

## **LA VIOLENCIA LABORAL EN SALUD: nuevos desafíos para el personal en formación**

**Dres. A. Ghiglione, B. Gouguenheim, G. Marmo, S. Gonzalez, M. Perdiz, V. García Goya, N. Moranzoni, L. Goñi, G. Deu.**

Las agresiones a profesionales sanitarios constituyen un problema grave y de importantes consecuencias, que ha tenido creciente visibilidad en los últimos años. Su rápida evolución parece responder a un patrón creciente de violencia interpersonal observada en diversos ámbitos de nuestra sociedad (familia, educación, ocio, etc.). La Organización Mundial de la Salud define a la violencia como “el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos de desarrollo o privación”; y violencia laboral, “como a todos aquellos incidentes en los que la persona es sujeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con el trabajo”. Las estadísticas muestran que los hechos de violencia son más frecuentes cuanto más joven es el personal y es mayor en el caso de las mujeres<sup>1</sup>.

No es infrecuente que el médico residente o en formación se vea expuesto, como figura visible de una organización sanitaria, a quejas y agresiones de pacientes o sus cuidadores, promovidas por diversas situaciones vividas como injustas. En este marco, como residentes de pediatría hemos reflexionado sobre esta temática con la intención de aportar nuestra mirada y algún conocimiento adicional en nuestro medio.

Realizamos una revisión del tema y un cuestionario destinado a todos los residentes de Clínica Pediátrica del Hospital Juan P Garrahan con el obje-

tivo de identificar con qué frecuencia como residentes nos enfrentamos a estas situaciones y conocer desde la perspectiva del personal en formación las percepciones frente a estos hechos. El cuestionario fue anónimo y auto-administrado; luego de una etapa de construcción y validación de forma con algunos expertos, se definieron tres dimensiones: 1.- frecuencia, tipo y características de los episodios vividos en el último año; 2.- circunstancias percibidas como desencadenantes y 3.- respuestas del sistema de contención (personal de seguridad). Las respuestas se midieron en escala de frecuencia tipo Likert, que permite agruparlas desde nunca hasta con mucha frecuencia.

De un total de 208 residentes de Clínica Pediátrica, 169 completaron la encuesta, representando más del 80%. En cuanto a la frecuencia de los episodios, se destaca que el 96% de los residentes que completó la encuesta reportó que se ha enfrentado a algún episodio de violencia laboral, siendo la gran mayoría de éstos de tipo verbal (sin embargo el 20% se enfrentó también a episodios de violencia actitudinal o física). Si comparamos el lugar de ocurrencia, observamos que los episodios ocurrieron con mayor frecuencia en el área ambulatoria, y que fuera del hospital (durante rotaciones por diferentes centros de salud, servicios de neonatología, hospitales de diferentes provincias del país y del exterior), las situaciones son percibidas como poco frecuentes. El 74% de los residentes cree que el principal desencadenante de violencia ha sido la espera prolongada para la atención y que la mayoría

podría haberse prevenido; el 93% refirió que nunca o muy pocas veces los episodios tuvieron que ver con errores médicos, falta de lugar para la atención, o falta de información. En cuanto a las respuestas del entorno de contención, el 59% percibió falta de control de la situación por parte del personal de seguridad. Finalmente, el 98% refiere que nunca o casi nunca ha recibido capacitación para resolver estos episodios de manera profesional. Estos resultados nos permiten reforzar la necesidad de desarrollar estrategias basadas en la prevención para reducir los episodios de violencia laboral en nuestra institución.

Sabemos que hay múltiples acciones que se pueden realizar para mejorar las condiciones y el medio ambiente laboral, tales como proteger el lugar de trabajo, brindar programas de prevención y contención, capacitar al personal de salud, mantener vínculos con el personal de seguridad en forma

regular y actuar en forma ordenada y planificada. En la actualidad, la mayoría de las Instituciones actúan en forma sistémica, instalando registros para favorecer un mejor conocimiento de esta realidad y una mayor concientización, y para poder realizar un seguimiento de las situaciones de violencia laboral<sup>2</sup>.

Impresiona que cada vez más la violencia laboral en el ámbito de la salud constituye un hecho instalado y cotidiano que obliga a la creación de programas para capacitar y brindar herramientas a todos sus integrantes (tanto médicos como no médicos), en especial a aquellos que nos encontramos en instancias formativas.

## REFERENCIAS

1. Sociedad Argentina de Pediatría. Violencia hacia el equipo de salud en el ámbito laboral.
2. Revista de Salud Pública, XVI 1:18-26, marzo 2012. La violencia ocupacional en centros de Atención Primaria de la Salud. Dr. Alejandro Farías, Dra. Julieta Sánchez, Dr. Gabriel Acevedo.