

## DETECCIÓN DE AGRESIÓN LABORAL AL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DEL POLICLINICO CENTRAL

\* Dra. Stella Maris F. Barrera Lazo, \*\* Crisithiam G. Villarroel Salazar  
\* Medico Familiar policlinica Central, \*\* Medico Ms.c. en Salud Publica

### RESUMEN

**INTRODUCCIÓN:** Durante años, los médicos han prestado poca atención a las agresiones que sufrían por parte de sus pacientes, ahora los colegios de médicos de otros países han empezado a medir con datos este nuevo fenómeno, por lo que se realiza el presente estudio.

**MÉTODOS:** Fue un estudio de corte transversal, descriptivo cuyo universo está conformado por todo el personal médico y de enfermería ambos turnos del policlínico Central que trabajo durante los meses de noviembre y diciembre de 2007 teniendo como muestra 91 personas de las cuales 12 estaban de vacaciones, 8 rechazaron llenar la encuesta y 13 no las entregaron. Se obtuvo información a través de una encuesta basada en la de Intramed sobre Agresiones contra médicos, los datos se tabularon en el programa Excel.

**RESULTADOS:** El 83% del personal recibió algún tipo de agresión. El 68% del personal recibió agresión verbal de los pacientes, el 26% agresiones verbales de los familiares, el 3% agresiones físicas del paciente y un 3% agresiones físicas de los familiares. El género más agredido fueron las mujeres con 91%. El grupo etáreo del personal más agredido fue el de 35 A 54 años. El turno más agredido es el de la tarde con un 85%, De Acuerdo a la ocupación, las enfermeras sufren algún tipo de agresión un 91%, seguido de los médicos con un 72%. Las agresiones las cometieron en un 57% personas de sexo femenino y un 43% de sexo masculino. El 7% del personal refiere haber recibido agresión más de una vez.

**CONCLUSIÓN:** Se encontró una frecuencia de 83 % de algún tipo de agresión por parte de pacientes o familiares hacia el personal sanitario del Policlínico Central.

### I. INTRODUCCIÓN

La sociedad actual en la que se desenvuelve el médico, ha cambiado durante las últimas décadas ya que antiguamente era considerado un personaje importante en el círculo familiar, ahora con la sociedad consumista, el estrés y varios factores como la violencia ha transformado esto poniendo en riesgo la estabilidad laboral, emocional y hasta la salud del personal médico y paramédico, traduciéndose esto en bajo rendimiento laboral en la que el médico o la enfermera se ven "sometidos" ante las demandas de pacientes o familiares. Llama la atención un comentario que se encontró en el periódico español "El País" que dice que durante años al tópic de los gajes del oficio, los médicos han prestado poca atención a las agresiones que sufrían por parte de sus pacientes. Ahora ya no es así y tanto las consejerías de Sanidad como los colegios de médicos han empezado a medir con datos este nuevo fenómeno. Según los sindicatos médicos, unos 8.000 facultativos (el 4% del total) han sufrido alguna vez agresiones físicas y un 60% de los 200.000 médicos que hay

en España ha recibido amenazas, la Confederación Estatal de Sindicatos de Médicos (CESM) extrae una cifra global que asegura que el 4% de los médicos españoles (199.123, según las últimas cuentas del Instituto Nacional de Estadística, de 2005) ha sufrido agresiones físicas en alguna ocasión. La CESM, señala además que hasta un 50% de los médicos ha recibido amenazas. De esos, un 4% padece al final problemas psíquicos, los casos de agresión son dispares y van desde el homicidio a la amenaza. Magda Martínez, del Colegio de Médicos de Barcelona dice que la amenaza puede conseguir que el médico ceda ante el paciente y eso es algo que no se puede permitir porque entonces se estaría llevando a cabo una mala *praxis* de la medicina.

Es sorprendente, que una vez revisadas las referencias nos encontremos ante una realidad dura para los médicos o paramédicos, que se enfrentan a diversas situaciones que ante las cifras indicadas muestren importantes signos de agresividad.

