

Situaciones de violencia por parte de pacientes percibidos por personal de enfermería en un hospital pública Corrientes capital 2021.
Situations of violence by patients received by nursing personnel in a public hospital Corrientes capital 2021.
Situações de violência de pacientes recebidos por pessoal de enfermagem em hospital público Corrientes capital 2021.

Autores

Ezequiel D. Bravo^{1*}

Alfredo N. Baez²

Bianca C. Cozzoli³

Mónica C. Auchter⁴

Angélica M. Meza⁵



RESUMEN

Objetivo: Describir las situaciones de violencia por parte de los pacientes percibidas por el personal de enfermería en una institución de salud pública de Corrientes capital durante 2021.

Metodología: Estudio observacional, descriptivo, transversal. Muestreo de tipo consecutivo. La población personal de enfermería asistencial de un hospital. Variables: edad, género, instrucción, antigüedad laboral, área de trabajo, turno, identificación de maltrato físico, verbal y asedio sexual, principal modo de actuar e impacto frente a situaciones de violencia. Recolección de datos mediante cuestionario Google Forms con consentimiento informado anónimo, que fue validado por prueba piloto. Análisis con Microsoft Excel y Epidat 4.1.

Resultados: Población estudiada 115 trabajadores de enfermería; 69,57% mujeres; rango etario 22-56 años, promedio 35,5 años. Formación: 58,26% enfermeros, 22,61% licenciados en enfermería y 19,13% auxiliares en enfermería. Turno: 37,39% mañana, 30,43% tarde, 17,39% noche y 14,78% rotativo. Área laboral: cuidados intensivos 27,83%, clínica médica 21,74%, clínica quirúrgica 15,65%, emergencias 15,65%, consultorios 10,43%, coronaria 8,70%. De los entrevistados, 89,56% había percibido algún tipo de violencia, de estos 61,17% estaba entre 22 y 38 años. La percepción de violencia mostró que 92,53% eran enfermeros, 88,46% licenciados y 81,81% auxiliares de enfermería. Los tipos de violencia identificados fueron maltrato verbal en el 86,09%, maltrato físico en el 72,17% y asedio sexual en el 24,35%. El principal género afectado por los hechos violentos fue el femenino y el turno de trabajo con mayor identificación de situaciones violentas fue el de la mañana. En cuanto a los modos de proceder para comunicar a la institución las situaciones vividas, el 66,96% lo reportaron a un superior. Los hechos de violencia según área de trabajo se reportaron por 80% de los de unidad coronaria, 84,38% de unidad de cuidados intensivos, 88,89% de emergencias, 92% de clínica médica, 94,44% de clínica quirúrgica y 100% de consultorios externos. Conclusión: La violencia hacia enfermería está presente en el hospital y afecta más a las mujeres. La forma más frecuente es la verbal, seguida de la física y del asedio sexual. En general frente a las agresiones optan por no hacer nada.

Palabras clave: personal de enfermería, comportamientos agresivos, relaciones enfermero-paciente.

ABSTRACT

Objective: To describe the situations of violence by patients perceived by the nursing staff in a public health institution in Corrientes capital during 2021.

Methodology: Observational, descriptive, cross-sectional study. Consecutive type sampling. The nursing staff population of a hospital. Variables: age, gender, education, job seniority, work area, shift, identification of physical, verbal and sexual abuse, main mode of action and impact in situations of violence. Data collection through Google Forms questionnaire with anonymous informed consent, which was validated by pilot test. Analysis with Microsoft Excel and Epidat 4.1. Results: Population studied 115 nursing workers;

¹-Enfermero Asistencial, Casa Geriátrica Convento San Francisco. ORCID: 0000_0002_8328_6993

²-Enfermero Asistencial, Residente en Cuidados Críticos, Hospital Escuela Jose F. de San Martin.

³-Enfermera Asistencial, Hospital Escuela Jose F. de San Martin.

⁴-Doctora en Ciencias Sociales y Humanas, Profesora Titular, Facultad de Medicina. UNNE. ORCID: 0000_0001_9841_8613

⁵-Magister en Bioética, Profesora Titular, Facultad de Medicina. UNNE.

