



Programa de Capacitación de Seguridad para la Prevención de la Violencia en el Área de Trabajo en Establecimientos de Servicios de Salud



Meta

El propósito de este programa de capacitación de seguridad es aumentar la conciencia de los trabajadores y de los empleadores sobre los factores de riesgo de violencia en los establecimientos de los servicios de salud y proporcionar estrategias para reducir la exposición a estos factores.

Antecedentes

En la actualidad, más de 15 millones de empleados en los Estados Unidos trabajan en la industria de los servicios de salud.¹ Estas personas conforman alrededor del 11% de la fuerza laboral nacional, no obstante, experimentan cuatro veces más violencia relacionada con el trabajo que las personas que trabajan en el sector privado.²

El costo físico y financiero de la violencia en el área de trabajo es terrible para las organizaciones y para los trabajadores de los servicios de salud. Sin embargo, el costo mental para los empleados suele ser mayor. El estrés, la fatiga y la insatisfacción laboral que siguen después de una lesión violenta en el área de trabajo, en última instancia, conducen a un suministro deficiente de los cuidados de salud.³

Varios [estudios](#) indican que la violencia en la industria de los servicios de salud a menudo ocurre en momentos de gran actividad e interacción con los pacientes. Entre los momentos más comunes en los que ocurren actos de violencia en las áreas de trabajo de los servicios de salud se encuentran durante el transporte de pacientes, durante la estabilización del paciente en la sala de urgencias, durante las comidas y en los horarios de visita. Las agresiones ocurren a menudo cuando se niega el servicio, cuando un paciente es admitido involuntariamente, o cuando un trabajador de servicios de salud intenta establecer límites al momento de comer, beber o fumar.

¿Qué es la Violencia en el Área de Trabajo?

La violencia en el área de trabajo varía desde lenguaje amenazador u ofensivo hasta homicidios. El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional define la violencia en el área de trabajo como “actos violentos (incluyendo agresiones físicas y amenazas de agresiones) dirigidos a personas en el trabajo o desempeñando sus deberes”. Algunos ejemplos de violencia incluyen los siguientes:

- **Amenazas**
Las amenazas pueden incluir expresiones con la intención de causar daño, tal como amenazas verbales, lenguaje corporal amenazante o amenazas por escrito.
- **Agresiones físicas**
Las agresiones físicas pueden incluir ataques que van desde bofetadas, golpizas, violaciones, hasta el uso de armas u homicidio.
- **Asaltos**
Los asaltos incluyen agresiones agravadas y generalmente se llevan a cabo por sorpresa con la intención de robar.

¿Quién Está en Riesgo?

Aunque cualquier persona que trabaje en un hospital o en un establecimiento de servicios de salud puede ser víctima de violencia, las enfermeras y otro personal que participa

directamente en los cuidados del paciente corren mayor riesgo. Otro personal del hospital con mayor riesgo de violencia incluye el personal de la sala de urgencias, los paramédicos y los oficiales de seguridad del hospital.

¿Dónde Puede Ocurrir la Violencia?