## II. OBJETIVOS

El objetivo principal es el de determinar si existe algún tipo de agresión por parte de pacientes o familiares al personal médico y de enfermería del Policlínico Central durante los meses de noviembre y diciembre de 2007 y como objetivos específicos son el género, la edad, la ocupación, el turno de trabajo más vulnerables, el tipo de agresión más frecuente, el género más agresor y por último si existió agresión más de una vez

## III. SUJETOS, MATERIAL Y METODOS.

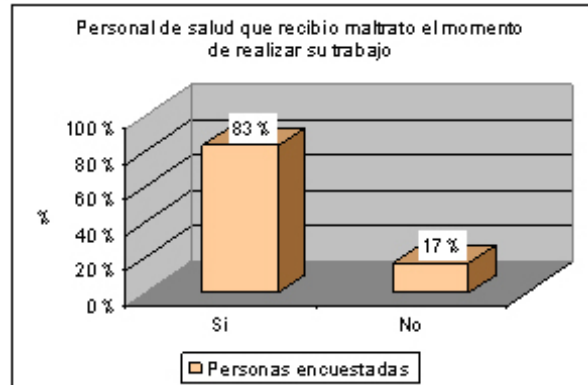
Es un estudio prospectivo, transversal, descriptivo el universo está conformado por todo el personal médico y paramédico del Policlínico Central turno tarde y mañana que se encuentren trabajando durante los meses de noviembre y diciembre de 2007, siendo 91 personas, de las cuales 48 son enfermeros y 43 son médicos, los criterios de Inclusión son: todo el personal médico y paramédico del Policlínico Central turno tarde y mañana que se encuentren trabajando durante los meses de noviembre y diciembre de 2007, los de exclusión: los que rechacen voluntariamente a la realización del cuestionario, los que se encuentren de vacaciones o haya salido por alguna circunstancia del centro.

Se obtuvo información a través de un cuestionario. El instrumento que se utilizó es una encuesta basada en la realizada por de Intramed, adecuándose con otras variables, realizándose la tabulación de resultados con el programa de Excel

## IV. RESULTADOS

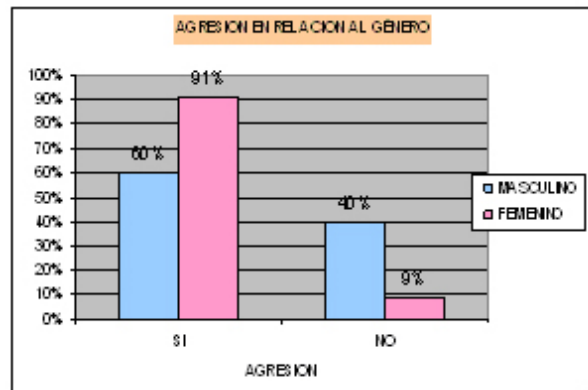
Se realizó una encuesta en un grupo de 58 médicos y enfermeras del Policlínico Central siendo la población total de 91 de los cuales 12 médicos y enfermeras estaban de vacaciones, 8 rechazaron llenar encuestas por falta de tiempo, y 13 no devolvieron la encuesta. La misma se realizó en noviembre y diciembre de 2007 encontrándose los siguientes resultados.

El personal de salud encuestado, indico que el 83% si recibió algún tipo de agresión durante su trabajo, mientras el 17% indico no haber sido agredido. (Gráfico N° 1)

