

Violencia sanitaria externa: un problema de salud laboral y su repercusión legal

Por Sebastián Lucas Faiad

Resumen: *La violencia laboral sanitaria externa es una problemática cuyo crecimiento no se detiene. Pese a eso, los profesionales de la salud no están protegidos por normas específicas. Ante la ocurrencia de agresiones por parte de pacientes o de allegados a ellos, los agentes sanitarios quedan expuestos a situaciones que tienen como correlato consecuencias para su salud física y mental. Los hechos violentos en el ámbito hospitalario dejan al descubierto la necesidad de que desde el Estado se genere el marco legal específico para actuar ante esos casos, en pos de la protección de los derechos de los trabajadores. Una legislación específica otorgará a los damnificados una reparación y una cobertura adecuada, en un marco de equidad. En este trabajo se hará un recorrido por algunos documentos específicos, que nacieron en el marco de asociaciones de médicos y sociedades científicas, pero que no suplen, en modo alguno, la intervención del Estado. Por último, se advierte la necesidad imperiosa de regular este aspecto de la violencia laboral en las instituciones de salud, con graves consecuencias tanto para las instituciones como para las víctimas.*

Palabras clave: violencia laboral- salud laboral- violencia sanitaria- relación médico-paciente

Introducción

La violencia laboral que tiene como blanco a los profesionales sanitarios es un fenómeno relativamente reciente, que impacta de manera negativa en el entorno laboral. Este tipo de violencia constituye un problema de salud pública, al que se expone todo el personal de salud.

En 2016 FEMEBA realizó un estudio de campo sobre violencia sanitaria externa que arrojó importantes resultados sobre el estado de la cuestión en aquel momento. En dicho estudio participaron voluntariamente 664 profesionales; cada 100 médicos, 58 refirieron haber sido objeto de agresiones por parte de pacientes o familiares de estos. La violencia verbal es la forma más extendida. En cuanto a los victimarios, de cada 3 de cada 10 médicos fueron agredidos por personas que eran parte del entorno de los pacientes. (Bolzán, Girotti, Schiavina, 2017) Salta a la luz que esta problemática no deviene de episodios aislados, sino que está instalada en el seno de las instituciones de salud, y es preciso visibilizarla.

Pese a la gravedad que reviste la emergencia de estos hechos desafortunados, no se cuenta con una normativa clara que los penalice ni con protocolos de intervención institucional para actuar adecuadamente, con la excepción de algunos casos aislados.

Teniendo en cuenta que muchos de estos sucesos entrañan consecuencias graves para las víctimas, en muchos casos incapacitantes, es necesario abordar la problemática en toda su dimensión, considerando las medidas preventivas y los protocolos de actuación.

El presente trabajo se centra en el análisis de la problemática planteada, tomando como punto de referencia algunos

documentos que circulan en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires (PBA) y en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), como la *Guía Práctica de Prevención y Abordaje de la Violencia Sanitaria externa* (2018), desarrollada por la Federación Médica de la Provincia de Buenos Aires (FEMEBA), el *Protocolo contra Agresiones a Profesionales Médicos del Colegio de Médicos del Distrito X* de la PBA y el documento titulado *Violencia hacia el equipo de salud en el ámbito laboral. Manual de Prevención y Procedimientos* de la SAP.

Marco normativo

Existe un marco legal general que alcanza y protege a todos los trabajadores, y los del sector sanitario no son la excepción. Una revisión de las leyes vigentes deja al descubierto la carencia de instrumentos específicos para abordar las consecuencias de esta problemática. Salta a la vista la necesidad de contar con legislación acorde, que cumpla una doble función: por un lado, que opere como un marco preventivo, y por otro, que tenga carácter disuasivo, como se señala en el Manual de la SAP.

La ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo (Ley N° 19.587) establece la protección de los trabajadores en lo que respecta a la seguridad y salud en el trabajo (artículos 7 y 8).