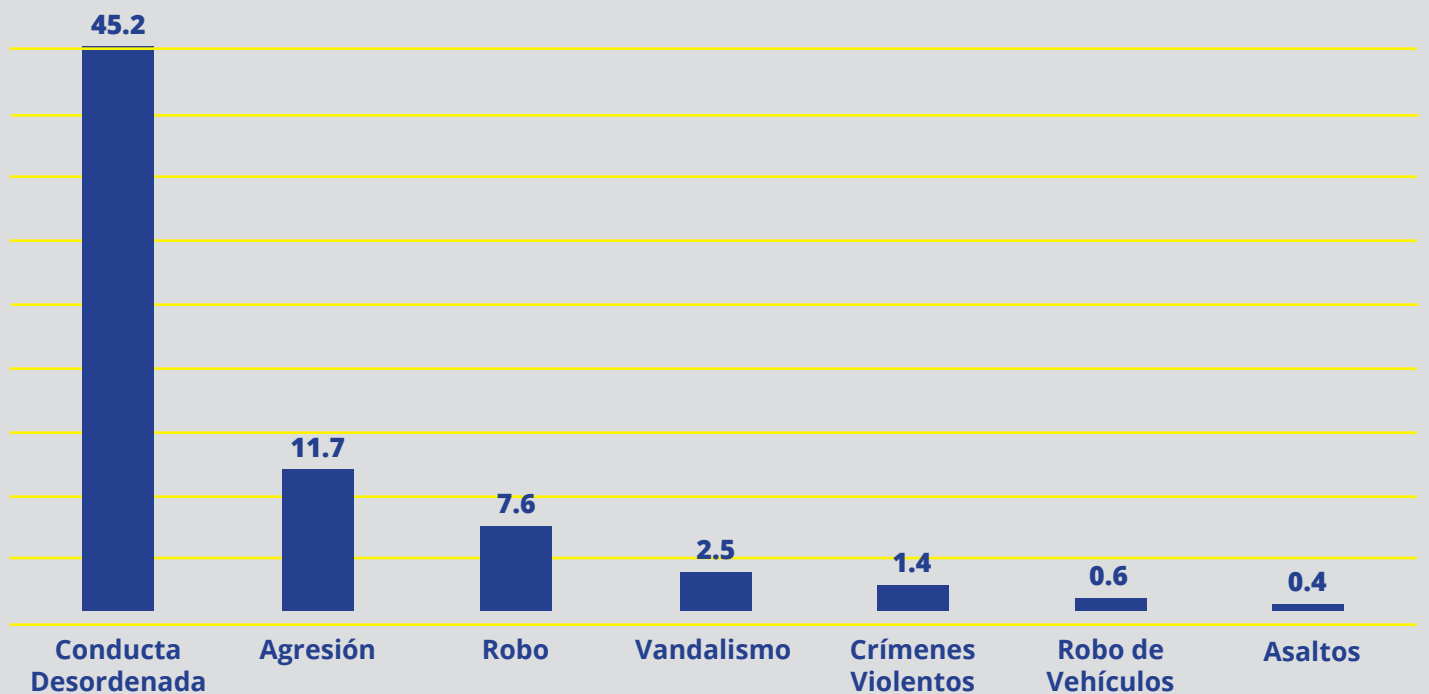
La violencia puede ocurrir en cualquier lugar del hospital o establecimiento de servicios de salud, pero ocurre con más frecuencia en las siguientes áreas:

- salas psiquiátricas;
- salas de urgencias;
- salas de espera; y
- unidades geriátricas (centros para personas de la tercera edad).

¿Cuáles son los Efectos de la Violencia?

Los efectos de la violencia pueden variar desde las lesiones físicas hasta traumas psicológicos

Índices de Delincuencia en 2018 por Cada 100 Camas por Tipo



*Fuente de datos: **La Fundación de la Asociación Internacional de Seguridad y Protección para los Servicios de Salud** (The International Association of Health Care Security and Safety Foundation, por su nombre en inglés), "Encuesta sobre Delitos Ocurredos en el Sector de los Servicios de Salud en el 2019". Para propósitos analíticos y consistencia con la práctica del FBI, **Asesinato, Violación, Robo y Agresión Agravada** se agregaron al grupo llamado **Crimen Violento**.

e inclusive la muerte. Sin embargo, la violencia en el área de trabajo también se asocia con los siguiente:

- productividad reducida;
- aumento de reemplazos;
- absentismo;
- costos de las terapias;
- disminución de la moral del personal;
- calidad de vida reducida; y
- deterioro de la calidad de los cuidados brindados al paciente.

¿Cuáles son los Factores de Riesgo de la Violencia?

Los factores de riesgo de la violencia varían de un establecimiento de servicios de salud a otro, según la ubicación, el tamaño y el tipo de cuidados. Los factores de riesgo comunes de violencia en los establecimientos de salud incluyen:

- trabajar en un área de alta criminalidad;
- mayor uso de los establecimientos de servicios de salud por parte del personal de seguridad pública o de justicia penal para las detenciones de pacientes criminales;
- cuidados a pacientes volátiles con diagnósticos psicóticos específicos o que se encuentran bajo la influencia de drogas o de alcohol;
- mayor tratamiento a pacientes con enfermedades mentales dados de alta de hospitales sin seguimiento ambulatorio;
- falta de capacitación del personal y de políticas para prevenir y manejar las crisis con pacientes potencialmente volátiles;
- disponibilidad de medicamentos, dinero u otros artículos valiosos en los hospitales, clínicas o farmacias;
- falta de personal, especialmente durante los horarios de comidas y de visitas:

- trabajar solo o aislado durante el cuidado de un paciente;
- iluminación limitada en pasillos, habitaciones, estacionamientos, garajes y áreas públicas y pasillos alrededor que acceden a edificios separados;
- transportar o entregar a pacientes;
- largas esperas para obtener servicios en las salas de urgencias y en clínicas;
- salas de espera abarrotadas e incómodas;
- seguridad inadecuada; y
- acceso al público sin restricciones.

