

# COMPORTAMIENTOS VIOLENTOS ENTRE TRABAJADORES DE LA SALUD Y PACIENTES DE UN SERVICIO DE QUIRÚRGICAS

Andrea Román Medina\*, Carling Arce Alvarado\*, Laura Catalina Granada\*  
Yeimi Yuliana Arcila\*, Jorge Luís Gutiérrez\*, Tatiana Alejandra Ramírez\*

## Resumen

**Introducción:** *la violencia destruye el tejido social y la felicidad que muchas personas tratan de construir. Por esto entre seres humanos, cambiantes y variables, es necesario una relación donde intercambien conocimientos, ideas, pensamientos y manera de ver las cosas, pues es una forma de reducir riesgo y obtener nueva información; pero todas las personas por el medio en donde viven o por muchas situaciones que les toca experimentar, tienen conceptos diferentes, los cuales en ocasiones no dejan que esa intercomunicación o relación sea la adecuada<sup>1</sup>.*

*Una relación que debe ser directa, buena y clara, es la relación paciente-profesional de la salud, pues están implícitos factores biosicosociales que requieren un manejo adecuado. El paciente necesita que el trabajador de la salud le dé confianza y seguridad frente a su proceso salud-enfermedad; por tanto se considera importante plantear esta investigación para caracterizar comportamientos violentos entre pacientes y profesionales de la salud, en el servicio de quirúrgicas de una Institución de III grado de complejidad, durante el año 2008.*

**Materiales y métodos:** *investigación cualitativa a través de grupos focales, tomando como población referente los trabajadores de la salud y pacientes del servicio de quirúrgicas de una institución de III grado de complejidad de la ciudad de Pereira.*

**Resultados:** *se espera identificar los diferentes tipos de violencia y sus posibles desencadenantes, que permitan generar estrategias de solución de conflictos adecuados para minimizarlos.*

**Palabras clave:** paciente, profesional, violencia, quirúrgica.

\* Estudiantes Programa Instrumentación Quirúrgica. Semillero Los Asépticos. Fundación Universitaria del Área Andina, Seccional Pereira.

# VIOLENT BEHAVIORS BETWEEN (AMONG) WORKERS OF THE HEALTH AND PATIENTS OF A SERVICE IT (HE, SHE) GIVES SURGICAL

## Abstract

**Introduction:** *violence destroys the social fabric and happiness that many people are trying to build. For this reason among humans, and changing variables, we need a relationship where exchange knowledge, ideas, thoughts and way of looking at things, because it is a way to reduce risk and obtain new information, but all people by the medium in which they live or by many situations that touched experiment, have different concepts which sometimes leaves no intercom or relationship that is adequate.*

*A relationship should be direct, clear and good, is the relationship patient-health professional, because many factors are implicit biosicosociales requiring proper handling. The patient needs to health workers, who meet, we trust and security in front of his health-disease process, therefore it is important that the project poses to characterize violent behaviour among patients and health professionals in service of a surgical institution III degree of complexity during 2008.*

**Materials and methods:** *the methodology used because of the type of study is a qualitative research through focus groups. Taking population as regards health workers and patients in the surgical service of an institution III degree of complexity of the city of Pereira*

**Results:** *is expected to identify the different types of violence and its possible triggers, which can generate estragias conflict resolution suitable for minimizing these acts.*

**Keywords:** patient, professional, violence and surgical

## Introducción

La violencia es la “Intención, acción u omisión mediante la cual intentamos imponer nuestra voluntad sobre otros, generando daños de tipo físico, psicológico, moral o de otro tipo”<sup>1</sup>.

La violencia es un fenómeno cuya definición no tiene exactitud científica, ya que la apreciación de lo que son comportamientos aceptables e inaceptables, está influida por la cultura y sometida a una revisión continua, porque en el tiempo los valores van cambiando. La violencia se expresa en el trabajo, en los colegios, en la familia y en la vida cotidiana. Muchas veces estos actos se tornan incontrolables para ciertas personas y producen tragedias que lastiman a las personas alrededor, al realizar acciones que en muchas ocasiones no van de acuerdo con su personalidad<sup>2</sup>.

La violencia destruye el tejido social y la felicidad que las personas tratan de construir. Por esto entre seres humanos, cambiantes y variables, es necesaria una relación donde intercambien conocimientos, ideas, pensamientos y manera de ver las cosas, pues es una forma de reducir riesgo y obtener nueva información<sup>3</sup>.

En esta investigación se busca identificar las variables que afectan la interacción entre paciente y trabajador de la salud. Se espera describir desencadenantes de estos comportamientos, enfatizando en las opciones de resolución de conflictos.

## Materiales y métodos

*Línea de investigación:* salud.

*Tipo de estudio:* cualitativo.

*Unidad espacial:* institución de III grado de complejidad.

*Unidad temporal:* primer semestre del 2009.

*Unidad de análisis:* 8 pacientes y 8 profesionales.

### Recolección de la información

La recolección de la información se hará a través de grupos focales, entrevistas a profundidad y registro fotográfico, de audio y video, para detectar los principales actos que causan agresiones violentas.

### Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos se tabularán en el programa estadístico Epi info 2000; se realizará un análisis cualitativo de los datos con las categorías definidas previamente para este proyecto.

