

VIOLENCIA LABORAL EN LOS SERVICIOS DE SALUD

INFORME CONSOLIDADO

Año 2011



Asociación Médica de Rosario

España 401. Tel 0341-4252313



Pellegrini 1705. Tel 0341-4823479/2905



Asociación Médica de Rosario



Temario

1. Diagnóstico de situación

- ¿Existen hechos de violencia en su lugar de trabajo?
- ¿Qué tipo de violencia reconoce?
- ¿Qué tipo de riesgo reconoce para usted?
- ¿Este riesgo altera la calidad de su atención?
- Estos episodios generan riesgos subsiguientes?

2. Causas o determinantes de violencia en el lugar de trabajo

- ¿Qué situaciones reconoce como causa o facilitador de violencia laboral?

3. Propuestas tendientes a modificar la aparición y el manejo de situaciones violentas

Propuestas de asistencia y contención de las víctimas de violencia laboral.

Se formaron cuatro grupos de discusión.

Los 60 médicos que participaron del taller se desempeñan en:

- Centros de salud municipales y provinciales.
- Hospitales Municipales: HECA, Roque Sáenz Peña, guardia y pediatría, Policlínico San Martín.
- Hospitales Provinciales Eva Perón y Agudo Avila.
- Ambulancias Públicas, Di.P.A.E.S. , SIES.
- S.A.M.Co Pueblo Esther y Villa Gobernador Gálvez, guardia e internación
- Pami, guardia pami I y consultorio.
- Sanatorios y Clínicas privadas: Delta y Hospital Español.
- Guardia de terapia Intensiva (en provincia de Bs AS).
- Residencia de Anestesiología.
- Instituto de la Salud Juan Lazarte.
- Miembros de Asociación Médica y Colegio de Médicos (Comisión Laboral).

Concluidas las deliberaciones por grupo, cada uno de éstos realizó un informe que fue debatido en la reunión plenaria de cierre. Luego se encomendó a una comisión especial la redacción del informe final consolidado que transcribimos a continuación.

Informe Consolidado

Definición: La Violencia Laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con el trabajo – incluidos los viajes de ida y vuelta a él, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.) una cuarta parte de toda la violencia ocupacional ocurre en el sector salud.

1. Diagnóstico de situación

Ante la pregunta: ¿Existen hechos de violencia en su lugar de trabajo?

La respuesta fue unánime: **Sí, todos los médicos habíamos sido víctimas o testigos de hechos de violencia en nuestro ámbito laboral.**

Lugares con mayor riesgo de Violencia Laboral:

- Guardias
- Ambulancias Públicas.
- Terapia Intensiva.
- Más frecuentemente, los hechos de violencia suceden en las Instituciones Públicas, donde se brinda la primera atención medica en urgencias y emergencias.

Los tipos de violencia reconocidos fueron violencia psicológica y física:

- **Violencia Psicológica:** es el uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas.

- **Violencia Física:** Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos.

Riesgos para los Profesionales:

La exposición prolongada a situaciones de violencia laboral, puede tener como consecuencias: altos índices de ausentismo, cambios en el personal, baja productividad, alteración de la calidad en la atención, altas tasas de accidentes y enfermedades. Un ejemplo de ello, es la alta asociación con el síndrome de burn out (síndrome del quemado) entre los profesionales de la salud

2. Condicionantes de situaciones de violencia

En base a lo trabajado podemos definir los condicionantes de situaciones de violencia en los diferentes efectores:

a) Organización del trabajo.

- La atención del paciente es un hecho interdisciplinario y no depende únicamente del médico (división del trabajo).
- Carga horaria excesiva a consecuencia de una mala remuneración, guardias de 24 ó 48 hs.
- Falta de comunicación en la entrega de informes o diagnósticos tanto sea por omisión o por darla inadecuadamente.
- La constante tensión a la que están expuestos los colegas en el mercado laboral ante la oferta-demanda (inseguridad e irregularidad en sus puestos), falta de relación de dependencia (con los derechos que la misma implica).

b) Ambito geográfico.