Estrategias de Prevención para los Empleadores

Los empleadores deben de desarrollar un [Programa de Capacitación de Seguridad para la Prevención de la Violencia en el Área de Trabajo](#) para ayudar a prevenir las lesiones violentas en los establecimientos de servicios de salud. El éxito del programa depende del compromiso de la administración del establecimiento, la participación de los empleados, la identificación de peligros, la capacitación de seguridad y salud, la prevención de peligros, la presentación de reportes y una evaluación periódica. Se aconseja a los empleadores a formar comités multidisciplinarios que incluyan a personal directo de los servicios de salud, así como a representantes de sindicatos (si es que están disponibles) para identificar y reducir los factores de riesgo en posibles situaciones específicas en el trabajo. Aunque los factores de riesgo de violencia son específicos para cada establecimiento de salud, los empleadores pueden utilizar las siguientes estrategias generales de prevención:

Diseños al Entorno de Trabajo

- Desarrolle sistemas de señalización de emergencia, alarmas y monitoreo.
- Instale detectores de metales para evitar que personas armadas ingresen al establecimiento.

- Instale cámaras y buena iluminación en los pasillos para mayor seguridad.
- Proporcione a los empleados escoltas de seguridad a las áreas de estacionamiento durante la noche.
- Diseñe áreas cómodas de espera y de asistencia para los visitantes y pacientes que pudieran tener retrasos en el servicio.
- Diseñe el área de selección (triage, por su nombre en inglés) y otras áreas públicas para minimizar el riesgo de agresión al:
 - proporcionar al personal baños y salidas de emergencia;
 - instalar estaciones de enfermería cerradas;
 - instalar mostradores de servicio o ventanillas de vidrio a prueba de balas con cristales irrompibles en las áreas de recepción; y
 - ordenar los muebles y otros objetos para minimizar el uso de armas.

Controles Administrativos

- Diseñe los horarios del personal para reducir los tiempos de espera de los pacientes y evitar que el personal trabaje solo.
- Restrinja el movimiento del público en los establecimientos de servicios de salud mediante el acceso controlado por tarjeta.
- Desarrolle un sistema para alertar al personal de seguridad cuando existan amenazas de violencia.

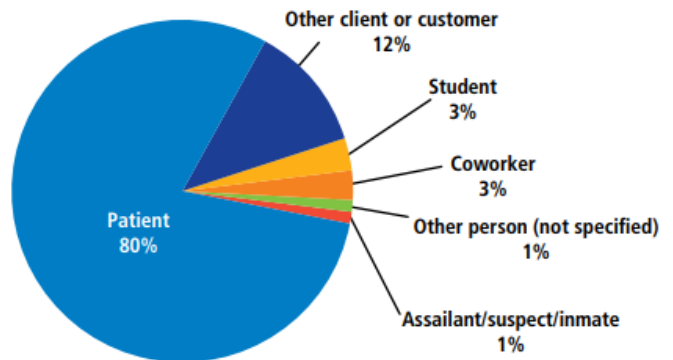
Modificaciones de Comportamiento

Proporcione capacitación a todos los trabajadores para reconocer y manejar las agresiones, resolver conflictos y mantener la conciencia de los peligros y riesgos.

Cómo Resolver las Consecuencias de Violencia

La violencia puede ocurrir en el área de trabajo a pesar de las medidas preventivas. Los empleadores deben de prepararse para hacer frente a las consecuencias de esta violencia

Principales Fuentes de Violencia en los Entornos de Servicios de Salud



Fuente de datos: Oficina de Estadísticas Laborales

(Bureau of Labor Statistics -BLS, por su nombre y siglas en inglés). Los datos cubren tres amplios sectores industriales: los servicios ambulatorios de salud, hospitales y establecimientos de servicios de salud residencial y de enfermería según lo define BLS.

proporcionando un entorno de trabajo que promueva la comunicación abierta y desarrolle procedimientos por escrito para informar y responder a la violencia. Los empleadores deben de ofrecer y animar a obtener terapia siempre que un trabajador sea amenazado o agredido.