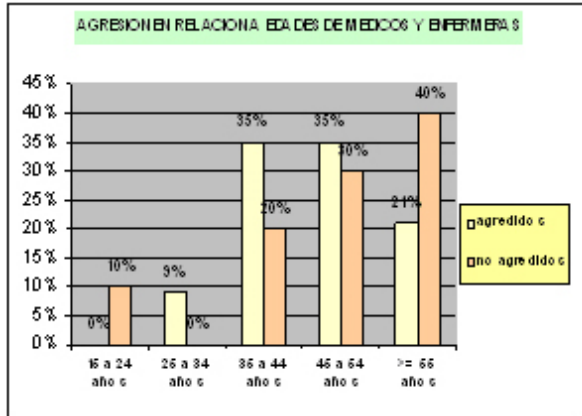


Del personal de salud que fue encuestado en su trabajo el 74% eran de sexo femenino y el 26% eran de sexo masculino. En relación al horario de trabajo el 29% pertenecía al turno de la mañana mientras el 71% pertenecía al turno de la tarde. De acuerdo a la ocupación, el 57% eran de profesión médicos, mientras que el 43% eran de enfermería.

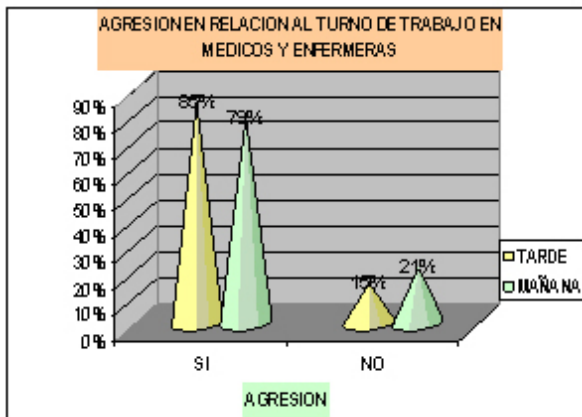
En relación al género más agredido fueron las mujeres con 91% en relación a los varones que fueron agredidos en un 60%. (Gráfico N° 2)



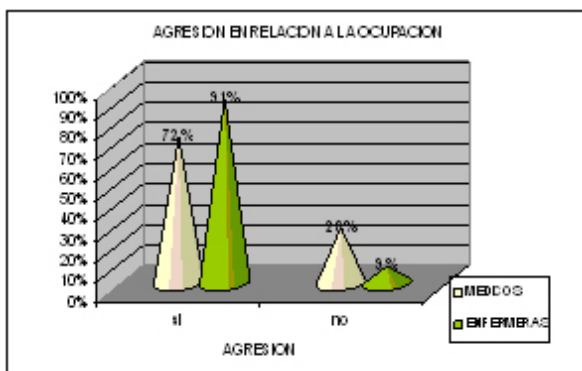
El grupo etáreo del personal de salud que recibió más agresiones al momento de realizar su trabajo fue el de 35 A 54 años seguido del grupo de mayor o igual a 55 años, finalmente el grupo de 25 a 15 años. El grupo etáreo de médicos que fue más agredido fue el de 45 a 54 años seguido del grupo de 35 a 44 años con el mismo valor el grupo de mayor o igual a 55 años finalmente el de 25 a 34 años. En relación a las enfermeras el grupo mas afectado fue también el de 45 a 54 años seguido del grupo de 35 a 44 años, el de mayor o igual a 55 años y por último el de 25 a 34 años. (Gráfico N° 3)



El turno que recibió más agresión es el turno de la tarde con un 85%, seguido por el turno de la mañana con un 79%. el turno de la mañana recibió menos agresiones con un 21% seguido del turno de la tarde con un 15%.(Gráfico N° 4)

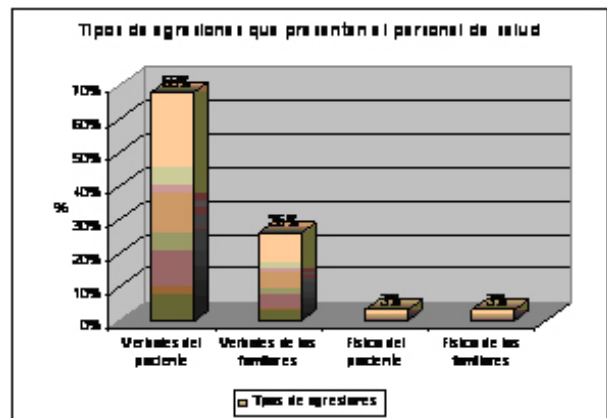


De Acuerdo a la ocupación, las enfermeras sufren algún tipo de agresión en un 91%, seguido de los médicos con un 72%.(Gráfico N° 5).

