



# **“Agresiones externas a médicos y enfermeras que laboran en centros de salud de atención primaria en la ciudad de Ibarra”**

ARTICULO CIENTIFICO

AUTOR: VERONICA GABRIELA GORDILLO CORRALES

DIRECTOR: DRA. PAMELA MERINO

QUITO - 2018

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

## INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

DISCUSION

CONCLUSIONES

Los incidentes de agresión en los lugares de trabajo constituyen un problema creciente a nivel mundial <sup>(1)</sup>

Se presenta como una **amenaza inminente** contra el desarrollo y el éxito de las Organizaciones, ya que afecta las relaciones entre las personas, la organización del trabajo y el entorno laboral. <sup>(1)</sup>

Se define como **agresión externa** al personal de salud a “toda acción, incidente o comportamiento no deseado, susceptible de agredir, amenazar o intimidar al que lo sufre. Incluye no sólo la mera violencia física, sino también otros comportamientos como las conductas verbales amenazantes, intimidatorias o abusivas de las que fuese objeto el personal de salud, provenientes de personas ajenas al mismo (usuario/paciente) y que tuvieran relación directa con la actividad profesional. <sup>(2)</sup>

1. (OIT) OI del trabajo, (CIE) CI de E, (OMS) OM de la S, (ISP) I de SP. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. 2002;38. Available from: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf)

2. Nativitat OA, Teresa MB, Marta PM, Isabel ML. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal / Characterization of the personal aggressions caused emergency medical service in

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

## INTRODUCCION

## MATERIALES Y METODOS

## RESULTADOS

## DISCUSION

## CONCLUSIONES

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que, los profesionales sanitarios padecen un **elevado nivel de estrés** por lo tanto están expuestos a un **alto riesgo de sufrir agresiones externas** en el sitio de trabajo

Se estima que cerca de un **25% de los incidentes** reportados sobre agresiones laborales fueron suscitados en el sector sanitario y aproximadamente un **50% de los profesionales** ha sido objeto de algún incidente de agresión externa en el transcurso de su vida laboral. <sup>(3)</sup>

Ciertos factores del medio sanitario **aumentan el riesgo** de padecer eventos de agresiones externas en el trabajo: <sup>(4)</sup>

- Elevada demanda de atención
- El requerimiento de los pacientes y familiares de atención rápida y eficaz
- Pacientes con complicaciones mentales

3. Bernaldo De Quiros M, Cerdeira JC, Gómez Gutierrez M del M, T. Piccini A, Crespo M, Labrador FJ. Agresiones a los profesionales de las urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid. Diferencias entre los servicios de urgencias y los de emergencias. Emergencias [Internet]. 2014;26(3):171-8. Available from: <https://www.researchgate.net/publication/262969045>

4. Nativitat OA, Teresa MB, Marta PM, Isabel ML. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal / Characterization of the personal aggressions caused emergency medical service in a regional hospital. 2013;12(30 OP-Enfermería Global. Apr 2013 12(30):196-207):196. Available from: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edssci&AN=edssci.S1695.61412013000200010>

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

## INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

DISCUSION

CONCLUSIONES

Consecuencias:<sup>(5)</sup>



Efectos en la prestación de los servicios de atención de salud



Efectos en la salud del trabajador

El fenómeno de violencia hacia el personal sanitario ha sido más estudiado en centros hospitalarios, los datos encontrados sobre estos eventos en centros de atención primaria son escasos y variables <sup>(6)</sup>

El objetivo del estudio es determinar la frecuencia y los tipos de agresión hacia los profesionales médicos y enfermeras que laboran en Centros de atención primaria de la ciudad de Ibarra

# "AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA"

INTRODUCCION

**MATERIALES Y METODOS**

RESULTADOS

DISCUSION

CONCLUSIONES

Estudio observacional, descriptivo y transversal

Realizado en 23 Centros de Salud de Atención Primaria, en la ciudad de Ibarra

Dirigido a médicos/as, enfermeros/as y auxiliares de enfermería (n= 198)