Consejos de Seguridad para los Trabajadores de Servicios de Salud

Señales de Advertencia

Si bien es imposible detectar a los pacientes volátiles 100% del tiempo, las siguientes señales de advertencia pueden ayudar a identificarlos:

- ira y frustración verbal;
- agitación física extrema;
- el uso de gestos amenazantes;
- movimientos agresivos, incluyendo el golpear paredes u otros artículos;
- risa inapropiada o sarcasmo excesivo;
- signos de uso de drogas o de alcohol; o
- la presencia de un arma.

Calme la Intensidad de la Ira

Las siguientes técnicas de comportamiento para ayudar a reducir la ira incluyen:

- mantenga una actitud calmada y comprensiva;
- no coincida con las amenazas;
- no de órdenes;
- reconozca los sentimientos de la persona (por ejemplo: "Sé que estás frustrado...")
- evite cualquier comportamiento que pueda interpretarse como agresivo (por ejemplo: apresurarse, acercarse demasiado, tocar a la persona o hablar en tono muy alto).

Manténgase Alerta

- Evalúe cada situación en busca de violencia potencial al ingresar a una habitación o al comenzar a interactuar con un paciente o visitante.
- Esté atento durante todo el encuentro.
- No se aisle con una persona que es potencialmente violenta.
- Mantenga siempre una ruta abierta para salir y nunca permita que una persona potencialmente violenta le bloquee la puerta a un trabajador de servicios de salud.

Retreat

Siga los siguientes pasos cuando la situación no se pueda calmar rápidamente:

- Aléjese de la situación.
- Llame a seguridad para pedir ayuda.
- Reporte todos los incidentes violentos a la administración.

Preguntas de Repaso

1. Los trabajadores de los servicios de salud no necesitan preocuparse por la violencia en el trabajo. Cierto o Falso
2. El lenguaje corporal, tal como los gestos amenazantes, no debe de tratarse como un acto de violencia. Cierto o Falso
3. El compromiso de la administración no es necesario para prevenir la violencia en el área de trabajo. Cierto o Falso

Respuestas

1. Falso.
Los trabajadores de los servicios de salud corren un alto riesgo de sufrir violencia en el área de trabajo.
2. Falso.
Los gestos amenazantes pueden ser una señal de violencia inminente. Siga los siguientes pasos:
 - aléjese de la situación;
 - llame a seguridad para pedir ayuda; y
 - reporte cualquier incidente violento a su administración.
3. Falso.
Los empleadores deben de desarrollar un programa de capacitación de seguridad para la prevención de la violencia en el área de trabajo que incluya el compromiso de la administración, la participación de los empleados, la identificación de peligros, la capacitación, la prevención de peligros, la presentación de reportes y una evaluación periódica.

Referencias

- ¹ Oficina de Estadísticas Laborales de los Estados Unidos, mayo de 2020 Cálculos Nacionales de Empleo y Salario Ocupacional, Estados Unidos. Combinando 29-000 Profesionales de la Salud y Ocupaciones Técnicas y 31-000 Ocupaciones de Apoyo a la Salud. Sitio web. https://www.bls.gov/oes/current/oes_nat.htm. Consultado el 20 de mayo de 2021.
- ² Administración de Seguridad y Salud Ocupacional. "Violencia en el Área de Trabajo en los Servicios de Salud: Cómo Comprender el Desafío". PDF. <https://www.osha.gov/sites/default/files/OSHA3826.pdf>. Consultado el 20 de mayo de 2021.
- ³ Balasubramanian, Sai. "La Violencia Contra los Trabajadores de los Servicios de Salud es un Problema Creciente". Sitio web. <https://www.forbes.com/sites/saibala/2021/04/29/violence-against-healthcare-workers-is-a-growing-problem/?sh=6111fdae446c>. Consultado el 20 de mayo de 2021.



www.txsafetyatwork.com

1-800-252-7031, Option 2

*The Texas Department of Insurance,
Division of Workers' Compensation (DWC)-Workplace Safety
P.O. Box 12050
Austin, TX 78711-2050*

Descargo de responsabilidad: A menos que se indique lo contrario, este documento fue producido por el Departamento de Seguros de Texas, División de Compensación para Trabajadores utilizando información de personal que es especialista en el tema, entidades gubernamentales u otras fuentes acreditadas. La información contenida en esta hoja informativa es considerada exacta al momento de su publicación. Para más publicaciones gratuitas y otros recursos de seguridad y salud ocupacional, visite www.txsafetyatwork.com, llame al 800-252-7031, opción 2, o envíe un correo electrónico a resourcecenter@tdi.texas.gov.