

## Violencia contra personal de salud en salas de emergencias

## Violence against health personnel in emergency rooms

Comas-Rodríguez, Raúl



 Raúl Comas-Rodríguez  
ua.raulcomas@uniandes.edu.ec  
Universidad Regional Autónoma de Los Andes.  
UNIANDES, Ecuador

**Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas**  
Instituto de Investigación Multidisciplinaria Perspectivas Globales,  
Ecuador  
ISSN-e: 2773-7411  
Periodicidad: Trimestral  
vol. 2, núm. 4, 2022  
rperspectivainvestigativa@gmail.com

Recepción: 25 Abril 2022  
Revisado: 27 Mayo 2022  
Aprobación: 11 Junio 2022  
Publicación: 01 Octubre 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/503/5034598005/>

**Resumen:** Se tiene por objetivo analizar la violencia contra personal de salud en salas de emergencias. Se trabajó con una investigación de tipo descriptiva documental, en una población bibliográfica de 15 artículos científicos, ubicados en Scielo, PubMed, Scopus. Los estudios analizados evidencian una alta tasa de violencia contra el personal sanitario en las áreas de emergencia, la cual se desarrolla desde los familiares de los pacientes, y otra en el interior de la institución como parte de acoso laboral. En ambos casos, se expone la debilidad o inexistencia de estrategias que permitan ejecutar una efectiva prevención contra la violencia, destacándose la necesidad de contar con programas educativos comunitarios con la intención de sensibilizar a los usuarios del hospital, sobre la importancia de tratar sin violencia al personal de salud. Esto implica una gran debilidad por parte de la gerencia de las instituciones hospitalarias.

**Palabras clave:** ambiente de trabajo, violencia, problema social. (Fuente: Tesaurus UNESCO).

**Abstract:** The objective of this study was to analyze violence against health personnel in emergency rooms. We worked with a descriptive documentary research, in a bibliographic population of 15 scientific articles, located in Scielo, PubMed, Scopus. The studies analyzed show a high rate of violence against health personnel in emergency areas, which is developed by patients' relatives, and another within the institution as part of workplace harassment. In both cases, the weakness or non-existence of strategies for effective prevention against violence is exposed, highlighting the need for community educational programs to sensitize hospital users about the importance of treating health personnel without violence. This implies a great weakness on the part of hospital management.

**Keywords:** work environment, violence, social problems. (Source: UNESCO Thesaurus).

## INTRODUCCIÓN

Los trabajadores o un grupo de trabajadores determinados pueden recibir violencias psicológicas de parte de sus compañeros o superiores durante el trabajo por un tiempo prolongado produciendo desconfianza de sí mismo y de sus capacidades profesionales (Ochoa-Díaz, *et al.* 2021), por lo tanto; la violencia laboral, podría desencadenar vulneración a la salud de los afectados (Olivera-Carhuaz, 2020).

Por lo tanto; la violencia laboral podría formar parte en el quehacer profesional de la salud, por cuanto podría verse confundido por parte de los victimarios, a violencia como un derecho, sobre todo cuando 6 de cada 10 personas encuestadas en el estudio de (Barredo-Ibáñez, 2017), no percibían como violencia en su cotidianidad la agresión verbal o psicológica contra otras personas, lo cual implica que podría estarse generando violencia laboral como parte de una relación interpersonal en donde no se valora plenamente la violencia, generándose inconvenientes en la salud mental de los involucrados.

Entre las consecuencias de la violencia laboral, más notables son las relacionadas con la salud física y mental de la persona afectada, además de padecer síntomas depresivos, el trastorno de estrés postraumático (TEPT) y el estrés laboral (Palma, *et al.* 2018), (De-Miguel-Barrado, & Prieto-Ballester, 2016), siendo importante destacar que la presencia de ansiedad (Bautista-Cerecedo, *et al.* 2011).

En función de lo planteado, se tiene por objetivo analizar la violencia contra personal de salud en salas de emergencias.

