

Violencia en el Lugar del Trabajo dentro del Sector de la Salud

¿Qué hacer después de un incidente violento?

No todos los incidentes violentos son predecibles ni previsibles. Las intervenciones posteriores a los incidentes tienen la finalidad de minimizar las repercusiones y evitar que se repitan. El apoyo a la víctima debe tener la máxima prioridad; pero también debe incluirse a todas las otras personas que directa o indirectamente se hayan visto afectadas por un incidente o conducta violentos. Las medidas deben incluir:

- Tratamiento médico, informe, asesoramiento y rehabilitación.
- Representación y ayuda legal.
- Procedimientos de queja.
- Presentación de informe y registro del incidente.

¿Cómo asegurar la eficacia?

La evaluación y observación de todas las políticas e intervenciones son cruciales para la eficacia de las estrategias contra la violencia. Debe ser un proceso continuo e integrado, con participación de todas las partes interesadas. Un sistema adecuado de presentación de informes es una condición necesaria para establecer un ciclo eficaz de prevención de riesgos.



El documento íntegro "Directrices para enfrentar a la violencia en el lugar de trabajo dentro del sector de la salud", OIT/CIE/OMS/ISP programa en común, Ginebra, 2002, está disponible en:

Oficina Internacional del Trabajo, Departamento de Actividades Sectoriales, CH-1211 Ginebra 22, Suiza

OIT: Dr. Gabriele Ullrich, sector@ilo.org

CIE: Dr. Mireille Kingma, kingma@icn.ch

OMS: Dr. Naeema Al-Gasseer, algasseern@who.int

ISP: Mr. Alan Leather, alan.leather@world-psi.org

Intervenciones preventivas

ORGANIZATIVAS – debe dárseles alta prioridad. Entre ellas deben incluirse:

- Asegurar que haya suficiente personal calificado y adecuado.
- Estilo de dirección que dé buen ejemplo de actitudes y conducta positivas.
- Crear estructuras de información y comunicación adecuadas entre el personal y los pacientes y la población, para el personal expuesto a riesgos especiales.
- Cambiar prácticas de trabajo para evitar riesgos.
- Establecer una clara descripción de las tareas para cada cargo y cada miembro del personal.
- Administración del tiempo de trabajo para evitar la excesiva carga laboral.

EN EL ENTORNO LABORAL – examinar los rasgos físicos del lugar de trabajo, entre ellos:

- Niveles de ruido, colores, olores, iluminación, temperatura y ventilación y limpieza del entorno laboral.
- Diseño del lugar de trabajo, p. ej., acceso seguro, espacio suficiente, áreas cómodas de espera, local que corresponda a las necesidades del personal y del público, sistemas de alarma donde sean necesarios.

ORIENTADAS AL INDIVIDUO – reforzar la capacidad de los individuos para ayudar a prevenir la violencia en el lugar de trabajo. Las medidas deben incluir:

- Adiestramiento según las necesidades específicas del personal y sus funciones.
- Asistencia y asesoramiento para ayudar a los individuos a cambiar sus actitudes y reducir el estrés.
- Promoción del bienestar del personal.

**DIRECTRICES
PARA
ENFRENTAR A LA
VIOLENCIA EN EL LUGAR
DE TRABAJO DENTRO DEL
SECTOR DE LA SALUD**

**OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO
CONSEJO INTERNACIONAL DE
ENFERMERAS
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD
INTERNACIONAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS**

2002

Motivo de preocupación

La violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en un fenómeno alarmante en todo el mundo. El personal de salud se cuenta entre los que están particularmente expuestos. Las consecuencias negativas para los individuos y organizaciones conllevan un empeoramiento de la calidad de la asistencia, mayores peligros profesionales y costos más elevados:

- Casi el 25% de todos los incidentes violentos en el trabajo se registran en el sector de la salud.
- Más del 50% de las personas que trabajan en servicios de salud ha experimentado incidentes violentos en su trabajo.
- La violencia psicológica es más frecuente que la física
- Entre el 40 y el 70% de las víctimas informan que tienen graves síntomas de estrés.
- El estrés y la violencia responden de un 30% de los costos totales por mala salud.

