

Violencia: peligros ocupacionales en los hospitales

DHHS (NIOSH) publicación N.º 2002-101
abril de 2002

Introducción

En la actualidad, más de 5 millones de trabajadores de hospitales en Estados Unidos, en varias capacidades, hacen una gran variedad de tareas. Están expuestos a muchos peligros para la salud y la seguridad incluyendo la violencia. Los datos recientes indican que los trabajadores de hospital tienen un riesgo elevado de experimentar la violencia en el lugar de trabajo. Según los cálculos aproximados del Departamento de Estadísticas de Trabajo (BLS), los empleados de hospital sufrieron 2,637 agresiones no mortales en 1999, es decir, una tasa de 8.3 agresiones por cada 10,000 trabajadores. Este nivel es mucho más alto que el de las agresiones no mortales en todas las industrias del sector privado, que es de 2 por cada 10,000 trabajadores.

Varios estudios indican que la violencia a menudo sucede durante las horas de mucha actividad e interacción con los pacientes, como en las horas de comer, de visita y de transferencia de pacientes. Las agresiones pueden ocurrir cuando se niega el servicio, cuando se ingresa un paciente involuntariamente o cuando un empleado de salud limita los alimentos, las bebidas o niega el consumo de bebidas alcohólicas.

El propósito de este manual es aumentar la conciencia del trabajador y del empleador acerca de los factores de riesgo para la violencia en los hospitales. Así mismo pretende proveer estrategias para reducir la exposición a estos factores.

¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?

La violencia en el lugar de trabajo abarca desde el lenguaje ofensivo o amenazador hasta el homicidio. NIOSH define la violencia en el lugar de trabajo como los actos violentos (incluyendo las agresiones físicas y las amenazas de agresión) dirigidos a las personas que trabajan o están de turno.

Los ejemplos de violencia incluyen:

Amenazas: Las expresiones del propósito de hacer daño, incluyendo las amenazas verbales, el lenguaje corporal amenazador, y las amenazas escritas.



U.S. Centers for Disease
Control and Prevention
National Institute for
Occupational Safety and Health

Agresiones físicas: Los ataques que van desde golpear hasta la violación, el homicidio, y el uso de armas de ataque como las armas de fuego, las bombas o los cuchillos.

Atracos: Las amenazas de acometimiento grave, generalmente hechas sorpresivamente y con el propósito de robar.

Casos reportados

Un paciente mayor agredió verbalmente a una enfermera y le haló el pelo cuando ella le impidió que saliera del hospital para irse a casa en plena noche.

Un paciente sicótico fuera de control atacó a una enfermera, le rompió el brazo, la arañó y le causó una contusión.

Un miembro de familia trastornado, cuyo padre había muerto cuando estaba en el quirófano en el hospital comunitario, entró en la sala de emergencia y disparó una pistola de calibre pequeño, matando a una enfermera y a un técnico médico de urgencias, además de herir al médico de urgencias.

Estas circunstancias de violencia en el hospital difieren de las circunstancias de violencia en el lugar de trabajo en general. En otros lugares de trabajo como las tiendas de abarrotes y los taxis, la violencia está más frecuentemente relacionada al robo. La violencia en los hospitales por lo general es iniciada por los pacientes y de vez en cuando por los miembros de su familia que se sienten frustrados, vulnerables, y fuera de control.

¿Quién está en riesgo?

Aunque cualquier persona que trabaja en un hospital podría llegar a ser una víctima de la violencia, los enfermeros y asesores que tienen contacto más directo con los pacientes están en mayor riesgo. Otros miembros del personal de hospital que están en un mayor riesgo de violencia incluye son los encargados de la respuesta inmediata durante emergencias, los oficiales de seguridad del hospital y todos los que proveen asistencia médica.

¿Dónde podría ocurrir la violencia?

La violencia podría ocurrir en cualquier lugar del hospital, pero es más frecuente en los siguientes lugares:

- Salas psiquiátricas
- Salas de urgencia
- Salas de espera
- Servicios de geriatría

¿Cuáles son los efectos de la violencia?

Los efectos de la violencia pueden variar de intensidad e incluyen:

- Heridas físicas de poca gravedad
- Heridas físicas graves
- Invalidez física temporal o permanente
- Trauma psicológico
- Muerte

La violencia también podría tener consecuencias negativas en la organización como moral baja de los trabajadores, un mayor estrés, cambios constantes de empleados, pérdida de confianza hacia la dirección y los colegas, y un ambiente de trabajo hostil.

¿Cuáles son los factores de riesgo que promueven la violencia?