## Resultados

Con esta investigación se espera identificar los diferentes tipos de violencia y sus posibles desencadenantes, que permitan generar estrategias de solución de conflictos adecuadas para minimizarlos.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Yagosesky R. *Definición violencia, psicología de la educación para padres y profesionales*. Última revisión 12 de marzo del 2008, <http://www.psicopedagogia.com/definicion/violencia>.
2. Organización Panamericana de la Salud, 2002, Informe Mundial: sobre la Violencia y la Salud, ISBN 92 4 154562 3. Washington, D.C.p. 4-5.
3. Dr. Zorrilla H.H, *Mala praxis en los servicios de salud, trato y maltrato en la interrelación*, Última revisión 07 de marzo del 2008, <http://www.mala-praxis.com.ar/articulos/maltrato.html>,
4. Agreda J, Yanguas E. Anales volumen 24. *El paciente difícil: quién es y cómo manejarlo*. p. [http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/suple24\\_2.html](http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/suple24_2.html)
5. Turnes A L, 2007. Revista Diariosalud. *Agresiones a Médicos, una violencia que duele - ¿Y por casa, cómo andamos?*. Última revisión, marzo 10 del 2008. p. <http://www.diariosalud.net/content/view/5261/240/>.
6. Escalera E, 2008, sur. es, *denuncian el puñetazo de un paciente a una trabajadora de un centro de salud, realizan concentraciones de 15 minutos en señal de protesta*. La denunciada faltó a un juicio rápido, sib=ab48583579, ultima revisión 8 de marzo del 2208, pág. [www.diariosur.es/20080131/malaga/denuncia-puñetazo-paciente-trabajadora-20080131.html](http://www.diariosur.es/20080131/malaga/denuncia-puñetazo-paciente-trabajadora-20080131.html).
7. N.D. S/C de Tenerife. 2007, revista Eldia.es. *Una sentencia condena a un paciente por agredir a un enfermero del HUC*, última revisión, marzo 10 del 2008,pg. <http://www.eldia.es/2007-01-13/VIVIR/VIVIR2.HTM>.
8. Centro Médico Imbanaco, 2005. *Derechos y deberes*. Resolución 13437 de 1991, última revisión 07 de marzo del 2008.
9. N.D. S/C de Tenerife. 2007. Revista Eldia.es. *Una sentencia condena a un paciente por agredir a un enfermero del HUC*, última revisión, marzo 10 del 2008, p. <http://www.eldia.es/2007-01-13/VIVIR/VIVIR2.HTM>.
10. Escalera E, 2008, sur. es. *Denuncian el puñetazo de un paciente a una trabajadora de un centro de salud, realizan concentraciones de 15 minutos en señal de protesta*. La denunciada faltó a un juicio rápido, sib=ab48583579, ultima revisión 8 de marzo del 2208, Pág. [www.diariosur.es/20080131/malaga/denuncia-puñetazo-paciente-trabajadora-20080131.html](http://www.diariosur.es/20080131/malaga/denuncia-puñetazo-paciente-trabajadora-20080131.html).
11. Centro Médico Imbanaco, 2005. *Derechos y deberes*. Resolución 13437 de 1991, última revisión 07 de marzo del 2008.
12. Dr. Zorrilla H.H, *Mala praxis en los servicios de salud, trato y maltrato en la interrelación*. Última revisión 07 de marzo del 2008, <http://www.mala-praxis.com.ar/articulos/maltrato.html>.
13. Burgos M.M. C. Paravic K. T. M., 2003, Revista SCIELO. *Ciencia y enfermería. Percepción de Violencia en los Pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público*. ISSN 0717-9553. Última revisión, Marzo 7 de 2008, Pg. Internet <http://www.scielo.cl>.
14. Dr. Zorrilla H.H. *Mala praxis en los servicios de salud. Trato y maltrato en la interrelación*. Última revisión 07 de marzo del 2008, <http://www.mala-praxis.com.ar/articulos/maltrato.html>.
15. Ministerio de Protección Social De Salud, 1993, resolución No. 008430,
16. *Sexualidad y reproducción*. Confidencialidad del paciente es fundamental para una buena relación con el equipo sanitario, 2008, última revisión septiembre 04 del 2008, pg. <http://www.larepublica.com.uy/comunidad/306895-secreto-profesional-en-la-salud-mi-medico-no-es-un-buchon>.
17. Sánchez Rodríguez R,; Valenzuela Suazo S.V ;Solares Carreño J.C, 2003. *Percepción de violencia que afecta a las profesionales de enfermería*. Última revisión el 19 de agosto del 2008, <http://www.medwave.cl/enfermeria/jun2003/3.act>
18. Consejo Internacional de Enfermería, CIE. *El incremento de la violencia en el lugar de trabajo es una amenaza para la enfermería y la prestación de los cuidados de*

- salud*. Comunicado de prensa. CIE. Ginebra, Suiza, 8 de marzo de 1999. Última revisión el 24 de agosto del 2008 Página web: [www.icn.ch/Prviolence\\_99sp.htm](http://www.icn.ch/Prviolence_99sp.htm)
19. Veloso de Franca G. 2001. *Deberes de conducta de los profesionales de la salud*. Última revisión 1 de septiembre del 2008, <http://www.peritajemedicoforense.com/Genival1.htm>
20. *Violencia en los Hospitales*, geosalud su sitio de salud, última revisión el 02 de septiembre del 2008, <http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/violencia.htm>

---

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

---

- 1 Organización Panamericana de la Salud, 2002, informe mundial: sobre la violencia y la salud, isbn 92 4 154562 3. Washington, d.c.p. 4-5.
- 2 Organización Panamericana de la Salud, 2002, informe mundial: sobre la violencia y la salud, isbn 92 4 154562 3. Washington, d.c.p. 4-5.
- 3 Organización Panamericana de la Salud, 2002, informe mundial: sobre la violencia y la salud, isbn 92 4 154562 3. Washington, d.c.p. 4-5.