*Correo electrónico: ezequielbravo@gmail.com

69.57% women; age range 22-56 years, average 35.5 years. Training: 58.26% nurses, 22.61% nursing graduates and 19.13% nursing assistants. Shift: 37.39% morning, 30.43% afternoon, 17.39% night and 14.78% rotating. Work area: intensive care 27.83%, medical clinic 21.74%, surgical clinic 15.65%, emergencies 15.65%, doctor's offices 10.43%, coronary 8.70%. Of those interviewed, 89.56% had perceived some type of violence, of these 61.17% were between 22 and 38 years old. The perception of violence showed that 92.53% were nurses, 88.46% licensed and 81.81% nursing assistants. The types of violence identified were verbal abuse in 86.09%, physical abuse in 72.17% and sexual harassment in 24.35%. The main gender affected by violent acts was female, and the work shift with the highest identification of violent situations was the morning shift. Regarding the ways of proceeding to communicate the situations experienced to the institution, 66.96% reported it to a superior. The acts of violence according to work area were reported by 80% of those in the coronary unit, 84.38% of intensive care unit, 88.89% emergencies, 92% medical clinic, 94.44% surgical clinic and 100% outpatient clinics. Conclusion: Violence towards nursing is present in the hospital and affects women more. The most frequent form is verbal, followed by physical and sexual harassment. In general, when faced with aggression, they choose to do nothing.

Keywords: nursing staff, aggressive behaviors, nurse-patient relationships.

RESUMO

Objetivo: Descrever as situações de violência por pacientes percebidas pela equipe de enfermagem em uma instituição pública de saúde da capital Corrientes durante o ano de 2021.

Metodologia: Estudo observacional, descritivo, transversal. Amostragem do tipo consecutivo. A população da equipe de enfermagem de um hospital. Variáveis: idade, sexo, escolaridade, tempo de serviço, área de atuação, turno, identificação de abuso físico, verbal e sexual, principal forma de atuação e impacto em situações de violência. Coleta de dados por meio de questionário Google Forms com consentimento informado anônimo, que foi validado por teste piloto. Análise com Microsoft Excel e Epidat 4.1. Resultados: População estudada 115 trabalhadores de enfermagem; 69,57% mulheres; faixa etária de 22 a 56 anos, média de 35,5 anos. Formação: 58,26% enfermeiros, 22,61% graduados em enfermagem e 19,13% auxiliares de enfermagem. Turno: 37,39% matutino, 30,43% tarde, 17,39% noturno e 14,78% rotativo. Área de atuação: terapia intensiva 27,83%, clínica médica 21,74%, clínica cirúrgica 15,65%, emergências 15,65%, clínicas 10,43%, coronariana 8,70%. Dos entrevistados, 89,56% já perceberam algum tipo de violência, destes 61,17% tinham entre 22 e 38 anos. A percepção da violência mostrou que 92,53% eram enfermeiros, 88,46% licenciados e 81,81% auxiliares de enfermagem. Os tipos de violência identificados foram abuso verbal em 86,09%, abuso físico em 72,17% e assédio sexual em 24,35%. O principal gênero acometido por atos violentos foi o feminino, e o turno de trabalho com maior identificação de situações de violência foi o turno da manhã. Em relação às formas de proceder para comunicar as situações vivenciadas à instituição, 66,96% relataram a um superior. Os atos de violência por área de trabalho foram relatados por 80% daqueles na unidade coronariana, 84,38% na unidade de terapia intensiva, 88,89% emergências, 92% clínica médica, 94,44% clínica cirúrgica e 100% ambulatório. Conclusão: A violência contra a enfermagem está presente no hospital e atinge mais as mulheres. A forma mais frequente é a verbal, seguida do assédio físico e sexual. Em geral, diante da agressão, optam por não fazer nada.

Palavras-chave: equipe de enfermagem, comportamentos agressivos, relação enfermeiro-paciente.

INTRODUCCIÓN

Los hechos de violencia van en aumento, siendo los enfermeros los principales expuestos ya que son la cara visible de toda institución⁽¹⁾. En las situaciones de trabajo cotidiano de enfermería existe toda una gama de violencias de distinto orden, que involucra a diversos actores: a la institución, enfermeros, médicos, los pacientes, y los familiares.⁽²⁾

La OMS define la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. La definición comprende tanto la violencia interpersonal como el comportamiento suicida y los conflictos armados. Cubre también una amplia gama de actos que van más allá del acto físico para incluir las amenazas e intimidaciones.⁽³⁾ Según la bibliografía, enfermería es uno de los colectivos más castigados por este tipo de situaciones y la agresión verbal, la más común de todas ellas.⁽⁴⁾

Para Buinic y col, existen varias formas o tipos de violencia según distintas variables a considerar, los individuos afectados, los agentes de violencia, el motivo, la relación que existe entre agresor y agredido y la naturaleza de la agresión. Estos autores distinguen las siguientes expresiones de violencia: violencia física, que corresponde al tipo de agresión más evidente, incluye el hecho de pegar, empujar, patear, golpear, retener a alguien en contra de su voluntad, entre otras; violencia psicológica (verbal), que ocurre cuando un individuo es víctima de insultos, sus posesiones personales son destruidas o es sujeto de amenazas o gritos, como un medio de sometimiento; y asedio sexual, expresión utilizada y entendida con diversos alcances, según los diferentes países, como toda acción que fuerza a otra persona en contra de su voluntad a someterse a actividades de naturaleza sexual, que van desde la mirada insinuante hasta violación, un acto considerado ofensivo que daña la libertad.⁽⁵⁾

