

# ATENCIÓN AL PACIENTE AGRESIVO EN URGENCIAS

AUTORES: 1.- Fernández-Utrilla Miguel, Pilar, enfermera. 2.- López Manzano, Eva María, enfermera

## INTRODUCCION

El servicio de urgencias da lugar a una gran variedad de pacientes, entre los que se encuentran los pacientes agresivos, sea por enfermedad mental, por intoxicación o embriaguez. Una enfermera debe de saber mantener la calma y manejar la situación dejando al margen sus emociones por el bien del paciente y el de ella misma. Hay ciertas técnicas que pueden ser muy útiles para la consecución de este objetivo, evitando así posibles agresiones y demandas.

## OBJETIVOS

- Conocer las técnicas para afrontar situaciones agresivas en el servicio de urgencias.
- Conocer y manejar las situaciones en la que se presenta un paciente agresivo.
- Identificar aquellas situaciones que puedan derivar en agresividad y prevenirlas.
- Aprender como protegerse del paciente agresivo.
- Humanizar el afrontamiento de este tipo de pacientes dando una alta calidad en los cuidados.

## METODOLOGÍA

Mediante la revisión de artículos y libros, se elabora guía para el abordaje enfermero de pacientes agresivos en el área de urgencias.

## RESULTADOS

Elaboración de una guía de utilidad para los profesionales de enfermería del área de urgencias con el fin de mejorar su afrontamiento ante un paciente agresivo, con unas sencillas pautas y técnicas.

## CONCLUSIÓN

Con unos mínimos conocimientos y pautas a seguir se puede instruir a los profesionales de enfermería del servicio de urgencias, para que al encontrarse con un paciente agresivo, afrontar la situación previniendo complicaciones derivadas de dicha agresividad, como por ejemplo agresiones al personal o a otros pacientes.

**EXAMEN VISUAL BREVE:** Es una evaluación a distancia que permitirá evaluar los posibles riesgo antes de abordar al paciente, siempre priorizando la seguridad del personal sanitario, existen ciertas características que pueden indicar un riesgo de paciente violento como el ser traído por las autoridades, inmovilizados por acompañantes, manifestaciones de impaciencia físicas y verbales.

**EVALUACION DE RIESGO:** Una vez en contacto con el paciente se procede a una entrevista inicial, tratando de empezar con un tema neutro evitando acusaciones referentes al comportamiento inadecuado, hablándole al paciente de forma clara, calmada y repetitiva, asegurando constantemente el deseo de ayudar, buscando la colaboración del paciente, dejándolo hablar, además hay ciertas actitudes no verbales que pueden ayudar.

TECNICAS A EMPLEAR	TECNICAS A EVITAR
Permanecer a un brazo del paciente	No tocar al paciente
Tratar de mostrarse calmada	No detenerlo con la mano
Reconocer las emociones del paciente para que se sienta escuchado	No tratar de parar su discurso violento
Orientarlo a la realidad	No alentar los delirios
Mantener las técnicas de escucha activa	No enfadarse o estar a la defensiva

## SIGNOS INMIDENTES DE AGRESIVIDAD

Violencia previa	Negarse a tomar asiento
Trastorno mental	Deambular continuamente
Actitudes negativas	Apretar la mandíbula
Susplicia y desconfianza	Señalar con el dedo índice
Respuestas desfavorables a las técnicas	Cerrar y mostrar los puños
Hablar muy rápido y alto	Asumir posiciones de ataque
Conducta demandante	Expandir el tórax y ensanchar los hombros

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Moylan L, Cullinan M. Frequency of assault and severity of injury of psychiatric nurses in relation to the nurses' decision to restrain. Journal of psychiatric and Mental Health Nursing, 2011, 18, 526-534.
- 2.- Madrid Franco J, Salas Moreno MJ, Madrid Franco M. Situación de las agresiones a Enfermería en el Área de Salud de Puertollano. Enfermería del Trabajo 2011;1:11-17.