La Ley de Riesgos del Trabajo (Ley N° 24.557) legisla, entre otras cuestiones, sobre las enfermedades profesionales y los accidentes laborales (Capítulo III, artículo 6).

Como se desprende de lo anterior, los trabajadores del sector sanitario se encuentran en un estado de indefensión y desprotección considerable.

En lo que respecta al marco normativo específico, tanto en la provincia de Buenos

Aires como a nivel nacional, se han presentado proyectos de ley orientados a la creación de un Observatorio de Violencia Sanitaria Externa¹, con el objeto de sistematizar la información sobre los hechos violentos en las instituciones de salud de gestión pública y privada, elaborar estadísticas e indicadores, para articular intervenciones preventivas. También se han presentado otros proyectos que buscan proteger a los agentes de salud en sus ámbitos de trabajo.

Ante la falta de regulación, los profesionales de la salud pueden recurrir a instrumentos que se utilizan para la resolución de conflictos, como la firma de acuerdos. Siempre que se puedan aplicar, constituyen una herramienta eficaz para la prevención. Como señala Girotti (2018) estos acuerdos, celebrados entre las partes en conflicto, pueden servir para consensuar la modificación de comportamientos que contradicen la normativa de la institución o atentan contra el orden jurídico nacional y violentan los derechos de los individuos. Con respecto a su validez legal, los mismos son instrumentos privados, cuya finalidad es disuadir a quien comete la agresión o el acto violento. Sin embargo, esto no atenta contra su validez, ya que sirven como antecedente ante un proceso judicial. Girotti afirma, además, que se puede recurrir a una instancia de mediación privada.

La importancia de la prevención

Al abordar la agresión y la violencia como problemáticas incipientes dentro de las instituciones de salud, es preciso preguntarse cuáles son los motivos que llevan a las personas a tomar ese tipo de decisiones en el marco de la atención médica. En el *Protocolo contra Agresiones a Profesionales Médicos del Colegio de Médicos del Distrito X* de la PBA, se trata de dar

respuesta a esta cuestión, mediante el relevamiento, en distintas fuentes, de las posibles causas de agresión, entre las que se mencionan las siguientes: a) situaciones derivadas de la supuesta “falta de información” sobre la situación de un familiar en grave estado de salud, sobre todo en el área de urgencias; b) situaciones en las que el agresor encuentra un límite a sus expectativas de obtener un beneficio determinado, como por ejemplo una receta, un certificado, etc., y entiende que la negativa del médico atenta contra sus derechos; c) la demora en la atención urgente, ya sea en el hospital o en atención primaria; d) el retraso en los plazos de ejecución de las pruebas complementarias; e) la desconfianza ante la actuación de los médicos.

Las instituciones de salud y los agentes sanitarios pueden frenar las conductas agresivas a partir de la toma de conciencia sobre los hechos. Existen algunos elementos que pueden ser de utilidad a la hora de prevenir los actos violentos en el lugar de trabajo. Por ejemplo, en lo que atañe al personal, es necesario generar una mayor sensibilización, de acuerdo con el documento de la SAP. Este es un punto de convergencia con lo que se postula en el mencionado Protocolo. Allí se menciona a la empatía, “que es la capacidad para comprender emociones o sentimientos de otra persona. Es una prevención eficaz de situaciones enojosas y es posible emplearla incluso cuando éstas se producen. No significa en absoluto aceptar la agresividad del paciente.”

En lo que respecta al lugar de trabajo, el rediseño del espacio físico puede resultar de gran utilidad a la hora de prevenir las agresiones. Las vías de acceso y de salida a la institución son espacios que deben ser considerados. También los consultorios con

doble acceso, ya que permiten una evacuación rápida o el acceso de algún agente que pueda intervenir rápidamente en caso de perpetrarse un acto violento. Los dispositivos de seguridad constituyen un elemento primordial, en la medida que aportan orden y contención.