Arnetz et al establecieron que, sumados a estos síntomas, el personal de enfermería expresa mayor temor ante los pacientes y/o familiares después de haber experimentado violencia laboral por parte de los usuarios. Di Martino establece que la persona que padeció violencia laboral presenta síntomas de estrés, ansiedad, síntomas psicósomáticos, aislamiento, soledad, problemas de concentración, alteración de la capacidad de resolución de conflictos, falta de motivación, pérdida de confianza y una disminución de la autoestima.⁽⁶⁾

El trabajo del personal de enfermería tiene una intensa carga física y mental, deben mantener una continua disponibilidad para atender las necesidades de los usuarios de sus familias y del resto del personal de salud. Se trabaja al límite de los recursos en la institución que, en la mayoría de los casos, no actúan como facilitadoras de la tarea. Las condiciones de trabajo del personal de enfermería se caracterizan por la sobrecarga de trabajo, jornadas extensas, turnos rotativos, trabajo nocturno, y frecuentes cambios de servicio.⁽²⁾

En el lugar de trabajo la violencia, independientemente de la forma en la que se manifieste, ha adquirido una enorme importancia y es una preocupación tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo, ya que atraviesa 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.⁽⁷⁾

Los primeros estudios de la violencia laboral hacia el personal sanitario datan de años, pero no será hasta inicios de los 90 cuando el número sea significativo. En el periodo de 1995 a 2005 se publicaron 2.993 artículos tratando el fenómeno en el entorno sanitario y este dato se duplicó a partir del 2005, publicándose 6.357 trabajos.⁽⁶⁾ En Argentina, el Observatorio Sindical de la Sanidad

Argentina realizó una consulta a más de 2.000 trabajadores de la salud de establecimientos públicos y privados distribuidos en las provincias de Buenos Aires, Santa Fe y La Rioja y el resultado fue que el 36% de los trabajadores de la salud en el país ha sufrido agresiones físicas, verbales o ambas en el 2014 por parte de los pacientes.⁽⁸⁾

Los tipos de agresiones que incluye la violencia en el lugar de trabajo, o violencia laboral, son agresiones físicas, no físicas (verbales) y acoso sexual. Así pues, aún el personal de enfermería continúa sin denunciar en todas las ocasiones que reconocen haber sentido ser víctimas de algún tipo de acción considerada como violenta.⁽⁹⁾

Entre las causas por las cuales no se registran las agresiones sufridas, se pueden mencionar procedimientos de registro poco claros; una aceptación de la violencia en el entorno sanitario como parte del trabajo normal, dado que muchas de las agresiones no resultan en lesiones considerables; falta de tiempo para rellenar los registros, etc.⁽¹⁰⁾

La protección al personal de enfermería ante agresiones por parte de los pacientes, no cuenta con un tratamiento legislativo específico, por lo que, en el caso de verse en la necesidad de emprender acciones legales, habrá de recurrir a la legislación ordinaria.¹¹ Sin embargo, existe consenso a la hora de indicar que el personal de enfermería es uno de los grupos profesionales con mayor incidencia de agresiones dentro del sector sanitario.⁽¹²⁾

Por lo antes mencionado, este proyecto tuvo por objetivo general describir las situaciones de violencia por parte de los pacientes percibidas por el personal de enfermería en una institución de salud de gestión pública en la ciudad de Corrientes, año 2021. Como objetivos específicos, identificar los agentes agresores y los victimarios en la relación enfermero paciente en las distintas áreas de la institución, identificar en qué situaciones se presentan actos violentos por parte de los pacientes y las condiciones del entorno laboral asociadas a la ocurrencia de las mismas, describir las reacciones que le provocan al personal de enfermería los actos percibidos como agresivos en su relación con los pacientes, determinar las características sociodemográficas del personal de enfermería que se desempeña en la institución.

METODOLOGÍA

Este proyecto asentó sus bases metodológicas en la estrategia cuantitativa, con un diseño observacional, descriptivo y transversal que buscó identificar los tipos de violencia que percibía el personal de enfermería por parte de los pacientes asistidos en un hospital de gestión pública de la ciudad de Corrientes. Las variables consideradas fueron edad, género, grado de instrucción del personal, antigüedad laboral, principal turno de trabajo, situación laboral, identificación de situaciones de acoso sexual o acoso, identificación de situaciones de maltrato verbal, identificación de situaciones de maltrato físico, principal modo de actuación y principal impacto de la identificación de la situación de violencia.