Los factores de riesgo que promueven la violencia varían entre los hospitales y dependen de la ubicación, el tamaño, y el tipo de asistencia médica. Los factores comunes de riesgo que promueven la violencia en el hospital incluyen:

- El trabajar directamente con las personas volubles, especialmente si están bajo la influencia de drogas o alcohol o tienen una historia de violencia o ciertos diagnósticos psiquiátricos
- El trabajar con personal insuficiente, especialmente durante las horas de comer y de visita
- El traslado de pacientes
- Esperas largas por el servicio
- Salas de espera abarrotadas e incómodas
- El trabajar solo
- Mal diseño ambiental
- Seguridad inadecuada
- Falta de capacitación del personal y de policías para impedir y controlar las crisis con los pacientes potencialmente volubles
- Abuso de drogas y alcohol
- Acceso a las armas de fuego
- Movimiento ilimitado del público
- Pasillos, salas, estacionamientos, y otras áreas poco alumbrados

Estrategias de prevención para los empleadores

Para prevenir la violencia en los hospitales, los empleadores deben desarrollar un programa de seguridad y salud que incluya un compromiso por parte de la dirección; participación de los empleados; identificar cuáles son los riesgos; capacitación en la salud y seguridad; y la prevención, el control, y un sistema adecuado para reportar cualquier peligro. Los empleadores deben evaluar periódicamente el programa. Aunque los factores de riesgo son diferentes en cada hospital y situación de trabajo, los empleadores pueden seguir varias estrategias generales de prevención.

Diseños del ambiente

- Desarrolle señalamientos de emergencia, sistemas de alarma y de monitoreo.
- Instale dispositivos de seguridad como detectores de metales para impedir que las personas armadas entren al hospital.
- Instale otros dispositivos de seguridad como cámaras y luz adecuada en los pasillos.
- Provea escoltas de seguridad a los estacionamientos por la noche.
- Diseñe salas de espera con capacidad para los visitantes y pacientes que podrían experimentar una tardanza en el servicio.
- Diseñe la zona de “triage” (donde se organiza los pacientes según el tratamiento y la urgencia) y otras zonas públicas para minimizar el riesgo de agresión:
 - Provéale al personal salidas de emergencia y baños.
 - Instale estaciones cerradas para las enfermeras.
 - Instale mostradores de servicio profundos o vidrios antibalas e inastillables en la recepción.
 - Arregle los muebles y otros objetos para minimizar su uso como armas.

Controles administrativos

- Diseñe los horarios del personal para evitar que el personal trabaje solo y para minimizar el tiempo de espera de los pacientes.
- Limite el movimiento del público en los hospitales con el acceso controlado por tarjeta.
- Desarrolle un sistema para avisarle al personal de seguridad cuando existe el riesgo de un acto de violencia.

Modificaciones de conducta

- A todos los trabajadores provéales la capacitación para reconocer y controlar las agresiones, resolver conflictos y estar alertas del posible peligro en todo momento.

Cómo manejar los efectos de la violencia

La violencia puede ocurrir en el lugar de trabajo aun a pesar de las medidas preventivas. Por eso, los dueños deben estar preparados para atender las consecuencias de la violencia. Específicamente deben proveer un ambiente que promueva la comunicación abierta y desarrollar trámites escritos para reportar y reaccionar a la violencia. También los dueños deben ofrecer y alentar la participación del personal en orientación sicopedagógica siempre que un trabajador sea amenazado o agredido.

Consejos de seguridad para los trabajadores de hospital

Esté pendiente de cualquier indicio que pudiera estar asociado con un ataque inminente:

- Ira y frustración expresadas verbalmente
- Lenguaje corporal como los gestos amenazadores
- Señales de uso de drogas o alcohol
- Presencia de un arma

Mantenga una conducta que ayude a eliminar la ira:

- Adopte una actitud tranquila y bondadosa.
- No responda a las amenazas con amenazas.
- No dé órdenes.
- Reconozca los sentimientos de la persona (por ejemplo, “Sé que usted está frustrado”).
- Evite cualquier conducta que pudiera interpretarse como agresiva (por ejemplo, moviéndose rápidamente, acercándose demasiado, tocando, o hablando en voz alta).

Esté alerta:

- Cuando entre en una sala o empiece a tratar con un paciente o visitante evalúe la posibilidad de que se pueda presentar un acto de agresión.
- Esté atento durante el encuentro.
- No se quede solo o sola con una persona que pudiera tornarse violenta.
- Siempre mantenga un camino abierto para salir—no permita que la persona que pueda tornarse violenta se ponga entre usted y la puerta.