## MÉTODO

Se trabajó con una investigación de tipo descriptiva documental, con la intención de procesar información relacionada con el objetivo de la investigación, en una población bibliográfica de 15 artículos científicos, ubicados en Scielo, PubMed, Scopus, a los cuales se les aplicó análisis de contenido y método analítico – sintético con la intención de conformar un corpus teórico como resultado de la investigación.

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Se presenta el estudio de (Cannavò, *et al.* 2019), quienes destacan la difusión de la violencia laboral por parte de los pacientes y/o sus familiares contra los profesionales de la salud de emergencia, relacionada con el género, la calificación profesional, el rol en la organización y el lugar de trabajo. Casi todos los trabajadores sanitarios, hombres y mujeres, informaron que habían sufrido los efectos en el estilo de vida, los hábitos de trabajo y el bienestar y la salud tras la violencia en el lugar de trabajo. Los factores precipitantes de incidentes violentos identificados por los profesionales de la salud son consistentes con la literatura de investigación. El compromiso de los administradores hospitalarios, los gerentes de los servicios de urgencias y la seguridad hospitalaria es necesario para facilitar la mejora y garantizar un lugar de trabajo más seguro para los trabajadores sanitarios de los servicios de urgencias.

Así mismo, (Cannavò, *et al.* 2017), señala que Los trabajadores sanitarios de los servicios de urgencias tienen riesgo de sufrir violencia laboral y deben recibir formación y apoyo específicos en el manejo de situaciones violentas centrado en la identificación temprana, estrategias de comunicación y técnicas de desescalada. Destacándose en los dos estudios anteriores, la necesidad de que las instituciones sanitarias en las áreas de emergencia, cuenten con canales de comunicación y educación para evitar la violencia a sus trabajadores por parte de los usuarios del hospital. Por otro lado; la experiencia de violencia de los médicos de urgencias está relacionada con características personales como la edad y el nivel de experiencia, y con características del hospital y de urgencias, como las altas tasas de admisión de pacientes, actualmente, ninguna medida adoptada para reducir esta violencia ha demostrado ser eficaz (Bayram, *et al.* 2017), este estudio deja en evidencia la debilidad de las estrategias de prevención de la violencia contra el personal médico en áreas de urgencia.

Por consiguiente; en un estudio se ha investigado un total de ciento setenta y cuatro médicos (85% del grupo objetivo). Muchos de los participantes tenían entre 24 y 59 años, con una edad media de  $36,8 \pm 5,8$  años. La mayoría eran médicos varones casados que trabajaban en el hospital de la ciudad. Hubo asociaciones significativas entre agotamiento emocional y violencia total ( $p=0,012$ ) y violencia verbal ( $p=0,016$ ); despersonalización y violencia total ( $p=0,021$ ) y violencia verbal ( $p=0,012$ ); los resultados aquí presentados indicaron que existía una fuerte relación entre el agotamiento y la violencia experimentada por los médicos que trabajan en las unidades de emergencia. La violencia en el servicio de urgencias tiene un efecto sustancial en el bienestar de los médicos (Erdur, *et al.* 2015).

Así mismo, la violencia contra los trabajadores sanitarios en el servicio de urgencias es un tema importante que no se puede ignorar. Hay múltiples razones, el punto clave al abordar el problema es tratar sus causas específicas, presentándose las cifras de que el 59,7% de los trabajadores sanitarios informaron WPV. La violencia verbal fue la más denunciada (58,2%), frente a la violencia física (15,7%). Las razones de violencia más reportadas fueron el tiempo de espera y el incumplimiento de las expectativas del paciente y la familia. Sólo el 29,5% de los trabajadores sanitarios que sufrieron violencia verbal y el 23,8% de los que sufrieron violencia física lo denunciaron a las autoridades hospitalarias. Alrededor del 75% de los trabajadores sanitarios pensaba que la violencia en el lugar de trabajo se podía prevenir, y alrededor del 60% dijo que las autoridades hospitalarias no habían tomado ninguna medida contra el atacante (Abdellah, & Salama, 2017).

