



El Manejo de Situaciones Violentas

Las situaciones violentas se están convirtiendo demasiado comunes en los escenarios de cuidado de la salud, independientemente de donde se prestan los servicios ya sea en una ciudad grande o en un área rural.

Es importante que el personal de enfermería reconozca los signos de violencia potencial y sepa cómo responder a una situación de violencia para protegerse a sí mismo, a sus colegas y sobre todo, a sus pacientes.

Factores de riesgo

De acuerdo con OSHA, algunos de los factores de riesgo para la violencia en un centro de trabajo dentro de los escenarios de la salud incluyen:

- armas de fuego ligeras y otras armas entre pacientes y otras personas;
- individuos con enfermedades mentales agudas y crónicas que han sido dados de alta de los hospitales sin el cuidado de seguimiento;
- individuos que buscan drogas o dinero del hospital, la clínica o la farmacia (robo);
- movimiento no monitorizado del público en áreas comunes;
- largas esperas por un servicio que causa frustración e ira;
- la presencia de miembros de pandillas, familiares y amigos con problemas psiquiátricos, adictos a drogas o alcohol;
- bajos niveles de personal en horas de mucha demanda;
- personal trabajando solos, en áreas remotas, sin apoyo o alguna vía de obtener ayuda;
- falta de sistemas de seguridad apropiados, alarmas o medios de comunicación; y
- falta de entrenamiento del personal para reconocer, manejar y reducir la escala de comportamiento violento.

Signos de alerta

Típicamente, las situaciones violentas siguen un patrón de tres pasos.

1. Calma — La persona antes de agitarse.
2. Pre-asalto — Comportamientos verbales y no verbales, violencia amenazante, planteamientos abusivos y agitación física. Otras indicaciones incluyen movimientos continuos y repetitivos, apretar los puños, el hablar alto y el decir profanidades.
3. Asalto/ excitación aguda — Comportamiento verbal y físico fuera de control que requiere de una intervención ante esa crisis inmediata.

El historial del paciente puede revelar pistas de comportamiento potencialmente violento. La enfermera debe chequear el historial buscando diagnósticos clínicos que puedan contribuir a comportamientos violentos e incluso puede consultar la observancia forzosa de la ley sobre la historia de violencia contra personas, animales, propiedades; acciones legales relacionadas con comportamiento violento; y el no cumplimiento de tratamientos psiquiátricos.

Su Autoprotección

Si usted está en una situación que se va poniendo progresivamente violenta, los expertos recomiendan que siga los siguientes pasos:

- Asegúrese de tener una vía de escape. No deje que el individuo se sitúe entre usted y la puerta. Nunca le dé la espalda al individuo.

- Mantenga una distancia entre 5- 7 pies entre usted y el individuo para mantenerse fuera de su alcance y para evitar que se ponga más agitado.
- Manténgase calmado y recuerde respirar.
- Hable en un tono normal de voz, use oraciones simples y no trate de hablar cuando el individuo esté gritando.
- No discuta ni se ponga a la defensiva ni reaccione ante oraciones ofensivas.
- Establezca límites de forma calmada pero firme.
- Pida ayuda antes de que el comportamiento del individuo se haga muy agresivo.

Después del suceso, además del tratamiento médico físico, todo aquel que haya experimentado un hecho de violencia en el centro de trabajo debe recibir una evaluación psiquiátrica y orientación, como puede ser la entrevista de intervención de crisis.

Prevención

Para reducir la posibilidad de un evento violento, OSHA recomienda lo siguiente:

- Entrenar al personal para que reconozca y aleje las situaciones violentas de los pacientes.
- Mantener niveles adecuados de trabajadores con personal clínico expertos en cada turno.
- Instalar sistemas de alarmas y otros medios de seguridad (teléfonos, botones para ataques de pánicos).
- Instalar detectores de metales para detectar posibles armas escondidas.
- Tener una iluminación clara dentro y fuera de las áreas de servicios.
- Mantener circuitos cerrados de videos de las áreas de alto riesgo.
- Montar espejos retrovisores en las intersecciones de pasillos o "áreas ocultas"
- El área de enfermería debe estar cerrada y utilice cristales resistentes a prueba de balas e inastillables en las áreas de recepción.
- Organice el mobiliario para evitar que el personal quede atrapado, y quite todo lo que tenga bordes agudos o aquellos que puedan ser usados como armas.

Fuentes

DiStasio, C.A. (2002). Protecting yourself from violence in the workplace. *Nursing 2002*, 32(6) 58-63.

Kuhn, W. (2004). *Dealing with violence in the emergency department*. Bajado el 21 de Feb., 2007 desde the World Wide Web: [http://www.mcg.edu/som/clerkships/EM/violence inEDManual.PDF](http://www.mcg.edu/som/clerkships/EM/violence%20inEDManual.PDF)

OSHA. (2004). *Guidelines for preventing workplace violence for health care & social service workers*. Bajado el 21 Feb., 2007 desde the World Wide Web: <http://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>

OSHA. (2004). *Hospital e Tool emergency department (ED): Workplace violence*. Bajado el 21 Feb., 2007 desde the World Wide Web: <http://www.osha.gov/SLTC/etools/hospital/er/er.html#WorkplaceViolence>

— *Compilado por Abigail Scott, editor experto asociado de ADVANCE.*



Notas

El propósito de esta información educativa al proveedor de salud es señalar varias ideas que los miembros del personal pudieran enfrentar mientras están cuidando de los pacientes. Este material es sólo una guía general. Puede ser reproducido para distribuir entre otros miembros del personal.