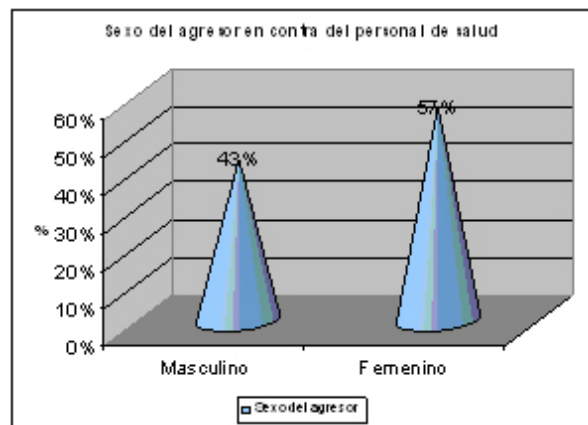


El 68% del personal encuestado refiere haber recibido agresión verbal de parte de los pacientes, el 26% agresiones verbales de los familiares, el 3

% agresiones físicas del paciente y finalmente un 3% agresiones físicas de familiares de los pacientes. (Gráfico N° 6)



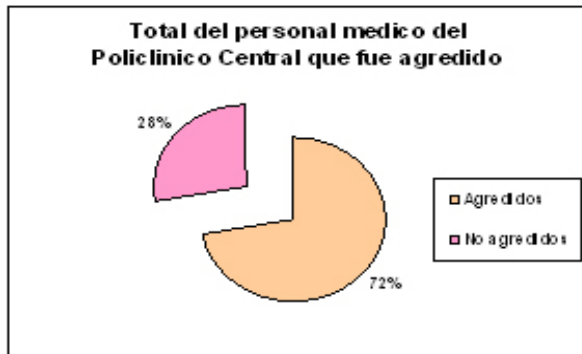
Las agresiones hacia el personal de salud las cometieron en un 57 % personas de sexo femenino y un 43 % personas de sexo masculino. (Gráfico N° 7)



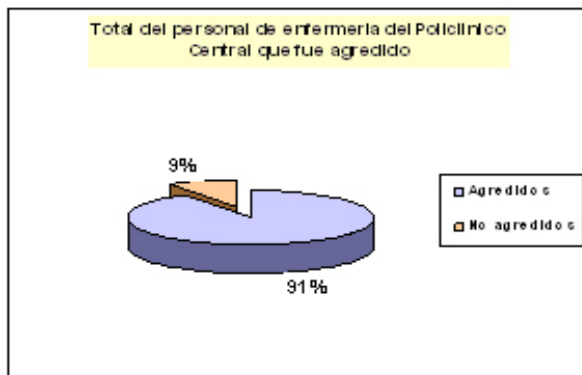
El 75 % del personal de salud encuestado refiere haber recibido agresión en mas de una oportunidad, mientras el resto del 25 % indica que no. (Gráfico N° 8)



El 72 % de todo el personal medico del Policlínico Central encuestado indica haber recibido agresión al momento de realizar su trabajo. (Grafico N° 9) El 55 % del personal medico de sexo masculino refiere haber recibido agresión al momento de realizarse trabajo, siendo un 86 % del personal medico de sexo femenino que refiere haber recibido agresión al momento de realizarse trabajo.



El 100 % del personal de enfermería del Policlínico Central encuestado es de sexo femenino, de las cuales. El 91 % refiere haber recibido agresión al momento de realizar su trabajo. (Gráfico N° 12)



## V. DISCUSION

Muchos de ellos tomaron un número mayor de pacientes de acuerdo a su prevalencia extractada de algunos estudios propios pero es notoria la

escasez de este tipo de artículos en el campo médico tratándose de un tema muy delicado, viniendo la mayor información de periódicos o medios de comunicación que comentan asiladamente los casos.

