de prevención de la violencia en el lugar de trabajo.
- Animar a todos los empleados y al resto del personal a que denuncien los incidentes de violencia o cualquier amenaza de violencia percibida.
- Garantizar el seguimiento adecuado de los sucesos violentos, incluyendo la comunicación, el apoyo posterior al incidente y la investigación.
- Asegúrese de que el programa de prevención de la violencia aborda la posibilidad de la violencia con armas de fuego, incluidos los tiradores activos.

**ATAQUES NO DENUNCIADOS**

La ACEP ha declarado que, aunque el 70% de los médicos de urgencias han denunciado actos de violencia contra ellos, sólo el 3% ha presentado cargos. No se denuncian porque los médicos y las enfermeras se dedican a la asistencia médica para ayudar a la gente.

Más allá de que muchos trabajadores de la salud crean que la violencia en el lugar de trabajo es "simplemente parte del trabajo", hay otra fuerza impulsora, un tipo de refuerzo negativo, que ha creado barreras para denunciar los actos de violencia. Muchos trabajadores creen que sufrirán consecuencias si denuncian lo que les ha ocurrido. Sin embargo, cualquier acto de retribución puede no parecer obvio. Aunque la retribución puede no incluir la documentación escrita de la insubordinación, los supervisores han castigado a los empleados que han hablado de otras maneras.

# CONCLUSIÓN

Se ha prestado mucha atención al aumento de la violencia perpetrada contra el personal de la salud en todo el país. A pesar del clamor, las estadísticas siguen mostrando que no hay ninguna mejora demostrable en el tema de seguridad que se supone que protege a nuestros trabajadores médicos.