Se diseñó un cuestionario, basado en diferentes instrumentos de varios estudios, el cual consta de 3 partes (variables sociodemográficas, agresión física y agresión verbal), el cual fue aplicado previa realización de una prueba piloto

El cuestionario fue anónimo, y se aplicó con autorización de la máxima autoridad, con firma de compromiso, confidencialidad y principios bioéticos

El análisis de los datos se realizó mediante el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 15 para Windows

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

Se obtuvieron un total de 181 participantes, con una tasa de respuesta de 91%

Tabla 1 Principales Características del Personal de salud

	Características demográficas	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sexo</b>	Hombre	30	16,57
	Mujer	151	83,43
<b>Grupos de Edad</b>	21 a 30	82	45,30
	31 a 40	59	32,60
	41 a 50	23	12,71
	51 a 60	12	6,63
	61 y más	5	2,76
<b>Estado Civil</b>	Soltero	75	41,44
	Unión de hecho	11	6,08
	Casado	84	46,41
	Divorciado	9	4,97
	Viudo	2	1,10
<b>Profesión</b>	Médico General	65	35,91
	Médico Especialista	31	17,13
	Enfermera/o	66	36,46
	Auxiliar de enfermería	19	10,50
<b>Años de experiencia</b>	Menos a 1 año	62	34,25
	De 1 a 5 años	69	38,12
	De 6 a 10 años	21	11,60
	De 11 a 15 años	10	5,52
	Más de 15 años	19	10,50
<b>Tipo de contrato</b>	Definitivo	110	60,77
	Provisional	70	39,23

Fuente: Gordillo G. Resultados de cuestionario sobre agresiones externas aplicado al personal de salud de atención primaria

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

*Tabla 2 Agresiones externas y Tipos de agresiones en el lugar de trabajo*

	Agresión	Frecuencia	Porcentaje
Víctima de Agresión externa	Si	121	66,85
	No	60	33,15
Agresión Física	SI	9	4,97
	NO	172	95,03
Agresión Verbal	SI	112	61,88
	NO	69	38,12

Fuente: Gordillo G. Resultados de cuestionario sobre agresiones externas aplicado al personal de salud de atención primaria

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

*Tabla 3 Frecuencia de la agresión y características del agresor*

Variables	Violencia Física		Violencia Verbal		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<b>Frecuencia de Agresión</b>						
1 vez en el año	5	55,56	48	42,86	53	43,80
2 a 12 veces en el año	3	33,33	39	34,82	42	34,71
Varias veces al mes	1	11,11	20	17,86	21	17,36
Casi a diario	0		5	4,46	5	4,13
<b>Agresor</b>						
Paciente	3	33,33	53	47,32	56	46,28
Familiar de paciente	6	66,67	50	44,64	56	46,28
Otro			9	8,04	9	7,44
<b>Sexo del agresor</b>						
Hombre	2	22,22	45	40,18	47	38,84
Mujer	7	77,78	67	59,82	74	61,16
<b>Edad del agresor</b>						
19 a 30 años	1	11,11	20	17,86	21	17,36
31 a 50 años	8	88,89	75	66,96	83	68,60
51 a 65			15	13,39	15	12,40
Más de 65			2	1,79	2	1,65

Fuente: Gordillo G. Resultados de cuestionario sobre agresiones externas aplicado al personal de salud de atención primaria