Nuestro estudio se vio afectado porque la mayoría del personal disponía de poco tiempo para llenar las encuestas y la época en que se realizó fue cuando gran parte del personal sale de vacaciones.

El grupo etáreo de 45 a 54 años de edad, en el personal de salud es el mas susceptible de ser agredido pero existiría un sesgo ya que la población del personal de salud de la caja se encuentra en ése grupo.

El genero femenino fué el mas susceptible de ser agredido, talvez debido a que el agresor siente mayor confianza de agredir cuando se encuentra frente a una mujer que cuando se encuentra frente a un hombre o también porque el personal de enfermería en su mayoría son de género femenino.

Las enfermeras fueron más agredidas, tal vez debido a que son las personas de primer contacto al momento de atender la consulta externa, como se evidenció en las referencias encontradas.

En la mayor parte de los casos, la persona agresora corresponde al sexo femenino quizás porque el horario de atención es casi inaccesible para el asegurado o trabajador que generalmente en nuestra sociedad es el hombre que en ese instante se encuentra en su lugar de trabajo.

## VI. CONCLUSIÓN

Se encontró una frecuencia de 83 % de algún tipo de agresión por parte de pacientes o familiares de los mismos hacia el personal del personal médico y de enfermería del Policlínico Central.

## VII. REFERENCIAS

1. Muñoz. A. La Agresión.CEPVI.com Web de Psicología y medicina. (5 páginas en pantalla). Disponible en: URL: <http://www.cepvi.com/articulos/agresion3.shtml>
2. Agresiones contra médicos (Referido en 2005 Ago) Asociación de médicos progresistas, disponible en: URL: <http://www.medicos-progresistas.org/modules.php?name=News&file=article&sid=17>
3. Montiel GS. El problema de las agresiones al médico. Fundación del Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Madrid. (5 páginas en pantalla). Disponible en: URL: <http://www.fundacion-icomem.org/pdf/agresiones.pdf>
4. Organización médica colegial de España. El Colegio de Médicos de Cantabria pide que las agresiones a profesionales se consideren delito de atentado y se castiguen con cárcel. (Referido en 2007 Jun 15). Disponible en: URL: [http://www.cgcom.org/notas\\_prensa/2007/07\\_06\\_15\\_com\\_cantabria.html](http://www.cgcom.org/notas_prensa/2007/07_06_15_com_cantabria.html)
5. 20 Minutos.es. Málaga. 11 Llamadas por Agresión a médicos. (Referido en 2007 Jun 25). Disponible en: URL: <http://www.20minutos.es/noticia/251595/0/llamadas/agresion/medicos/>
6. IntraMed .Encuesta exclusiva IntraMed: Agresiones contra médicos. (Referido en 2005 Ago 22); (8 páginas en Pantalla). Disponible en: URL: ([http://www.intramed.net/actualidad/art\\_1.asp?idActualidad=36397&nomCat=D%C3%ADa%20a%20D%C3%ADa](http://www.intramed.net/actualidad/art_1.asp?idActualidad=36397&nomCat=D%C3%ADa%20a%20D%C3%ADa))
7. Sopena BL. Agresiones a Médicos. (1 página en pantalla). Disponible en: URL: [http://www.redaccionmedica.com/~redaccion/debate\\_agresiones\\_a\\_medicos\\_22-01-08.pdf](http://www.redaccionmedica.com/~redaccion/debate_agresiones_a_medicos_22-01-08.pdf)