El proyecto de investigación se llevó a cabo en el Hospital Escuela José F. de San Martín. La población incluida fue el personal de enfermería asistencial de los distintos servicios del nosocomio. La muestra se conformó por personal de enfermería asistencial, que cumpliera con los siguientes criterios de inclusión: ser personal de enfermería asistencial de los sectores de clínica médica, clínica quirúrgica, emergencias, unidad de cuidados intensivos, unidad de cuidados coronarios, consultorios externos; personal de enfermería de distintos géneros; sin límite de edad y con un mínimo de 1 año de antigüedad. Se excluyó al personal de enfermería de otros servicios distintos a los mencionados; a aquellos que por excepción se encontraban cubriendo un turno de trabajo; y a los que hacían uso de licencias.

Sobre un total de 178 enfermeros del plantel asistencial de los servicios mencionados, se calculó el tamaño muestral con un margen de error de 5%, una desviación de 30 y un nivel de confianza

del 95%, obteniendo así un número muestral de 115 trabajadores de enfermería a quienes se accedió de manera consecutiva.

La recolección de datos fue mediante encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario de elaboración propia con formato digital a través Google Forms (herramienta informática de Google Workspace). La población en estudio pudo acceder al cuestionario en forma anónima y voluntaria desde cualquier dispositivo electrónico a su disposición (celular, tablet, computadora). Este instrumento fue validado mediante una prueba piloto, aplicada a una fracción de la población blanco, que permitió hacer ajustes y mejoras antes de aplicarlo finalmente a la muestra.

Para acceder al personal de enfermería se solicitaron a los responsables de la institución y de cada servicio incluido en el estudio los correos electrónicos de estos trabajadores, a quienes se envió el instrumento. El mismo fue configurado para que, al ser devuelto por el personal de enfermería encuestado, no figurara ningún dato personal a fin de resguardar anonimato y confidencialidad y evitar toda potencial consecuencia negativa sobre ellos, dadas las características del tema abordado.

Este instrumento abarcó aspectos generales relacionados a los datos sociodemográficos, servicio donde se desempeñaba en la institución, tipos de violencia percibidos por parte de los pacientes, principal modo de actuación ante estas situaciones y principal impacto de la identificación de los hechos de violencia. La primera parte incluyó el consentimiento informado del encuestado, las instrucciones y los datos generales; la segunda parte contempló las variables en estudio con formato de opciones múltiples.

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva y sus correspondientes medidas de resumen. Mediante la confección de una matriz de datos Excel se ordenaron las variables y sus valores finales para posterior análisis en el programa Microsoft Excel y Epidat. Las variables cuantitativas fueron analizadas con medidas de tendencia central y de dispersión; las cualitativas con cifras absolutas y relativas. Los resultados también fueron presentados en tablas ilustrativas.

Para llevar a cabo esta investigación, se obtuvo autorización de la Dirección del Hospital Escuela José F. de San Martín y de los Jefes de los Departamentos de Enfermería y de Docencia e Investigación de la institución. También se consiguió el aval del Comité de Bioética en Investigación de Ciencias de la Salud de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional del Nordeste, por Resolución N° 30/21.

RESULTADOS

El personal de enfermería que aceptó participar del estudio pertenecía a las áreas de clínica médica, unidad de cuidados intensivos, clínica quirúrgica, emergencias, consultorios externos y unidad coronaria. De la población encuestada (n=115) el 69,57% eran del género femenino y el 30,43% del masculino. La edad promedio 35,5 años (DS=8,87), con una edad mínima de 22 y una máxima de 56 años.

De los 115 entrevistados, el 89,56% habían percibido algún tipo de violencia por parte de los pacientes; al dividirlos en dos grandes grupos etarios se pudo observar que el 61,17% se ubicaba entre 22 y 38 años, mientras que el 38,83% se encontraba en el grupo de 39 y 56 años.

Respecto a la formación académica, el 58,26% eran enfermeros profesionales, el 22,61% eran licenciados en enfermería y el 19,13% auxiliares de enfermería. (Tabla N°1).

Tabla N°1

Distribución porcentual del personal de enfermería según grado académico (n=115)

Grado académico	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%
Licenciado en enfermería	26	22,61%	15,332 31,346
Enfermero profesional	67	58,26%	48,699 67,387
Auxiliar en enfermería	22	19,13%	12,395 27,519
Total	115	100,00%	

Al analizar la percepción de algún tipo de violencia por parte de los pacientes según la formación en enfermería de cada entrevistado, se puede constatar que entre los licenciados en enfermería el 88,46% había identificado situaciones de violencia; entre los enfermeros esto se había dado en el 92,53%, y en el grupo de los auxiliares de enfermería se había constatado en el 81,81%.

