

# **La importancia de proteger al trabajador de la salud: ¿cómo actuar frente al maltrato de pacientes y familiares?**

En muchas ocasiones las organizaciones se enfrentan a una disyuntiva al enfrentarse con el maltrato de un paciente hacia un colaborador de la entidad o una queja contra él, más aún cuando en algunas oportunidades el paciente no tiene la razón. Es importante como institución saber manejar estas situaciones y así evitar justificar el maltrato del paciente priorizando el no dañar su experiencia, ignorando un posible maltrato al colaborador y haciéndolo sentir poco respaldado por la institución.

## **LA PROBLEMÁTICA DEL MALTRATO AL COLABORADOR.**

Es importante reconocer que en las condiciones actuales el aumento del maltrato hacia el trabajador del área de la salud ha aumentado haciéndose cada vez más frecuente escuchar historias de pacientes que incluso han llegado a maltratar físicamente a los colaboradores. En 2020 se realizó un metaanálisis en el que participaron 61.800 profesionales de salud. Se concluyó que el maltrato a los colaboradores ocasionado por pacientes y familiares se relaciona con secuelas físicas y psicológicas, cansancio y agotamiento o disminución importante de la vocación laboral que termina afectando de manera importante la calidad y seguridad del cuidado. En este mismo estudio se encontró que quien sufre más maltrato por parte del familiar o el paciente es el personal de enfermería con un 48% sobre otros profesionales, seguido por un 32% de los médicos (Samudio,2017).

Otro estudio realizado en Chile en el 2020 resalta que los lugares en donde se presenta con mayor frecuencia acciones de maltrato hacia un equipo médico por parte de pacientes y familiares se da en instituciones de carácter privado; muy seguramente está relacionado con el poder económico de este tipo de pacientes. Es más frecuente en estas instituciones un maltrato marcado hacia enfermería por parte de familiares (Barrera,2016).

## **POSIBLES CAUSAS DE ESTE MALTRATO Y CÓMO ABORDARLO.**

En el 95% la causa más común de maltrato a los colaboradores está relacionado con procesos de ansiedad y poca información, exceptuando pacientes con trastornos mentales orgánicos o con enfermedades mentales (Barrera,2016). Generalmente tanto los pacientes como los familiares tienen dudas o preguntas no resueltas, se encuentran asustados por el pronóstico o desenlace de su enfermedad y la ausencia de información generan ansiedad y miedo. Todos esos factores llevan a una mayor posibilidad de que exista el maltrato hacia el personal que está de cara al paciente.

Reforzar los procesos de comunicación y la entrega de información, podría ser una manera de evitar estas situaciones, así como apoyar a los pacientes y familiares en los procesos de duelo y de apropiación

de la información. Así el paciente y su familia resuelven sus dudas e interrogantes que se pueden convertir en ansiedad, se sienten apoyados y escuchados y sienten que en realidad sus necesidades son tenidas en cuenta.

Otro de los momentos en los que podría aparecer el maltrato hacia el personal de atención especialmente por parte de los familiares, es durante los diversos tiempos de espera: atención en el servicio de urgencias, realización del triage, paso a procedimientos y cirugías, momento del baño diario, cambio de sábanas, salida de hospitalización. Es muy común, sobre todo, el maltrato al equipo de enfermería cuando no se ofrece una atención inmediata en caso de requerirlo y solicitarlo (Barrera,2016).

En este punto es realmente imprescindible educar a pacientes y familias sobre tiempos, procesos hospitalarios, procedimientos y los tiempos de espera en todo el proceso de atención. Es importante a la vez, realizar educación acerca de las funciones de enfermería y demás trabajadores de la salud. La mayoría de los pacientes y sus familias, desconocen el trabajo que conlleva la atención de un paciente y no son conscientes de que existen otras personas en las mismas condiciones, con más o iguales necesidades de manera simultánea.

Se debe tener en cuenta no validar el maltrato por parte del paciente o familiar hacia el equipo, incluso si es necesario realizar algún llamado de atención. Cuando se presentan estas situaciones de maltrato, se sugiere implementar llamados de atención por parte del director médico/jefe de servicio por escrito o en persona al paciente o familiar recordándole los deberes y derechos que tienen como pacientes de la organización. De esta manera se generan resultados positivos de cara al colaborador quien encuentra el respaldo y la respuesta esperada por parte del líder.