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

Tabla 4 Lugar y causas de la agresión, respuesta a la agresión

Variables	Violencia Física		Violencia Verbal		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<b>Lugar de la agresión</b>						
En el centro de salud	9	100	107	95,54	116	95,87
Camino al trabajo			5	4,46	5	4,13
<b>Causa de la agresión</b>						
Falta de información	2	22,22	13	11,61	15	12,40
Demora en la atención	2	22,22	35	31,25	37	30,58
Falta de recursos para resolución de problema	3	33,33	24	21,43	27	22,31
Por presentación de resultados no esperados	1	11,11	5	4,46	6	4,96
Falta de coordinación	1	11,11	3	2,68	4	3,31
Otro			32	28,57	32	26,45
<b>Como respondió</b>						
No tomé ninguna acción	2	22,22	28	25,00	30	24,79
Lo conté a los colegas	2	22,22	30	26,79	32	26,45
Intenté calmar al agresor	5	55,56	32	28,57	37	30,58
Comenté con familiares y amigos			12	10,71	12	9,92
Otras			19	16,96	19	15,70
<b>Se pudo prevenir</b>						
SI	7	77,78	43	38,39	50	41,32
NO	2	22,22	78	69,64	80	66,12

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

Tabla 5 Secuelas de la agresión y resolución

Variables	Violencia Física		Violencia Verbal		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<b>Sufrió alguna lesión</b>						
SI	2	22,22	11	9,82	13	10,74
NO	7	77,78	101	90,18	108	89,26
<b>Tipo de Secuela</b>						
Lesiones físicas		-				
Estrés postraumático	1	50,00	5	45,45	6	46,15
Neurosis de ansiedad		-	4	36,36	4	30,77
Otros	1	50,00	2	18,18	3	23,08
<b>Tratamiento necesario</b>						
SI	0	-	5	45,45	5	38,46
NO	2	100,00	6	54,55	8	61,54
<b>Suspensión de actividades</b>						
Si		-	4	3,57	4	3,31
No	9	100,00	108	96,43	117	96,69

Fuente: Gordillo G. Resultados de cuestionario sobre agresiones externas aplicado al personal de salud de atención primaria

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

**RESULTADOS**

DISCUSION

CONCLUSIONES

*Tabla 5 Secuelas de la agresión y resolución*

Variables	Violencia Física		Violencia Verbal		Total	
	Frec	%	Frec	%	Frec	%
<b>Denunció la agresión</b>						
SI		-	9	8,04	9	7,44
NO	9		103	91,96	112	92,56
<b>Por qué no denunció</b>						
No fue importante		-	12	10,71	12	9,92
Sentía vergüenza		-	7	6,25	7	5,79
Se sentía culpable		-	21	18,75	21	17,36
Temor a consecuencias negativas		-	14	12,50	14	11,57
El registro es inútil	1	11,11	7	6,25	8	6,61
No sabía dónde comunicarlo	1	11,11	15	13,39	16	13,22
No tuve tiempo	1	11,11	8	7,14	9	7,44
Es normal que pasen estas cosas en un trabajo como este	3	33,33	13	11,61	16	13,22
Otros	3	33,33	15	13,39	18	14,88

Fuente: Gordillo G. Resultados de cuestionario sobre agresiones externas aplicado al personal de salud de atención primaria

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

**DISCUSION**

CONCLUSIONES

Más de la mitad de los participantes han sido víctimas de agresiones externas en su lugar de trabajo, sufriendo con mayor frecuencia agresiones de tipo verbal y siendo agredidas principalmente por mujeres de 31 a 50 años de edad.

66,8%

64,1%



Estudio desarrollado en centros de atención primaria en la ciudad de Córdoba, Argentina (7)

58%



Estudio realizado en el personal sanitario de atención primaria en la ciudad de Jaen, España (8)

76,9%



Estudio desarrollado en hospitales de Cataluña (9)

81,2%



Estudio desarrollado en el área de urgencias y emergencias en Madrid, España (10)

Un estudio comparativo de las agresiones a sanitarios entre Atención Primaria y Atención Especializada a nivel hospitalario en una zona de Madrid (2009-2014), se observan **12,88 notificaciones/100 trabajadores en hospitales** y **30,53 notificaciones/100 trabajadores en Atención Primaria**

7. Farias, A., Sanchez, J., & Acevedo, G. (n.d.). La violencia ocupacional en centros de atención primaria de la salud.

8. Moreno Jiménez, M. A., Vico Ramírez, F., Zerolo Andrey, F. J., López Rodríguez, A., Herrera Serena, P., & Mateios Salido, M. J. (2005). Análisis de la violencia del paciente en atención primaria. *Atencion Primaria*, 36(3), 152–158. <https://doi.org/10.1157/13077484>