- Los centros de salud más periféricos son los que presentan mayores episodios de violencia, como zonas rojas, seccionales conocidas como ámbito de venta de drogas, zonas vulnerables, difícil acceso de ambulancias y atención domiciliaria.

c) Contexto socioeconómico

- Altos índices de alcoholismo, drogadicción, desocupación, violencia familiar, delincuencia son proporcionales al aumento de violencia.
- El actor médico pierde protagonismo social (transformación de la pobreza en el fenómeno de la marginalidad, fabelización años 90).

d) Infraestructura del efector

- La falta de infraestructura edilicia, lugares muy abiertos a la circulación de la gente en general imposibilitando la vigilancia de ingreso, salas de espera chicas

sin ventilación o calefacción, consultorios pequeños sin salida optativa (doble circulación), lugar de descanso para el personal (inadecuado o insuficiente) es otro agravante situacional.

Todo esto genera mayor estrés en el médico, lo que altera la relación médico-paciente repercutiendo en su labor.

3- Causas de violencia en el trabajo

Luego de identificar las principales causas de violencia en el trabajo, las jerarquizamos y consideramos:

- **Primera Causa:** Organización del Trabajo (con la función de prevenir o atenuar los hechos de violencia).
- **Segunda Causa:** Localización y Contexto Socio-Económico del Efector.
- Tercera causa: Información hacia el paciente y sus familiares.
- **Cuarta Causa:** Infraestructura del efector.

4- Propuestas

- 1- Elaborar un Documento sobre **Violencia Laboral en los Servicios de Salud** para difundirlo entre los integrantes del sector salud y hacerlo llegar a las Organizaciones representativas de los Profesionales, autoridades municipales, provinciales, nacionales y población general.
- 2- Crear un **Protocolo de Registro de Incidencia de la Violencia Laboral** a través de un registro on-line.
- 3- Organización de **Talleres Interdisciplinarios** en cada lugar de trabajo (con admisores, administrativos, enfermeros, psicólogos, asistentes sociales, médicos) en relación constante con las autoridades del efector en cuestión. Quienes elaborarán los **Planes de Acción** en respuesta a los distintos hechos de violencia.
- 4- **Programa de Capacitación para el Personal de Salud** para manejar las situaciones de violencia laboral.
- 5- **Luego del incidente de violencia se deberá:**
 - Proveer de evaluación médica y tratamiento para las lesiones.
 - Brindar asesoramiento para completar los reportes médicos y legales.

- Proveer representación y orientación jurídica.

6- Elaboración de un **Programa de Prevención de la Violencia Laboral** que tenga en cuenta las principales causas identificadas en este documento.

7- **Programa de Evaluación de las medidas adoptadas** a los efectos de adecuarlas de acuerdo a los resultados obtenidos.

Integrantes del taller

Alvarez Gastón

Arpesella Renata

Barrios Maria Cecilia

Bloch Carlos

Buniva Mauricio

Carazay Mónica

Casella Andrea

Clementz Gabriela

Dacunda Luis

Delgado Adriana

Di Mónaco Bruno

Dorato Dardo

Els Angélica

Esmay Dora

España Ricardo

Fernández Javier

Funes Sandra

Giardina Mariano

Griot Esteban

Herrera Jorgelina

Jorge Juan

Kaller Jorge

Kopecky Griselda

Lanfranco Federico

Lanfranco Matías

Lavia Paola

Maiorana Sandra

Martínez Lorena

Martorano Sonia

Morande Roberto

Morbiducci Valeria

Olivera Jorgelina

Ontivero Adelina

Pistelli María De Los A.

Prigione Ángela

Prigione Cristina

Severini Omar

Silveira Natalia

Spitale Natalia

Taboada Eduardo

Taboada Ernesto

Tuninetti Alberto

Villaluce Marta



Asociación Médica de Rosario

