

## **DECLARACIÓN DE LA AMM SOBRE LA VIOLENCIA EN EL SECTOR DE LA SALUD DE PARTE DE LOS PACIENTES Y SUS CERCANOS**

Adoptada por la 63<sup>a</sup> Asamblea General de la AMM, Bangkok, Tailandia, Octubre 2012

### **INTRODUCCIÓN**

Todas las personas tienen derecho a trabajar en un entorno seguro, sin la amenaza de la violencia. La violencia en el lugar de trabajo incluye la violencia física y no física (psicológica). Dado que el abuso no físico, como el acoso y amenazas, puede tener graves consecuencias psicológicas, se debe utilizar una definición general de la violencia en el lugar de trabajo. En esta Declaración utilizaremos la definición más aceptada de violencia en el lugar de trabajo utilizada por la OMS: "El uso deliberado del poder, en grado de amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo en el lugar del trabajo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastorno del desarrollo o privaciones".

La violencia, además de los numerosos efectos que puede tener para la salud de las víctimas, también tiene potencialmente efectos sociales destructivos. La violencia contra el personal de la salud incluidos los médicos, no sólo afecta a las personas directamente involucradas es particularmente insidiosa, sino que tiene un impacto en todo el sistema de salud y sus prestaciones. Estos actos de violencia afectan la calidad del ambiente de trabajo y por lo tanto tiene el potencial de un impacto perjudicial para la calidad de la atención recibida por los pacientes. Además, la violencia puede afectar la disponibilidad de la atención, en las regiones más pobres.

Aunque la violencia en el lugar de trabajo es sin dudas un problema global, se deben tomar en cuenta las diferencias culturales entre los países, a fin de comprender con precisión el concepto de violencia a nivel universal. Existen importantes diferencias sobre lo que constituye la violencia y qué formas específicas de violencia en el lugar de trabajo es muy probable que ocurran. Es conocido ampliamente que las amenazas y otras formas de violencia psicológica son más frecuentes que la violencia física. Las razones y las causas de la violencia en el marco de la salud son extremadamente complejas.

Varios estudios han identificado las causas más comunes que originan actos de violencia en el sector de la salud, como la espera para recibir tratamiento y la insatisfacción del tratamiento proporcionado<sup>1</sup>. Además, los pacientes pueden tener un comportamiento agresivo debido a su estado de salud o a los medicamentos que toman o consumo de alcohol y otras drogas. Otro ejemplo importante es que las personas pueden amenazar o perpetrar violencia física contra el personal de la salud porque se oponen, en base a sus creencias sociales, políticas o religiosas, a un área específica de la práctica médica.

Es necesario un enfoque multifacético que cubra las áreas de legislación, seguridad, recopilación de información, formación, factores ambientales, conciencia pública e incentivos financieros para abordar el tema de la violencia en el sector de la salud.

Además, la colaboración entre los diferentes actores (incluidos el gobierno, asociaciones médicas nacionales (AMNs), hospital, servicios de salud generales, administración, compañías de seguro, preparadores y preceptores, investigadores, policía y las autoridades legales) es más eficaz que los esfuerzos individuales de una sola parte. Las AMNs, como representantes de los médicos, deben cumplir una función activa en el combate de la violencia en el sector de la salud, también deben instar a otros actores clave a tomar medidas y así restablecer más la calidad del ambiente de trabajo para los empleados de la salud y calidad de la atención de los pacientes.

Este enfoque de colaboración para hacer frente a la violencia en el sector de la salud debe ser promovido en todo el mundo.

## RECOMENDACIONES

La AMM insta a las asociaciones médicas nacionales (AMNs) a tomar medidas en las siguientes áreas:

**Estrategia** - Las AMNs deben instar a las instituciones de salud a elaborar e implementar un protocolo para enfrentar los actos de violencia. El protocolo debe incluir lo siguiente:

- Política de tolerancia cero para la violencia en el trabajo.
- Definición universal de la violencia en el lugar de trabajo.
- Un plan predeterminado para mantener la seguridad en el lugar de trabajo.
- Un plan de acción designado para uso de los profesionales de la salud cuando ocurra violencia.
- Un sistema para informar y registrar los actos de violencia que puede incluir informar a las autoridades legales o policíacas.
- Un medio para asegurar que los empleados que informan sobre violencia no enfrenten represalias

Para que este protocolo sea eficaz es necesario que la administración de las instituciones de salud comunique y tome las medidas necesarias para asegurarse que todo el personal conozca la estrategia.

**Elaboración de políticas** - Para aumentar la satisfacción de los pacientes las prioridades y limitaciones nacionales en atención médica deben ser abordadas claramente por las instituciones de gobierno.

