

**TÍTULO:** AGRESIONES AL PERSONAL SANITARIO EN URGENCIAS

**AUTOR:** VICTOR MANUEL COTTA LUQUE (CONGRESISTA 0199)

**PALABRAS CLAVE:** Agresión, Enfermería, Urgencias Médicas, Violencia Laboral.

## **RESUMEN**

**OBJETIVO:** Los profesionales sanitarios son susceptibles de sufrir agresiones por parte de los usuarios o familiares a los que atienden, especialmente en los servicios de urgencias y emergencias. Es importante reconocer los factores de riesgo para una prevención efectiva. Por tanto, el objetivo de este trabajo es analizar cómo se puede prevenir la violencia dirigida a los profesionales sanitarios que trabajan en servicios de urgencias y emergencias.

**MÉTODOS Y MATERIALES:** Se ha realizado una revisión bibliográfica partiendo de una búsqueda en las principales bases de datos como Cochrane, Pubmed, SciELO, Dialnet o CUIDEN, empleando Descriptores en Ciencias de la Salud como “agresión”, “violencia laboral”, “enfermería” o “urgencias médicas” en combinación con operadores booleanos. Se obtuvieron 4 resultados en español e inglés compatibles con los criterios de inclusión y exclusión al analizar las agresiones en servicios de urgencias en los últimos 5 años.

**RESULTADOS:** La prevalencia de episodios violentos es alta. La mayoría de incidentes son dirigidos al profesional de enfermería durante el triaje, a causa de los tiempos de espera o incluso por trastorno mental del paciente o abuso de sustancias, siendo la violencia verbal la más frecuente. Los profesionales sanitarios deben disponer de habilidades en el manejo de conflictos para prevenir estos accidentes.

**CONCLUSIONES:** Los autores coinciden en que los profesionales de enfermería de servicios de urgencias y emergencias son los más susceptibles de ser agredidos. La formación práctica del profesional es una herramienta imprescindible en estos servicios dada la prevalencia de las agresiones registradas.

## **INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES**

El trabajo del profesional sanitario en los servicios de urgencias y emergencias conlleva un nivel alto de estrés tanto por la carga de trabajo como por las características de la asistencia al paciente crítico. Este personal está más expuesto a las agresiones de usuarios o acompañantes que pueden ir de verbales a físicas. Los tiempos de espera o demora de la atención o la incertidumbre ante la gravedad de la enfermedad del paciente y su pronóstico pueden ser detonantes de sufrir violencia durante el trabajo.

Desde la experiencia en estos servicios no se han encontrado protocolos a seguir o medidas de prevención ante el paciente o familiar que pueda suponer una amenaza de agresión verbal o física al profesional. Este acontecimiento puede suponer graves consecuencias como daño físico, psicológico o estrés que pueden interferir en la vida personal y en la atención al resto de pacientes durante meses después del accidente. Se hace indispensable, por tanto, trabajar en materia de prevención de agresiones a profesionales sanitarios.

## **OBJETIVO**

Analizar la prevención y factores de riesgo de la violencia de los usuarios hacia los profesionales sanitarios en servicios de urgencias y emergencias.

## **METODOLOGÍA**

Se ha realizado una búsqueda bibliográfica en las principales fuentes, como Pubmed, Cochrane Plus, SciELO, Dialnet o CUIDEN para obtener referencias con información actualizada tanto en inglés como en castellano. Para ello se han empleado ecuaciones de búsqueda combinando Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCS) como “agresión”, “violencia laboral”, “urgencias médicas” o “enfermería” con operadores booleanos. En la primera fase de búsqueda se encontraron 18 artículos, de los cuáles se han seleccionado 4 para su revisión. Se tuvieron en cuenta aquellos publicados hace menos de 5 años y que cumplieron los criterios de inclusión al analizar las agresiones al profesional sanitario en urgencias o emergencias.

## **RESULTADOS**

En un estudio transversal (1) se elaboró un cuestionario dirigido a enfermeras que trabajan en urgencias. Los cuestionarios incluyeron ítems acerca de la violencia verbal, física, acoso sexual o amenazas. La mayoría (87%) había sufrido algún tipo de agresión en el puesto de trabajo durante los últimos seis meses, el 40% en la semana anterior. La forma más común, un 92% de las ocasiones, fue la agresión verbal. Los incidentes estaban relacionados con la enfermera, el paciente o el propio servicio hospitalario. Los autores encontraron evidencia significativa al relacionar las agresiones con el momento del triaje, los retrasos en la atención y el diálogo con pacientes conflictivos. Los participantes aseguraron que la mayoría de las agresiones ocurrieron por retrasos. Se concluye que el servicio de urgencias de forma intrínseca comporta un gran riesgo de sufrir agresiones para el personal de enfermería. El acúmulo de factores puede derivar en un episodio de violencia incontrolable, por lo que se recomienda alertar de los factores de riesgo que pueden inducir este evento.