El abordaje de una problemática irresuelta

El problema de la violencia sanitaria externa no se resuelve por sí solo, sino que requiere de un abordaje multidisciplinario y sistemático que contemple diferentes aristas: la organización, el entorno, el factor laboral, la capacitación y la cultura relacional, de una manera uniforme y a nivel nacional (Bolzán, Girotti, Schiavina, 2017).

La escalada de violencia contra los profesionales no se detendrá con acciones aisladas, sino que exige de una intervención multifocal. La OMS-OIT recomienda que el planteo de la problemática cuente con una serie de características específicas, que se exponen a continuación. Debe ser: integrado (prevención y tratamiento de la violencia); multidisciplinario; sensible a la cultura y no discriminatorio; participativo (crear cultura de seguridad, participación de todos los actores intervinientes, generar confianza en la participación); sistemático (OMS-OIT, 2002).

Por otra parte, hay que considerar que las consecuencias de la violencia que ocurre en el ámbito sanitario impacta no solo en las víctimas, sino también toda la organización, alterando la eficiencia en las prácticas que allí se llevan a cabo. Los efectos negativos se pueden vislumbrar en el tiempo.

Conclusión

La naturalización de las situaciones violentas en las instituciones de salud interfiere en la atención de los pacientes,

contribuyendo con el deterioro del entramado social. Las instituciones reflejan algunos aspectos de lo que sucede fuera de ellas.

Sostener una relación óptima entre médico y paciente constituye el punto de partida para generar mejores condiciones de atención, y esto es lo que no se debe perder de vista. A esto se suma una buena comunicación, en la que la empatía no debe estar ausente.

Por último, desde el Estado se debe legislar para que, ante la ocurrencia de los hechos desafortunados, los damnificados se sientan adecuadamente protegidos y no vulnerados en sus derechos elementales.

Bibliografía

- Bolzán, G., Girotti, S., Schiavina, V. Violencia durante el ejercicio profesional contra médicos de la Federación Médica de la Provincia de Buenos Aires. Prevalencia y caracterización. (2017) En: Actas del XIIIº Congreso de la Federación Latinoamericana y del Caribe de Bioética (pp. 50-55). Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Colegio de Médicos del Distrito X de la Provincia de Buenos Aires. (2018) Protocolo contra Agresiones a Profesionales Médicos del Colegio de Médicos del Distrito X. Disponible en: <https://www.colmedx.org.ar/sites/gesmed/files/archivos/protocoloagresionesmedicos.pdf>
- Girotti, S. “Aspectos jurídicos.” En: Girotti, S. et al. (2018) Guía Práctica de Prevención y Abordaje de la Violencia Sanitaria externa (pp. 45-59). Buenos Aires: Fundación FEMEBA.
- Girotti, S. et al. (2018) Guía Práctica de Prevención y Abordaje de la Violencia Sanitaria externa (2018). Buenos Aires: Fundación FEMEBA.
- Ley N° 19.587 (Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo)
- Ley N° 24.557 (Ley de Riesgos del Trabajo)
- OMS-OIT (2002) Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector salud. Ginebra. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf
- Sociedad Argentina de Pediatría (s/d) Violencia hacia el equipo de salud en el ámbito laboral. Manual de Prevención y Procedimientos. Disponible en: https://www.sap.org.ar/docs/Manual_Prevencion_Violencia_Laboral.pdf

¹ Algunas de las iniciativas presentadas son las siguientes: Proyecto 4609-d-2017 (Institución del Día Nacional de la No Violencia en el ámbito sanitario); Proyecto 5369-D-2017 (creación del Observatorio Nacional de Prevención de la Violencia en el Sistema de Salud en el ámbito del Ministerio de Salud de la Nación); Proyecto 3947-17 (Modificación del Código de Faltas, incorporación art. 74); Proyecto D 418217 (creación del Observatorio de violencia sanitaria externa en el ámbito de la Provincia de Buenos Aires).