Con respecto a la antigüedad laboral se obtuvo un promedio de 8,4 años (DS=7,43), con un rango que osciló entre un mínimo de 1 año y un máximo de 31 años. El 53,91% tenía una antigüedad de entre 1 y 6 años, el 15,65% entre 7 y 11 años, el 14,78% entre 12 y 16 años, el 10,43% entre 17 y 21 años, el 1,74% entre 22 y 26 años y el 3,48% entre 27 y 31 años. (Tabla N°2).

Tabla 2. Antigüedad laboral de las personas encuestadas (n=115)

Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
1 a 6 años	62	53,91%	44,370	63,249
7 a 11 años	18	15,65%	9,548	23,606
12 a 16 años	17	14,78%	8,854	22,660
17 a 21 años	12	10,43%	5,509	17,518
22 a 26 años	2	1,74%	0,211	6,141
27 a 31 años	4	3,48%	0,956	8,667
Totales	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

Para vincular la referencia a haber percibido situaciones de violencia y la antigüedad laboral de los que la habían identificado, se los dividió en los que tenían 6 años o menos y los de 7 años y más. Esto mostró que el 53,40% formaba parte del grupo de menor antigüedad y el 46,60% del de mayor antigüedad.

Acerca de la distribución del personal entrevistado según el área laboral se observó que el 21,74% se desempeñaba en clínica médica, el 27,83% en la unidad de cuidados intensivos, el 15,65% en clínica quirúrgica, el 15,65% en emergencia, el 10,43% en consultorios externos y el 8,70% en la unidad coronaria (Tabla N°3).

Tabla 3. Distribución porcentual del personal de enfermería según área de desempeño de su actividad laboral (n=115)

Área de desempeño	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Clínica médica	25	21,74%	14,590	30,396
Unidad de cuidados intensivos	32	27,83%	19,875	36,955
Clínica quirúrgica	18	15,65%	9,548	23,605
Emergencias	18	15,65%	9,548	23,605
Consultorios externos	12	10,43%	11,674	26,549
Unidad coronaria	10	8,70%	4,249	15,411
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

Se observó que el 37,39% de los encuestados trabajaba en turno mañana, el 30,43% turno tarde, el 17,39% turno noche y en horarios rotativos el 14,78%. (Tabla N°4).

Tabla 4. Distribución porcentual del personal de enfermería encuestado según el turno en que desarrollan sus tareas habitualmente (n=115)

Turnos	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Mañana	43	37,39%	28,547	46,902
Tarde	35	30,43%	22,199	39,707
Noche	20	17,39%	10,959	25,574
Rotativo	17	14,78%	8,854	22,610
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

La violencia sufrida por parte de los pacientes y percibida por el personal de enfermería encuestado, se evaluó según tres tipos de situaciones: maltrato físico, maltrato verbal y asedio sexual.

Al analizar el maltrato físico, se observó que 83 de los 115 encuestados, o sea el 72,17% sufrieron violencia de este tipo, mientras que 27,83% refirieron no haberla sufrido nunca. De los que refirieron haber sufrido maltrato físico (83), el 70,43% manifestaron haberlo sufrido algunas veces, mientras que el 1,74% indicaron haberlo sufrido todo el tiempo (Tabla N°5).

Tabla 5. Distribución porcentual del personal de enfermería según la recepción de maltrato físico (n=115)

Maltrato físico recibido	Frecuencia	%	IC al 95%	
Algunas veces	81	70,43%	61,207	78,579
Nunca	32	27,83%	19,875	36,955
Todo el tiempo	2	1,74%	0,211	6,141
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

El maltrato físico también se analizó teniendo en cuenta el género del personal de enfermería que lo sufrió. De los 83 que refirieron haber padecido maltrato físico, el 73,49% fueron mujeres y el 26,51% hombres.

En cuanto a los turnos habituales en que se desempeñaban los 83 encuestados que refirieron maltrato físico, se observó que el 39,76% lo hacía en turno mañana, el 30,12% turno tarde, el 15,66% turno noche y el 14,46% en turnos rotativos.

Al analizar el maltrato verbal, este se observó en 99 de los 115 encuestados, lo que significó una frecuencia del 86,09% del total, mientras que 13,91% expresó no haberla sufrido nunca. Entre los que refirieron haber vivido maltrato verbal (99), el 87,88% manifestaron haberlo padecido algunas veces y 12,12% indicaron haberlo sufrido todo el tiempo. (Tabla N°6).

Tabla 6.