9. Cervantes, G., Blanch, J. M., & Hermoso, D. (2010). Violencia ocupacional contra profesionales sanitarios en Cataluña notificada por internet (2007-2009). *Arch Prev Riesgos Labor*, 13(3), 135–140. Retrieved from [http://www.archivosdeprevencion.com/view\\_document.php?tpd=2&i=1946](http://www.archivosdeprevencion.com/view_document.php?tpd=2&i=1946)

10. Bernaldo De Quirós, M., Cerdeira, J. C., Gómez Gutierrez, M. del M., T. Piccini, A., Crespo, M., & Labrador, F. J. (2014). Agresiones a los profesionales de las urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid. Diferencias entre los servicios de urgencias y los de emergencias. *Emergencias*, 26(3), 171–178. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/262969045>

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

**DISCUSION**

CONCLUSIONES

Según el **tipo de agresión externa** se observó mayor número de agresiones **verbales (61,88%)** que **físicas (4,97%)**

	Agresiones verbales	Agresiones físicas
Un estudio realizado en Jaen, España en 4 distritos de atención primaria <sup>(11)</sup>	85%	12,5%
Un estudio en Cataluña, España de notificaciones de agresiones por internet <sup>(12)</sup>	76,9%	37,9%

El **61,16%** de las agresiones fueron efectuadas por **mujeres** y dentro del rango de edad de 30 a 51 años

- ➔ Un estudio realizado en la ciudad de Madrid, España se registra que las agresiones son efectuadas por **hombres** en un **58,2%** entre 31 y 50 años <sup>(13)</sup>
- ➔ Un estudio realizado en 60 centros sanitarios de la ciudad de Cataluña, España perfila al agresor como **hombre** en un **63,2%** de los casos con un promedio de edad de 34,5 años. <sup>(12)</sup>

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

**DISCUSION**

CONCLUSIONES

## LIMITACIONES

Los datos se obtuvieron de un cuestionario de auto informe y no de un registro documental de casos

Posible sesgo de autoselección y sesgo de memoria

Los resultados de este trabajo no son directamente comparables con otros realizados sobre este mismo tema como consecuencia de las distintas metodologías de trabajo

## FORTALEZAS

Corresponde al primer estudio en evaluar la frecuencia de agresiones al personal sanitario en la ciudad de Ibarra, abarcando todos los centros de atención primaria del cantón, por lo tanto puede ser un buen indicador de la problemática existente en el sector

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

DISCUSION

**CONCLUSIONES**

Los resultados del estudio muestran que las agresiones externas al personal de salud en centros de atención primaria constituyen una problemática frecuente, siendo las agresiones de tipo verbal y generadas por mujeres de entre 30 y 51 años las más habituales, y la causa desencadenante más común la demora en la atención

A partir de los resultados obtenidos se pueden proponer dos líneas de actuación. Por una parte, sería conveniente tomar algunas medidas de tipo institucional u organizativo y por otra, es importante entrenar a los profesionales en el manejo de situaciones conflictivas

# “AGRESIONES EXTERNAS A MÉDICOS Y ENFERMERAS QUE LABORAN EN CENTROS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA CIUDAD DE IBARRA”

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

RESULTADOS

DISCUSION

**CONCLUSIONES**

Es evidente la necesidad de la implementación de un procedimiento de notificación de este tipo de eventos con el uso de un registro estandarizado con el objeto de obtener información completa sobre la agresión externa desencadenada

Se pone de manifiesto la necesidad de conocer las características de los episodios de agresión externa desarrollados en los centros de atención primaria en salud, lo cual permitiría establecer una evaluación del riesgo y así el desarrollo de medidas preventivas, pudiendo ser este un tema de investigación más exhaustiva en estudios futuros.



*¡Gracias!*