En consideración, (Çıkrıklar, *et al.* 2016), plantean que la violencia contra los empleados del servicio de urgencias es un problema generalizado. Esta situación tiene un fuerte efecto negativo en la satisfacción de los empleados y el desempeño laboral. Para reducir la incidencia de la violencia en el departamento de emergencias, tanto los pacientes como sus familias deben estar mejor informados para que tengan expectativas realistas como pacientes de emergencia, se deben implementar regulaciones legales disuasorias y se deben hacer mayores esfuerzos para brindar mejores servicios. Seguridad para el personal del servicio de urgencias. Estas medidas reducirán la violencia en el lugar de trabajo y el estrés que experimentan los trabajadores de emergencia. Esperamos que esto tenga un impacto positivo en la prestación de servicios de atención médica de emergencia.

En cuanto al acoso laboral, los médicos residentes en el estudio de (Schnapp, *et al.* 2016), destacan que la mayoría de los residentes (66%, 78/119) informaron haber experimentado al menos un acto de violencia física durante un turno de urgencias. Casi todos los residentes (97%, 115/119) experimentaron acoso verbal, el 78% (93/119) habían experimentado amenazas verbales y el 52% (62/119) informaron acoso sexual. Casi una cuarta parte de los residentes se sentían seguros "ocasionalmente", "rara vez" o "nunca" mientras trabajaban. Los factores basados en el paciente citados más comúnmente como contribuyentes a la violencia incluyeron el uso de sustancias y las enfermedades psiquiátricas. Por consiguiente; la incidencia de violencia y los factores de riesgo del paciente son similares a los que se han encontrado anteriormente para otros miembros del personal del servicio de urgencias. Comprender la prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo, así como los sistemas relacionados, los factores ambientales y basados en los pacientes es esencial para futuros esfuerzos de prevención.

En cuanto a la población de enfermeras, la prevalencia de violencia laboral fue del 65,8%; de esto, el 64,9% fue violencia verbal, y la violencia física y el acoso sexual representaron el 11,8% y el 3,9%, respectivamente. La violencia laboral frecuente se produjo principalmente en los departamentos de urgencias y pediatría. Los encuestados informaron que los familiares de los pacientes eran los principales perpetradores en los hospitales terciarios y de condado. La violencia en el lugar de trabajo es frecuente en los hospitales terciarios y de condado de China; su aparición es especialmente frecuente en los servicios de urgencias y pediatría, por consiguiente, es necesario hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo mediante el desarrollo de estrategias de control eficaces a nivel individual, hospitalario y nacional (Shi, *et al.* 2017).

## CONCLUSIÓN

Los estudios analizados evidencian una alta tasa de violencia contra el personal sanitario en las áreas de emergencia, la cual se desarrolla desde los familiares de los pacientes, y otra en el interior de la institución como parte de acoso laboral. En ambos casos, se expone la debilidad o inexistencia de estrategias que permitan ejecutar una efectiva prevención contra la violencia, destacándose la necesidad de contar con programas educativos comunitarios con la intención de sensibilizar a los usuarios del hospital, sobre la importancia de tratar sin violencia al personal de salud. Esto implica una gran debilidad por parte de la gerencia de las instituciones hospitalarias, así como la formación gerencial durante la carrera de formación de los médicos y enfermeras, necesitándose incrementar sus competencias en habilidades blandas con la finalidad de contar

con los mecanismos necesarios de persuasión y negociación como aliados para minimizar la violencia por parte de los usuarios del hospital.

#### FINANCIAMIENTO

No monetario

#### CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

#### AGRADECIMIENTOS

Universidad Regional Autónoma de Los Andes. UNIANDES, Ambato - Ecuador.