Distribución porcentual del personal de enfermería según la recepción de maltrato verbal (n=115)

Maltrato verbal recibido	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Algunas veces	87	75,65%	66,768	83,171
Nunca	16	13,91%	8,167	21,609
Todo el tiempo	12	10,43%	5,509	17,518
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

El maltrato verbal también fue analizado considerando el género del personal que lo sufrió. Entre de los que sufrieron violencia de este tipo (99), el 67,68% eran mujeres y el 32,32% hombres. En cuanto a los turnos habituales en que se desempeñaban quienes sufrieron maltrato verbal, se observó que el 40,40% lo hacía en turno mañana, el 28,28% turno tarde, el 15,15% turno noche y 16,16% en turnos rotativos.

El análisis de las situaciones percibidas como de naturaleza sexual, mostraron que 28 de los 115 encuestados, o sea el 24,35%, decían haber percibido este tipo de situaciones de violencia, mientras que el 75,65% refirieron que nunca. De los que refirieron haber sufrido asedio sexual (28), el 96,43% manifestaron haberlo padecido algunas veces. Este tipo de asedio de naturaleza sexual, también fue analizado considerando el género del personal que lo sufrió. Dentro de los 28 encuestados que manifestaron violencia de este tipo, el 85,71% eran mujeres y el 14,29% hombres. En cuanto a los turnos laborales de este grupo se observó que el 53,57% se desempeñaban en horario matutino, el 21,43% en turno tarde, el 17,86% en turno noche y el 7,14% en turnos rotativos.

Al analizar el tipo de comunicación dada a la institución por los encuestados que sufrieron distintas situaciones de violencia, el 4,35% solicitó ser transferido a otra área, el 10,43% pidió ayuda a una asociación de profesionales, el 16,52% hizo un reporte del incidente, el 66,96% lo informó a un superior y el 1,74% entabló una demanda legal. (Tabla N°7).

Tabla 7. Distribución porcentual del personal de enfermería según la comunicación dada a la institución luego de sufrir situaciones de violencia (n=115)

Maltrato verbal recibido	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
Algunas veces	87	75,65%	66,768	83,171
Nunca	16	13,91%	8,167	21,609
Todo el tiempo	12	10,43%	5,509	17,518
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

Los tipos de comunicación dados por el personal ante situaciones de violencia sufridas y su género, mostró que de los que pidieron ser transferidos, el 80% fueron mujeres; entre los que pidieron ayuda a una asociación de profesionales el 58,33% eran mujeres; entre los que hicieron reportes del incidente el 57,89% pertenecían al personal femenino; de los que reportaron el maltrato sufrido a un superior el 72,73% eran mujeres y por último, las personas que entablaron demanda legal fueron mujeres.

Con respecto a la reacción personal de los entrevistados luego de sufrir situaciones de violencia por parte de los pacientes se observó que el 29,57% no hizo nada, el 18,26% hizo como si no hubiese ocurrido, el 25,22% le dijo a la persona que parara con la violencia, el 17,39% se lo contó a amigos, familia, colegas y 9,57% buscó consejería profesional. (Tabla N°8).

Tabla N°8: Distribución porcentual del personal de enfermería según su reacción luego de sufrir situaciones de violencia (n=115)

Reacción personal	Frecuencia	Porcentaje	IC al 95%	
No hice nada	34	29,57%	21,421	38,793
Hice como si no hubiese ocurrido	21	18,26%	11,674	26,549
Le dije a la persona que parara	29	25,22%	17,584	34,169
Le conté a amigos, familia, colegas	20	17,39%	10,959	25,574
Busqué consejería profesional	11	9,57%	4,872	16,470
Total	115	100,00%		

Fuente: Encuestas propias realizadas al personal del Hospital Escuela Gral. José Francisco de San Martín. Octubre, 2021.

La vinculación entre el género de los encuestados y sus reacciones personales ante situaciones de violencia percibidas, permitió observar en las personas de género femenino, el 32,50% no hizo nada, el 18,75% hizo como si no hubiera ocurrido, el 25% le pidió a la persona que cesara con la agresión, el 16,25% se lo contó a personas de confianza y 7,50% buscó consejería profesional. Mientras que en aquellos de género masculino, el 22,86% no hizo nada, el 17,14% hizo como si no hubiera ocurrido, el 25,71% le dijo a la persona que parara con el acto de violencia, el 20% se lo contó a amigos, familia, colegas y el 14,29% buscó consejería profesional. Al vincular el área de trabajo del personal enfermero y las percepciones de haber sufrido situaciones de violencia se observó que de los que se desempeñaban en clínica médica (25), el 92% refirió situaciones violentas; de estas el 91,30% maltrato físico y verbal y el 60,87% asedio sexual. Entre los que trabajan en cuidados intensivos (32), el 84,38% percibieron violencia por parte de los pacientes; de ellos el 92,59% expresaron maltrato físico, el 88,89% maltrato verbal y el 14,81% asedio sexual. Los de clínica quirúrgica (18), el 94,44% habían vivido situaciones violentas; de estos el 52,94% maltrato físico, el 94,12% maltrato verbal y 5,88% asedio sexual.