La revisión bibliográfica de intervención psicológica en violencia laboral en urgencias extrahospitalarias (2), que incluye un estudio realizado en España en el Servicio de Urgencias Médicas de Madrid (SUMMA), demuestra que existe una alta prevalencia de agresiones a los profesionales sanitarios de urgencias y emergencias extrahospitalarias, especialmente la violencia verbal. Respecto al perfil del agredido encuentran que los hombres pueden ser más susceptibles de sufrir violencia física y las mujeres más

amenazas y acoso sexual, aunque en el estudio realizado en España no encuentran diferencias significativas. Entre los profesionales, las enfermeras tienen más probabilidad de sufrir una agresión. Como causas de agresión identifican la intoxicación por sustancias, los trastornos psiquiátricos, los tiempos de espera o la disconformidad con el tratamiento recibido. Los programas de prevención deberían orientarse al malestar emocional de pacientes y familiares, formar al profesional para manejar situaciones de agresión verbal (que puede desembocar en síndrome burnout), incluir condiciones mínimas de seguridad ante la posibilidad de agresión y dotar de recursos psicológicos a los profesionales para manejar y afrontar estas situaciones.

En el Área Sanitaria Alto Guadalquivir se implantaron talleres prácticos de “Autodefensa para Agresiones Verbales” dirigidos a todos los profesionales (3). La formación se orientó a evitar que el profesional se sienta culpable cuando se produce la agresión y se minimicen las consecuencias psicológicas derivadas del incidente. Mediante grupos de trabajo, simulaciones y role-play se dotó a los profesionales de habilidades para actuar tanto durante como después de la agresión. Los talleres han demostrado disminuir el impacto psicosocial producido tras el episodio de violencia. Se espera, además, conseguir mejorar el nivel de estrés y reducir las ausencias en el trabajo.

Desde el Servicio Murciano de Salud se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal acerca de la violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería (4). Se identificó que la mayoría de los incidentes violentos tuvieron su causa en “enfados por tiempo de demora”. Los trabajadores de los servicios de psiquiatría y urgencias y aquellos con contratos temporales y antigüedad entre 6 y 10 años tuvieron puntuaciones mayores en la escala que emplearon (y, por tanto, sufrieron más accidentes). Fueron más frecuentes las manifestaciones de violencia verbal. La formación llevaría a un manejo adecuado de situaciones conflictivas.

## **DISCUSIÓN Y APLICACIONES A LA PRÁCTICA**

Los autores están de acuerdo en afirmar que el personal de enfermería es la categoría de personal sanitario con más probabilidad de sufrir un episodio violento por parte de pacientes o familiares. Además, es en los servicios de urgencias hospitalarias o extrahospitalarias donde se registran un mayor número de incidentes de violencia hacia los profesionales. No hay evidencia significativa para establecer un perfil de riesgo, el profesional debe ser capaz de identificar cuándo su seguridad e integridad física puede estar en riesgo para establecer las barreras necesarias que eviten en la medida de lo posible la agresión física o verbal.

Existe consenso para afirmar que los momentos clave para incidir en la prevención son: el triaje, el retraso en la atención y la entrevista con pacientes o familiares conflictivos. La causa puede estar ligada a la acción del propio profesional por críticas negativas a su labor, al propio paciente (que puede presentar trastorno psiquiátrico o abuso de sustancias tóxicas) o al servicio de urgencias o emergencias por los retrasos que puedan suceder o la disconformidad con la atención recibida. Para todos los autores la

prevención es la herramienta imprescindible para evitar las agresiones físicas y verbales por el gran impacto físico y/o psicosocial para el profesional.

En nuestro medio se podría recomendar la creación de grupos de trabajo para la elaboración de protocolos ante la amenaza de violencia dirigida al profesional y la organización de talleres prácticos a todos los profesionales implicados con los servicios de urgencias y emergencias. Según la bibliografía analizada, estas herramientas deberían dotar al profesional de recursos psicológicos para el abordaje de situaciones conflictivas y autodefensa como estrategias para salvaguardar la integridad personal y minimizar así el impacto personal derivado de la agresión.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Pich JV, Kable A, Hazelton M. Antecedents and precipitants of patient-related violence in the emergency department: Results from the Australian VENT Study (Violence in Emergency Nursing and Triage). *Australas Emerg Nurs J AENJ*. agosto de 2017;20(3):107-13.
2. Bernaldo-de-Quirós M, Labrador FJ, Piccini AT, Mar Gómez M, Cerdeira JC. Violencia laboral en urgencias extrahospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica: Accésit de la XX edición del Premio de Psicología Aplicada "Rafael Burgaleta" 2013. *Clínica Salud*. 1 de marzo de 2014;25(1):11-8.
3. Gasco F, Martín FJ, Rodríguez A, Cruces S, López I, Varo R, et al. Autodefensa de las agresiones verbales para el personal sanitario. *Enferm Trab*. 23 de abril de 2017;7(2):38-40.
4. Galián Muñoz I, Llor Esteban B, Ruiz Hernández JA. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en urgencias hospitalarias. Factores de riesgo y consecuencias. *Emergencias* [Internet]. 16 de mayo de 2014 [citado 2 de octubre de 2017];26(3). Disponible en: <http://demos.medynet.com/ojs/index.php/emergencias/article/view/2054>