El Estado tiene la obligación de garantizar la seguridad de los pacientes, médicos, y otro personal de salud. Esto incluye proporcionar un entorno físico apropiado. Por lo tanto, los sistemas de salud deben ser diseñados para promover la seguridad del personal de la salud y pacientes. La institución que ha tenido un acto de violencia producido por un paciente puede necesitar seguridad extra, ya que el personal de la salud tiene el derecho de ser protegido en el lugar de trabajo.

En algunas jurisdicciones los médicos pueden tener derecho a rechazar atender a pacientes violentos. En esos casos, deben asegurarse que las autoridades pertinentes cuenten con otras alternativas, a fin de resguardar la salud del paciente y su tratamiento.

Los pacientes con trastornos mentales graves o crónicos pueden tener una conducta violenta con el personal que los atiende. Los que atienden a estos pacientes deben ser protegidos adecuadamente.

**Formación** - Un elemento disuasivo clave de los actos violentos puede ser un personal bien formado y vigilante apoyado por la administración de las instituciones de salud. Las AMNs deben trabajar con los establecimientos de educación de pre y post grado para asegurar que los profesionales de la salud reciban formación en lo siguiente: técnicas de comunicación y cómo tratar a personas potencialmente violentas y situaciones de alto riesgo, a fin de evitar incidentes de violencia. El cultivo de relaciones médico-paciente basadas en el respeto y mutua confianza no sólo mejorará la calidad de la atención del paciente, sino que fomentará sentimientos de seguridad, lo que tendrá como resultado un menor riesgo de violencia.

**Comunicación** - Las AMNs deben trabajar con otros asociados clave para aumentar la conciencia de la violencia en el sector de la salud. Cuando sea apropiado, deben informar al personal de salud y al público cuando ocurran actos de violencia e instar a los médicos a informar dichos actos de violencia a través de los canales apropiados. Además, una vez que ha ocurrido un acto de violencia, se debe informar a la víctima los procedimientos que se apliquen después.

**Ayuda a las víctimas** - Se debe proporcionar asesoramiento y apoyo médico, psicológico y legal a los miembros del personal que hayan sido víctimas de violencia o actos de violencia en el trabajo.

**Recopilación de información** - Las AMNs deben hacer lobby ante sus gobiernos o juntas de hospitales para establecer sistemas de información apropiados que permitan al personal de la salud informar de manera anónima y sin represalias cualquier amenaza o incidente violento. Dicho sistema debe evaluar la cantidad, tipo y gravedad, incidentes de violencia en una institución y lesiones. Los sistemas deben utilizarse para analizar la eficacia de las estrategias de prevención. La información y análisis agregados deben estar disponibles para las AMNs.

**Investigación** - En todos los casos de violencia debe haber alguna forma de investigación para entender mejor las causas y ayudar a evitar la violencia futura. En algunos casos, la investigación puede llevar a un procesamiento en los códigos civiles o penales. Los procedimientos deben ser en lo posible con autoridad y no complicados para la víctima.

**Seguridad** - Las AMNs deben trabajar para asegurar que las medidas de seguridad adecuadas existan en todas las instituciones de salud y los actos de violencia en el sector de la salud tengan una alta prioridad para las instituciones que aplican la ley. Se debe implementar una evaluación rutinaria del riesgo de violencia a fin de identificar qué empleos y lugares tienen el más alto riesgo de violencia. Ejemplos de áreas de alto riesgo incluyen los lugares de práctica general, los establecimientos de tratamiento de salud mental y las áreas de mucho tráfico de los hospitales, incluido el departamento de urgencias.

El riesgo de violencia puede mejorarse a través de varios medios que podrían incluir poner guardias de seguridad en estos lugares de alto riesgo y en la entrada de los edificios, con la instalación de cámaras de seguridad y alarmas para los profesionales de la salud y al mantener iluminación suficiente en los lugares de trabajo para contribuir a un entorno de vigilancia y seguridad.

**Aspectos financieros** - Las AMNs deben instar a sus gobiernos a destinar fondos adecuados para abordar eficazmente la violencia en el sector de la salud.

RESCINDED

---

<sup>1</sup> Carmi-Iluz T, Peleg R, Freud T, Shvartzman P. *Verbal and physical violence towards hospital- and community- based physicians in the Negev: an observational study* BMC Health Service Research 2005; 5: 54

Derazon H, Nissimian S, Yosefy C, Peled R, Hay E. *Violence in the emergency department* (Article in Hebrew) Harefuah. 1999 Aug; 137(3-4): 95-101, 175

Landua SF. *Violence against medical and non-medical personnel in hospital emergency wards in Israel* Research Report, Submitted to the Israel National Institute for Health Policy and Health Services Research, December 2004