Propósito de estas directrices

La OIT, el CIE, la OMS y la ISP han elaborado conjuntamente una serie de directrices como instrumento de referencia básica para el establecimiento de medidas contra la violencia en el trabajo. Con ellas se quiere apoyar a todas las personas responsables de la seguridad en los lugares de trabajo, ya sean gobiernos, empleadores, personal empleado, sindicatos, organizaciones profesionales o miembros de la comunidad. Este instrumento guiará a esas personas a través de la complejidad de cuestiones que deben considerarse al elaborar estrategias contra la violencia para todos los ámbitos de trabajo en el sector de la salud.

¿Qué es la violencia en el lugar de trabajo?

Una definición generalmente aceptada de violencia en el lugar de trabajo es la siguiente:

Incidentes en los que el personal es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, con incluido el trayecto entre la casa y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud.
(Comisión Europea)

Incluye violencia física y psicológica, que con frecuencia coinciden en un mismo caso. A menudo se usan en el contexto términos como agresión, ataque, malos tratos, intimidación, acoso sexual o racial, amenaza.

¿Cómo abordar el problema?

La violencia en el lugar de trabajo es un problema estructural arraigado en factores sociales, organizativos y personales. La reacción debe tener en cuenta todas las dimensiones del problema. Por consiguiente, todo enfoque del mismo debe ser:

- **Integrado** – considerando todos los tipos de intervención y prevención equilibrante, tratamiento y evaluación;
- **Participativo** – que incluya a todas las partes afectadas para que tengan participación activa en la planificación y aplicación de iniciativas contra la violencia;
- **Sensible a los factores culturales** – que tenga en cuenta las variaciones de percepción y comprensión del problema;
- **Sensible a las diferencias entre los sexos** – que reconozca los diferentes patrones de violencia a que se enfrentan las mujeres y los hombres;
- **No discriminatorio** – que combata toda forma de discriminación;
- **Sistemático** – que organice acciones coherentes con metas alcanzables según criterios razonables y dentro de un límite de tiempo convenido.

¿Cómo prevenir la violencia en el lugar de trabajo?

Las medidas preventivas para mejorar el entorno laboral, la organización del trabajo y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo han demostrado ser particularmente eficaces.

Definir y evaluar los riesgos

Reconocer los factores de riesgo es una condición necesaria para la prevención eficaz. Debe usarse toda la información disponible, p. ej., registros relativos a incidentes, los índices de licencia por enfermedad y de rotación de personal, información sobre el estilo administrativo, inspecciones en los lugares de trabajo, encuestas, discusiones con trabajadoras y trabajadores. La evaluación de los riesgos debe reflejar diferentes niveles:

- **Organizaciones que corren riesgos** – las situadas en zonas densamente pobladas y de alto índice de delincuencia, o lugares pequeños y aislados, con personal insuficiente, con recursos insuficientes o malas comunicaciones.
- **Personal de salud que corre riesgos** – personal de enfermería y ambulancias, además del médico.
- **Situaciones de trabajo con riesgos** – aquéllas en que las personas están trabajando solas, en contacto con el público, con objetos de valor, con personas en dificultades, o en condiciones de trabajo que se degradan.

Reducir los riesgos

Condiciones necesarias para un lugar de trabajo libre de violencia

Debe darse prioridad al desarrollo de una cultura de lugares de trabajo, centrada en el ser humano y basada en la dignidad, la no-discriminación, la igualdad de oportunidades y la cooperación. Debe emitirse una declaración de política clara proveniente del nivel máximo de administración, en consulta con todas las partes interesadas. Todas las intervenciones deben acompañarse de iniciativas de fomento de la consciencia a todos los niveles.