Los que se desempeñan en el sector de emergencias, el 88,89% refirió momentos violentos desde los pacientes; de estos el 75% maltrato físico, el 100% maltrato verbal y el 12,50% de asedio sexual. Todos los que realizaban tareas en consultorios externos refirieron situaciones de violencia (12); de estos, el 83,33% manifestó maltrato físico, el 100% maltrato verbal y el 50% asedio sexual. Por último, los del área de unidad coronaria (10), el 80% refirió situaciones de violencia; de ellos, el 75% maltrato físico, el 100% maltrato verbal y el 12,5% asedio sexual.

DISCUSIÓN

Las agresiones que sufre el personal de enfermería en el ámbito sanitario tienen ya un largo recorrido y fueron reconocidas a nivel internacional en el año 1998 por la OIT con la publicación de un informe basado en un amplio estudio sobre la violencia en el lugar de trabajo, en el que se concluía que el riesgo de los profesionales de la sanidad de sufrir agresiones durante el desempeño de sus funciones era muy elevado en comparación con otros ámbitos laborales. ⁽¹³⁾

Esta concuerda con los resultados de esta investigación que se identifica con la existencia de violencia percibida por el personal de enfermería, con valores que varían de acuerdo a las situaciones vivenciadas por cada uno.

Es así que, la violencia sufrida por parte de los pacientes hacia el personal de enfermería encuestado, se evaluó según tres tipos de situaciones: maltrato físico, maltrato verbal y asedio sexual. Teniendo en cuenta el género en la presente investigación las mujeres resultaron ser las más afectadas en esta problemática. Esto coincide con los datos presentados en una investigación de la Comisión de Recursos Humanos del SNS Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, donde se menciona que las más frecuentemente agredidas son las profesionales del sexo femenino, si bien hay que tener en cuenta que el sector sanitario está integrado mayoritariamente por mujeres.⁽¹⁴⁾

Las agresiones al personal de enfermería, por usuarios, sus familiares o acompañantes, es otra de las manifestaciones de una intolerancia creciente que no sólo se ha observado en este trabajo de investigación sino también en países del entorno cercano.⁽¹⁵⁾

Tal como lo expresan distintos autores, las agresiones a los trabajadores de enfermería continúan sin ser denunciadas en todas las ocasiones donde se reconoce haber sentido ser víctimas de algún tipo de acción considerada violenta⁹ y entre las razones por las cuales no se registran las agresiones sufridas se mencionan procedimientos engorrosos, aceptación de la violencia como parte del trabajo normal o falta de tiempo para rellenar los registros.¹⁰ Esto coincide con lo observado en este estudio ante situaciones de violencia por parte de los pacientes, donde el 29,57% no hizo nada, el 18,26% hizo como si no hubiese ocurrido, el 25,22% le dijo a la persona que lo dejara de hacer, el 17,39% lo contó a amigos, familia, colegas y solo el 9,57% buscó consejería profesional.

En cuanto al tipo de comunicación a la institución ante estos actos de violencia se observó que el 4,35% solicitó ser transferido, el 10,43% pidió ayuda a una asociación de profesional, el 16,52% realizó el reporte del incidente, el 66,96% lo informó a un superior y sólo el 1,74% entabló demanda. Estos resultados coinciden con otras investigaciones que destacan que la violencia hacia el personal de enfermería está presente en todas las instituciones de salud, pero varía en sus modos de presentación y de actuación antes las mismas.^{(11) (12)}

CONCLUSIÓN

Este estudio muestra que la violencia por parte de los pacientes, desde las percepciones del personal de enfermería, está presente en esta institución de gestión pública. Los resultados señalan que atraviesan diferentes tipos de violencia, con variadas frecuencias y que las más afectadas son las enfermeras mujeres. En cuanto a las áreas de trabajo, todas muestran estar afectadas por situaciones de violencia y en cuanto al horario laboral, el turno mañana es el más propenso a percibir este tipo de hechos.

Entre los entrevistados, ocho de cada diez han percibido algún tipo de violencia por parte de los pacientes; esta identificación es más frecuente en el grupo de menor edad, 38 años o menos. Y según la formación en enfermería, la identifican más frecuentemente los enfermeros y los licenciados en enfermería y en menor frecuencia los auxiliares de enfermería.

