

X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2018.

El trabajador de la salud y el paciente en los servicios de emergencias: percepción de la violencia en la relación personal de la salud/paciente desde la perspectiva de los trabajadores y los usuarios.

Gallino Fernandez, Griselda.

Cita:

Gallino Fernandez, Griselda (2018). *El trabajador de la salud y el paciente en los servicios de emergencias: percepción de la violencia en la relación personal de la salud/paciente desde la perspectiva de los trabajadores y los usuarios. X Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXV Jornadas de Investigación XIV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-122/226>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/ewym/RTc>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

EL TRABAJADOR DE LA SALUD Y EL PACIENTE EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIAS: PERCEPCIÓN DE LA VIOLENCIA EN LA RELACIÓN PERSONAL DE LA SALUD/PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS TRABAJADORES Y LOS USUARIOS

Gallino Fernandez, Griselda

Universidad Nacional Arturo Jauretche - Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Argentina

RESUMEN

La violencia contra los profesionales sanitarios y el síndrome de desgaste profesional que afecta de forma creciente a los profesionales sanitarios, al propio sistema asistencial y, por ende, a los pacientes, usuarios de los servicios sanitarios, aparecen interrelacionados.

Palabras clave

Violencia - Trabajadores de salud - Emergencias - Usuarios

ABSTRACT

PERCEPTION OF VIOLENCE IN THE PERSONAL RELATIONSHIP OF HEALTH - PATIENT

Violence against health professionals and the syndrome of professional burnout that increasingly affects health professionals, the healthcare system itself and, therefore, patients, users of health services, appear interrelated.

Keywords

Violencia - Trabajadores de salud - Emergencias - Usuarios

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 importante relevancia. En tanto fenómeno de gran alcance, se puede manifestar en todos los contextos donde se desenvuelve el ser humano y uno de éstos es el ámbito laboral.

Diversos estudios en la temática de la violencia que afecta a los espacios laborales concluyen que precisamente los lugares de trabajo y las ocupaciones orientadas al cuidado de la salud tienen un mayor riesgo de hechos violentos que otros.

La violencia contra los profesionales sanitarios y el síndrome de desgaste profesional (o síndrome de burnout) que afecta de forma creciente a los profesionales sanitarios, al propio sistema asistencial y, por ende, a los pacientes, usuarios de los servicios sanitarios, aparecen interrelacionados.

Cuando con frecuencia, se evidencia el discurso de pacientes con agresividad contenida o violencia manifiesta, los mismos refieren que el desencadenante de su estado ha sido la percepción de un trato deshumanizado e indigno. La despersonalización, fruto del desgaste profesional, incrementa el riesgo de agresiones contra el

personal sanitario, y el ambiente hostil contra el personal sanitario incrementa el estrés y el desgaste profesional.

Esta propuesta de investigación tiene especial importancia por tratarse de un estudio cuyo objetivo es identificar las distintas percepciones de la violencia en la relación personal de salud - paciente tanto desde la perspectiva de los trabajadores y como de los usuarios de un Servicio de Emergencias de un Hospital Público de la Provincia de Buenos Aires.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Buicic, M., Morrison, A. y Shifter, M. La violencia en América Latina y el Caribe: un Marco de Referencia para la Acción. 1999 Banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C.
- Barudy, J., Larraín, S. y Perrone, R. Dinámica de la violencia. En: Violencia en la cultura: riesgos y estrategias de intervención. Editora Oriana Vilches Alvarez. Sociedad Chilena de Psicología Clínica, Chile. 2000.
- Cezar, E., Palucci Marziale, M.H. VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN UNIDAD DE EMERGENCIA DE HOSPITAL DE BRASIL. [internet] Nure Investigación, nº 25, Noviembre-Diciembre 06 consultado ago. 2009.
- Chappell, D., Di Martino, V. Violence at work. Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1998, ISBN 92-2-1-110335-8.
- Consejo Internacional de Enfermeras, Instituto de Salud Pública, Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra. 2002.
- Hijar, M., López, M. y Blanco, J. La violencia y sus repercusiones en la salud; reflexiones teóricas y magnitud del problema en México 1997. Rev. salud publica México 1997 39(6): 2-9
- Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la violencia y la salud. Ginebra OMS 2002.
- Organización Mundial de la Salud. Global Consultation on Violence and Health. *Violence: a public health priority*. 1996 Ginebra, (documento WHO/EHA/SPI.POA.2).
- OIT, Organización Internacional del Trabajo, OIT/ICN/OMS/ISP. Relationship between work stress and workplace violence in the health sector, documento de trabajo del Programa conjunto de la OIT/ICN/OMS/ISP sobre la violencia en los lugares de trabajo del sector de salud, Ginebra, 2003.