Tome estos pasos si no puede resolver la situación rápidamente:

- Aléjese de la situación.
- Llame y pida ayuda a los guardias de seguridad.
- Reporte cualquier incidente violento a la dirección del hospital.

Casos reportados: Estrategias de prevención que han dado buenos resultados

El sistema de seguridad de un hospital en Detroit contaba con un detector de metales estacionario además de detectores manuales. Durante un período de 6 meses, el sistema impidió la entrada de 33 pistolas, 1,324 cuchillos, y 97 rociadores de gas para defensa personal.

En el Centro Médico VA de Portland, Oregon, un programa para reportar la violencia identificó a los pacientes con una historia de violencia mediante una base de datos computarizada.* El programa ayudó a reducir el número de todos los ataques violentos en un 91.6% gracias a que permitió que el personal tomara medidas de seguridad adicionales al atender a estos pacientes.

Un sistema para limitar el movimiento de los visitantes en un hospital de la ciudad de Nueva York usaba tarjetas de identificación y pases de colores para limitar a cada visitante a un piso específico. El hospital también hizo respetar el límite de dos visitantes a la vez para cada paciente. Durante 18 meses, estas acciones redujeron el número de crímenes violentos reportados en un 65%.

Resumen

Todos los hospitales deben desarrollar un programa exhaustivo para la prevención de la violencia. No existe ninguna estrategia universal para prevenir la violencia. Los factores de riesgo varían entre cada hospital y cada unidad. Los hospitales deben formar comités multidisciplinarios que incluyan al personal de asistencia directa al cliente además de los representantes del sindicato (si hay uno) para identificar los factores de riesgo en las situaciones específicas de trabajo y para desarrollar estrategias para reducirlos.

Todos los trabajadores del hospital deben mantenerse alertas y cautos cuando estén cerca de los pacientes y visitantes. Deben participar activamente en los programas de capacitación de seguridad y estar familiarizados con las políticas, los procedimientos, y los materiales que sus empleadores proporcionan sobre la prevención de violencia.

* La información de salud y la grabación electrónica de esta información deben cumplir con los estándares federales referentes a la confidencialidad según los Títulos 42 y 45 del Código de los EE.UU.

Bibliografía

AMA [1995]. Violence in the medical workplace: prevention strategies. Chicago, IL: American Medical Association.

Felton JS [1997]. Violence prevention at the health care site. *Occup Med: State of the Art Reviews* 12(4):701-715.

Goodman RA, Jenkins EL, Mercy JA [1994]. Workplace-related homicide among health care workers in the United States, 1980 through 1990. *JAMA* 272(21):1686-1688.

Lipscomb J [1994]. Violence in the health care industry: greater recognition prompting occupational health and safety interventions. In: Charney W, ed. *Essentials of modern hospital safety*. Vol. 3. Boca Raton, FL: Lewis Publishers, pp. 29-104.

Lipscomb J [1999]. Violence in the workplace: a growing crisis among health care workers. In: Charney W, Fragala G, eds. *The epidemic of health care worker injury*. Boca Raton, FL: CRC Press, pp.163-165.

NIOSH [1996]. Current intelligence bulletin 57: violence in the workplace; risk factors and prevention strategies. Cincinnati, OH: U.S. Department of Health and Human Services, Public Health Service, Centers for Disease Control and Prevention, National Institute for Occupational Safety and Health, DHHS (NIOSH) Publication No. 96-100.

OSHA [1996]. Guidelines for preventing workplace violence for health care and social service workers. Washington, DC: U.S. Department of Labor, Occupational Safety and Health Administration, OSHA 3148-1996.

Simonowitz JA [1996]. Health care workers and workplace violence. *Occup Med: State of the Art Reviews* 11(2):277-291.

Turner JT, ed. [1984]. *Violence in the medical care setting: a survival guide*. Rockville, MD: Aspen Systems Corporation.

Descargo de responsabilidad

Este documento es del dominio público y se puede copiar e imprimir sin necesidad de obtener permiso alguno.

La mención del nombre de algún producto o empresa no constituye respaldo alguno por parte del Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional.

Información sobre NIOSH

Como parte de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC), el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) hace investigaciones y recomendaciones para prevenir enfermedades y lesiones relacionadas con el trabajo. NIOSH trabaja con las industrias, las organizaciones de trabajo y las universidades para entender y mejorar la seguridad y la salud del trabajador.

A menudo se confunde NIOSH con OSHA (la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional). Sin embargo, NIOSH y OSHA son dos agencias distintas con responsabilidades separadas. NIOSH es una agencia de investigaciones de los CDC en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. La OSHA es una agencia de regulación del Departamento de Trabajo de los EE.UU.