

“Violencia en el personal de salud”

La violencia, por el número de víctimas y la magnitud de las secuelas que produce, se ha convertido en un problema de salud pública de carácter endémico. La violencia se puede dar en los diversos contextos donde se desenvuelve el ser humano, siendo uno de éstos el ámbito laboral.

La violencia emerge en situaciones humanas donde existen interacciones y comportamientos violentos y abusos, resultado de alteraciones de la vinculación o apego que se traducen en trastornos de la empatía ([Barudy, 2000](#)). En el lugar de trabajo, la violencia –sea física o psicológica– ha adquirido una enorme importancia en los últimos años, y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, ya que permea contextos laborales y grupos profesionales, afecta la dignidad de las personas, es una fuente de desigualdad, estigmatización y conflicto en el trabajo. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las organizaciones; causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo de las relaciones entre las personas, de la organización del trabajo y de todo el entorno laboral.

Los trabajadores que realizan cuidados de salud, que en los servicios asistenciales son principalmente mujeres, constituyen un grupo de personas que presentan un alto riesgo de sufrir violencia. Entre ellos, quienes presentan mayores riesgos son los que se desempeñan en unidades de emergencia, hospitales psiquiátricos, unidades de ancianos, centros de rehabilitación de adictos, entre otras.

Un porcentaje importante de estos trabajadores lo compone el equipo de enfermería. La percepción de violencia identificada por personal de salud es más de la mitad de los trabajadores, un hallazgo importante a considerar, ya que todos esperan que las instituciones que otorgan salud –CESFAM u hospitales– sean espacios seguros, con personal idóneo, de buenas relaciones interpersonales, en un ambiente grato y armónico, donde se entrega una buena calidad de atención sanitaria cumpliendo las expectativas de los pacientes/usuarios. Pero se ha visto que la realidad dista mucho del imaginario de las personas involucradas en estas instituciones. Los funcionarios se sienten violentados en primer lugar por los mismos usuarios/pacientes, en especial las categorías de auxiliares paramédicos y administrativos, lo que puede explicarse en cuanto son precisamente ellos los que tienen el mayor contacto directo con el público, y enfrentan las primeras demandas de los usuarios que, cuando no son satisfechas, generan situaciones conflictivas. Así también los trabajadores de cuidados de salud son los que más riesgos corren, y cuando existe agresión física, ésta proviene casi exclusivamente de los pacientes y familiares. Así esto provoca disfunción en el ambiente laboral, mala calidad de la atención, entre otros.