## REFERENCIAS

- Abdellah, Rasha, & Salama, Khaled. (2017). Prevalence and risk factors of workplace violence against health care workers in emergency department in Ismailia, Egypt. *The Pan African medical journal*, 26, 21. <https://doi.org/10.11604/pamj.2017.26.21.10837>
- Barredo-Ibáñez, Daniel. (2017). La violencia de género en Ecuador: un estudio sobre los universitarios [Gender violence in Ecuador: a study of university students]. *Revista Estudios Feministas*, 25(3),1313-1327.
- Bautista-Cerecedo, Ranulfo, Ortiz-Espinosa, Rosa María, & Muñoz-Juárez, Sergio. (2011). Síndrome de intestino irritable en estudiantes de medicina [Irritable bowel syndrome in medical students]. *Revista de la Facultad de Medicina (México)*, 54(3), 4-11.
- Bayram, Başak, Çetin, Murat, Çolak Oray, Neşe, & Can, İsmail. (2017). Workplace violence against physicians in Turkey's emergency departments: a cross-sectional survey. *BMJ open*, 7(6), e013568. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013568>
- Cannavò, M., Fusaro, N., Colaiuda, F., Rescigno, G., & Fioravanti, M. (2017). Violence on health care workers. *La Clinica terapeutica*, 168(2), e99–e112. <https://doi.org/10.7417/CT.2017.1990>
- Cannavò, M., La Torre, F., Sestili, C., La Torre, G., & Fioravanti, M. (2019). Work Related Violence As A Predictor Of Stress And Correlated Disorders In Emergency Department Healthcare Professionals. *La Clinica terapeutica*, 170(2), e110–e123. <https://doi.org/10.7417/CT.2019.2120>
- Çıkrıklar, H. İ., Yürümez, Y., Güngör, B., Aşkın, R., Yücel, M., & Baydemir, C. (2016). Violence against emergency department employees and the attitude of employees towards violence. *Hong Kong medical journal = Xianggang yi xue za zhi*, 22(5), 464–471. <https://doi.org/10.12809/hkmj154714>
- De-Miguel-Barrado, Vanessa, & Prieto-Ballester, Jorge. (2016). El acoso laboral como factor determinante en la productividad empresarial: El caso español [The workplace harassment as determining factor in business productivity: the Spanish case]. *Revista Perspectivas*, (38), 25-44.
- Erdur, Bülent, Ergin, Ahmet, Yüksel, Aykut, Türkçüer, İbrahim, Ayrık, Cüneyt, & Boz, Bora. (2015). Assessment of the relation of violence and burnout among physicians working in the emergency departments in Turkey. *Turkish journal of trauma & emergency surgery : TJTES*, 21(3), 175–181. <https://doi.org/10.5505/tjtes.2015.91298>
- Ochoa-Díaz, César, Hernández-Ramos, Eduardo, Guamán-Chacha, Kleber, & Pérez-Teruel, Karina. (2021). El acoso laboral [Workplace harassment]. *Universidad Y Sociedad*, 13(2), 113-118.
- Olivera-Carhuaz, Edith. (2020). Caracterización del acoso laboral y las repercusiones en las instituciones educativas [Characterization of workplace harassment and the repercussions on educational institutions]. *Revista San Gregorio*, (38), 180-196. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1152>
- Palma, Andrea, Ansoleaga, Elisa, & Ahumada, Magdalena. (2018). Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática [Workplace violence among health care workers]. *Revista médica de Chile*, 146(2), 213–222. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>
- Schnapp, Benjamin, Slovis, Benjamin, Shah, Anar, Fant, A. L., Gisondi, M. A., Shah, K. H., & Lech, Christie. (2016). Workplace Violence and Harassment Against Emergency Medicine Residents. *The western journal of emergency medicine*, 17(5), 567–573. <https://doi.org/10.5811/westjem.2016.6.30446>

Shi, Lei, Zhang, Danyang, Zhou, Chenyu, Yang, L., Sun, T., Hao, T., Peng, X., Gao, L., Liu, W., Mu, Y., Han, Y., & Fan, Lihua. (2017). A cross-sectional study on the prevalence and associated risk factors for workplace violence against Chinese nurses. *BMJ open*, 7(6), e013105. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-013105>