8. Ilustre Colegio Oficial de Médicos de la Provincia de Granada. Otro fallo reitera que agredir a un médico es delito de atentado. (Referido en 2006 Mar 17). Disponible en: URL: [http://www.comgranada.com/publicacion.php?id\\_pub=313&id\\_area=1&id\\_suba=0](http://www.comgranada.com/publicacion.php?id_pub=313&id_area=1&id_suba=0)
9. Diario ideal. Agresiones a médicos en centros públicos se saldán aún con multas. (Referido en 2007 Jul 30). Disponible en: URL: [http://www.ideal.es/jaen/prensa/20070730/local\\_jaen/agresiones-medicos-centros-publicos\\_20070730.html](http://www.ideal.es/jaen/prensa/20070730/local_jaen/agresiones-medicos-centros-publicos_20070730.html).
10. Diario Noticias de Álava. La agresión a médicos de Osakidetza podrá dar lugar a condenas de tres años de cárcel. Disponible en: URL: <http://www.noticiasdealava.com/ediciones/2007/09/18/sociedad/euskadi/d18eus14.723333.php>
11. Pedro SC. Real e Ilustre Colegio oficial de Médicos de Sevilla. 42 denuncias por agresión a médicos durante el pasado año 2007. Disponible en: URL: [http://www.comsevilla.es/publicacion.php?id\\_pub=1412&id\\_area=7950&id\\_ar=7950&id\\_suba=0](http://www.comsevilla.es/publicacion.php?id_pub=1412&id_area=7950&id_ar=7950&id_suba=0)
12. Rodríguez EJ. Programa de ayuda psicológica de médicos en caso de sufrir agresiones. Intervención psicológica en emergencias y desastres. (Referido en 2004 Oct 4). Disponible en: URL: <http://grupois.com/forois/viewtopic.php?t=497>
13. Sanchis J. Diario las Provincias. Los médicos exigen mayor respaldo a los hospitales tras el incremento de las agresiones. (Referido en 2006 Oct 31). Disponible en: URL: [http://www.lasprovincias.es/valencia/prensa/20061031/cv\\_alenciana/medicos-exigen-mayor-respaldo\\_20061031.html](http://www.lasprovincias.es/valencia/prensa/20061031/cv_alenciana/medicos-exigen-mayor-respaldo_20061031.html)
14. AOL Noticias. Cuarenta agresiones a médicos notificadas este año en el Colegio y la Conselleria. (Referido en 2007 Nov. 28). Disponible en: URL: <http://www.aol.es/noticias/story/Cuarenta-agresiones-a-m%C3%A9dicos-notificadas-este-a%C3%B1o-en-el-Colegio-y-la-Conselleria/2932664/index.html>
15. De Santiago G. El Supremo blindo al médico funcionario ante la agresión. Diario Médico.com (Referido 2008 Enero 2). Disponible en: URL: [http://www.diariomedico.com/edicion/diario\\_medico/normaativa/es/desarrollo/1072999.html](http://www.diariomedico.com/edicion/diario_medico/normaativa/es/desarrollo/1072999.html)
16. De Cozar A. 8.000 médicos españoles han sufrido agresiones de sus pacientes. El país.com. (Referido en 2007 May 9). Disponible en: URL: [http://www.elpais.com/articulo/sociedad/8000/medicos/espanoles/han/sufrido/agresiones/pacientes/elpepusoc/20070509elpepusoc\\_2/Tes](http://www.elpais.com/articulo/sociedad/8000/medicos/espanoles/han/sufrido/agresiones/pacientes/elpepusoc/20070509elpepusoc_2/Tes)
17. 20 Minutos.es. Agresiones a médicos y enfermeras. (Referido en 2005 Abr. 27) Disponible en: URL: <http://www.20minutos.es/carta/19731/0/agresiones/medicos/enfermeras/>.
18. Puche AA. Causas últimas de las agresiones a médicos. (Referido en 2007 Enero 30). Disponible en: URL: [http://www.cgcom.org/notas\\_prensa/2007/07\\_01\\_30\\_aurora\\_puche.html](http://www.cgcom.org/notas_prensa/2007/07_01_30_aurora_puche.html).