Es importante evitar confrontaciones entre pacientes y familiares, ni obligar a ninguna de las dos partes a tomar acciones como pedir disculpas o acercarse a las personas objeto de la acción de maltrato. Es preferible dejar que las acciones se den de manera espontánea, después de incitar a una reflexión por parte del familiar o del paciente.

Educar y sensibilizar a los pacientes y a sus familias sobre el trato digno, el respeto y la importancia de trabajar en equipo con los colaboradores, podría resultar más efectivo y traerá mejores resultados en desenlaces en salud y en el autocuidado. Es recomendable trabajar en campañas de educación dirigidas a pacientes y familiares sobre el buen trato y el respeto a cualquier miembro de la organización.

La entidad debe hacer esfuerzos y crear estrategias para reconocer cuando exista maltrato de pacientes y familias hacia los colaboradores ya que incluso muchas veces este accionar se normaliza o se ignora. Se debe conocer también, cuáles son los grupos más vulnerables a este maltrato, crear y formalizar procedimientos ante estas situaciones, implementarlos y evitar que los colaboradores se sientan desprotegidos o que consideren que la organización protege primero al paciente porque es quien tiene la razón independiente de su conducta.

Resulta un elemento clave, fortalecer un buen clima organizacional con el equipo de trabajo. Durante un estudio realizado en Chile, se evidenció que muchas veces el familiar o el paciente se siente cómodo y autorizado para maltratar al equipo de enfermería, pues en ocasiones es testigo del maltrato que este personal recibe del equipo médico o de los estudiantes en formación (Barrera,2016). El maltrato deteriora la cultura de humanización por lo que debe evitarse a toda costa, vigilar situaciones susceptibles de maltrato y actuar ante casos que se presenten.

Las consecuencias negativas del maltrato al trabajador por parte de pacientes y familiares tiene graves repercusiones en la manera en que el colaborador entrega el servicio desde el trato o incluso en la seguridad. Trae graves consecuencias emocionales para el trabajador. Es por eso que las organizaciones deben conocer, estudiar y documentar esta problemática. Las situaciones de maltrato no pueden quedar como algo anecdótico o algo que se ignora o se tolera. Siempre se deben crear intervenciones claras y sistemáticas para evitarlo o para que una vez suceda se proceda a mitigar sus consecuencias.

## REFERENCIAS.

1. Samudio Domínguez GC, Abe Abe E, Ortiz Cuquejo LM, Agresiones violentas contra los trabajadores de la salud pediátrica en el ámbito laboral: una realidad que no debe ser ignorada, Rev. Salud Pública Parag. 2017; Vol. 7 N° 1; Enero - Junio 2017, recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Dominguez-4/publication/281190258\\_Patrones\\_de\\_sensibilidad\\_de\\_Staphylococcus\\_aureus\\_de\\_la\\_comunidad\\_aislados\\_de\\_ninos\\_con\\_infecciones\\_de\\_piel\\_y\\_partes\\_blandas/links/5e14d495299bf10bc39a91d6/Patrones-de-sensibilidad-de-Staphylococcus-aureus-de-la-comunidad-aislados-de-ninos-con-infecciones-de-piel-y-partes-blandas.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Dominguez-4/publication/281190258_Patrones_de_sensibilidad_de_Staphylococcus_aureus_de_la_comunidad_aislados_de_ninos_con_infecciones_de_piel_y_partes_blandas/links/5e14d495299bf10bc39a91d6/Patrones-de-sensibilidad-de-Staphylococcus-aureus-de-la-comunidad-aislados-de-ninos-con-infecciones-de-piel-y-partes-blandas.pdf)
2. Jacinto Barrera Julissa Roció, Reyes Chira Ana María del Rosario, Mesta Delgado Rosio del Pilar, Maltrato laboral: percepciones de las enfermeras en los establecimientos privados de salud, Chiclayo ACC CIETNA Vol. 3. N° 1 (2016 77-90), <https://doi.org/10.35383/cietna.v3i1.57>