Entre los tipos más frecuentes de violencia, la verbal es la más identificada, seguida de la física y en último lugar el asedio sexual, afectando esto la relación enfermero paciente. Respecto a la forma de afrontar dichas agresiones, refieren mayoritariamente optar por no hacer nada, reportar a su superior y no entablar demanda alguna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Burgos Moreno M, ParavicKlijn T. Violencia hospitalaria en pacientes. *Ciencia y Enfermería*. (1): 9-14, 2003. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienfv9n1/arto2.pdf>
2. Wlosko M, Rosa C. Violencia Laboral y Organización del Trabajo en Personal de Enfermería. Universidad Nacional de Lanús [Internet] 2016 [citado el 2 de julio 2021] 23 (2). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/301300208_Violencia_Laboral_en_el_sector_salud_Abordajes_conceptuales_y_resultados_de_investigacion_en_personal_de_enfermeria_en_la_Argentina/link/5711170c08aeebe07c023eab/download
3. Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe mundial sobre la violencia y la salud. 2002. ISBN 92 4 154561 5, [citado el 15 Abr 2021] disponible en: <https://www.refworld.org/es/docid/54aa900a4.html>
4. Madrid, PJ. Salas, M. Madrid, M. Situación de las agresiones en el área de salud de puertollano. *RevEnf del trab* [internet]. 2011 [citado el 15 de abr 2021]; 1 (1): 11-17. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3995545>
5. Fariás A, Sánchez J, Petiti Y, et al. Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. *RevCub de Sal y Trab* [internet]. 2012 [citado el 15 de abr 2021]; 13(3):7-15. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2012/cst123b.pdf>
6. Vidal Martí C, Pérez Testor C. Violencia laboral hacia los profesionales sanitarios en España. Universidad de Barcelona, Fundación Pere Tarrés, Barcelona, España Elsevier. *RevEspMed Legal*. 2015; 41 (3): 123-130 Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.reml.2015.04.001>
7. Carrasco Rodríguez P, Rubio González L. M, et al; Estudio de las agresiones recibidas por el personal de enfermería y de las vivencias al respecto en los Servicios de Urgencias de los hospitales de la Comunidad de Madrid en un trimestre. [Internet] *RevNure Investigación*, nº 26, Enero-Febrero 07 disponible en <https://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/325/315>.
8. Observatorio sindical de la Salud en Argentina. [internet] Argentina: [citado el 15 Abr 2021] *Agresiones al personal de la salud en Argentina*. [aprox. 2 p.] 2017. Disponible en: <https://www.osinsa.org/2017/11/08/agresiones-al-personal-de-la-salud-en-argentina/>
9. González, SG. La agresión en el entorno profesional de enfermería: diseño de un modelo de predisposición ante la situación de violencia laboral. *Ene* [Internet]. 2019 [citado el 4 de mayo de 2021]; 13 (1): 1-20. Disponible en: <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/966/agresion>
10. Mayorca-Yancán IA, Lucena-García S, Cortés-Martínez ME, Lucerna-Méndez MA. Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía: ¿Por qué hay agresiones no registradas? *Med. segur. trab*. [Internet]. 2013 [citado 15 de abr 2021]; 59(231): 235-258. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v59n231/original3.pdf>
11. ParavicKlijn T, Valenzuela Suazo S, Burgos Moreno M. Violencia Percibida por los Trabajadores de Atención Primaria de Salud. *Ciencia. enfermo*. [Internet]. diciembre de 2004 [consultado el 4 de mayo de 2021]; 10 (2): 53-65. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532004000200007&lng=es.
12. Galián-Muñoz I, Bartolomé-Llor E, Ruiz-Hernández JA. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la región de Murcia. *RevEsp de Sal Publ* [internet] 2012 [citado 15 de abr 2021] 86 (3): 279- 291. Disponible en: [Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia \(isciii.es\)](http://www.isciii.es)
13. Ministerio de Sanidad [Internet] España: Subdirección General de Recursos Humanos, Alta Inspección y Cohesión del SNS [citado el 4 de mayo de 2021] Informe de agresiones a profesionales del sistema nacional de salud [pág. 1-30] 2017-2018. Disponible en: https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/agresiones/docs/INFORME_AGRESIONES_FINAL.pdf
14. Comisión de Recursos Humanos del SNS Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Grupo de trabajo de agresiones a profesionales del sistema nacional de salud [internet]. 2014 [citado 15 de abr 2021]; Pag 3. Disponible en: http://www.redaccionmedica.com/contenido/imagenes/informe_agresiones_profesionales.pdf
15. Martínez-León M, Irurtia-Muñiz MJ, Martínez-León C, Crespo-Sierra MT, Queipo-Burón D. Estudio de las agresiones a los profesionales sanitarios. *Rev de la Esc de MedLeg* [internet]. 2011 [citado el 15 de abr 2021] 17: pag 6 Disponible en: <https://revistas.ucm.es/index.php/REML/article/download/36231/3>