

- manteniendo contacto por teléfono o visitando
- asegurándose que se sigan las Medidas en las Acciones

Utilice palabras como:

- “No merecías haber sido tratado/a así.”
- “Esto no fue culpa tuya..”
- “Siento mucho que te haya ocurrido esto.”

### ¿Qué puede hacer el sindicato para ayudar a las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo?

- Planificar un sistema para responder a la violencia en el lugar de trabajo. Aplique las medidas de las Acciones a Seguir luego de una Agresión como la base para planificar su sistema.
- Ayudar a su compañero/a de trabajo para que siga las medidas
- Podría ser necesario el apoyo para obtener copias de los informes.
- Designe a alguien para mantenerse en contacto preocupado y atento con su colega lesionado/a.

### Sugerencias de seguridad personal

- Utilice el sistema de compañero/a si se ofrece, o desarrolle el suyo propio.
- No lleve llaves, bolígrafos, joyas ni ningún otro artículo que pueda utilizarse como un arma.
- No vista artículos alrededor de su cuello que podrían usarse contra usted en situaciones de enfrentamiento.
- Asegúrese que las enfermeras y los médicos no estén solos cuando estén realizando exámenes íntimos de los pacientes.
- Asista a clases de defensa personal y de intervención en casos de crisis cuando se ofrezcan.

### ¿Qué puede hacer el sindicato para ayudar a las víctimas de la violencia en el lugar de trabajo?

- Promover programas amplios de prevención de la violencia.
- Hacer de la seguridad y la salud en el lugar

de trabajo una prioridad y un asunto pendiente para las reuniones de comité, y las de gerencia y sindicato.

- Mantener una presencia del sindicato en los comités de seguridad de los hospitales.
- Aprender las normas y procedimientos del empleador para la prevención de la violencia y el hostigamiento y educarse y educar a los miembros.
- Acompañar a las víctimas cuando estén presentando denuncias policiales. Acompañarlos durante procedimiento y actuaciones judiciales.
- Presente a la gerencia OSHA Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers (Pautas de la OSHA de Prevención la violencia en el lugar de trabajo para los trabajadores sociales y de atención médica. Ni el título ni el contenido parecen haber sido traducidos al español por la OSHA todavía) a la gerencia como la base para las actividades de prevención de la violencia.
- Identifique un Recurso de Rendición de informe de Incidente crítico al cual pueda accederse cuando sea necesario.
- Crear un sistema de compañeros y de escolta para proteger a los trabajadores en áreas remotas y estacionamientos.
- Defender al trabajador lesionado.
- Presentar querellas.
- Animar al desarrollo de grupos de apoyo para trabajadores lesionados.
- Informar sobre las actividades de prevención de la violencia y el abuso en el lugar de trabajo en los boletines de las unidades locales.

### Ressources pour les infirmiers et autres employés des services de soins médicaux

- *In the Aftermath of Crime—A Guide to Victim Rights and Services in Massachusetts. [À la suite d'un crime - un guide sur les droits des victimes et services dans le Massachusetts.]* Cambridge Street, Boston, MA 02201, 617-727-5200
- *Guide for Victims and Witnesses [Guide pour les victimes et les témoins]*, William R. Keating, Norfolk

County District Attorney [Représentant du Ministère Public du Comté de Norfolk], 781-830-4800 Services de police locaux – numéros locaux

- Représentant du Ministère Public du Comté – numéros locaux
- Massachusetts Nurses Association, Division of Health & Safety [Association des infirmiers du Massachusetts, Division de la santé et de la sécurité], 340 Turnpike Street, Canton, MA 02021 781-821-4625, poste 776 ou poste 754
- *Victim's Bill of Rights [Déclaration des droits de la victime]*, Massachusetts General Laws Chapter 258-B [Lois générales du Massachusetts, chapitre 258-B]
- Critical Incident Stress Management, Western Massachusetts Emergency Medical Services [Gestion du stress provoqué par un incident critique, Services des urgences médicales de l'ouest du Massachusetts], 413-586-6065
- International Critical Incident Stress Foundation [Fondation internationale dédiée au stress provoqué par un incident critique], Inc. www.icisf.org
- *Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting. [Conseils en matière de prévention de la violence sur le lieu de travail dans les services des soins médicaux et sociaux]* U.S. Department of Labor [Ministère du Travail des États-Unis], OSHA, disponibles à l'adresse : www.osha.gov Massachusetts Division of Occupational Safety [Division de la sécurité professionnelle du Massachusetts]. Une agence d'état qui utilise les Conseils de l'OSHA pour traiter des problèmes de sécurité et de santé, comprenant la violence sur le lieu de travail, pour protéger les employés d'établissements d'état. 617-626-6944

### Références

1. Bureau of Justice Statistics, Special Report National Crime Victimization Survey, Workplace Violence [Statistiques du Ministère de la Justice, Rapport spécial : Sondage national sur la persécution du crime, violence sur le lieu de travail], 1992-96, révisé le 28 / 7 / 98 - www.ojp.usdoj.gov
2. Illinois Nurses Association Position Statement on Workplace Violence [Déclaration de position de l'Association des infirmiers de l'Illinois sur la violence sur le lieu de travail], Illinois Nurses Association [Association des infirmiers de l'Illinois], 1995
3. Guidelines for Preventing Workplace Violence in Healthcare and Social Service Setting [Conseils en matière de prévention de la violence sur le lieu de travail dans les services des soins médicaux et sociaux], U.S. Department of Labor [Ministère du Travail des États-Unis], OSHA, disponible à l'adresse : www.osha.gov
4. Western Massachusetts CISD Team [Equipo de Trabajo de Sesiones de Información sobre el Stress por Incidente Crítico (CISD) del área oeste de Massachusetts], c/o WMEMS, 168 Industrial Park Drive, Northampton, MA 01060

# Violencia en el lugar de trabajo Prevención e Intervención

*En la atención médica o en cualquier sitio, la violencia NO es parte del trabajo.*



*Este folleto tiene el propósito de disminuir la violencia en el lugar de trabajo mediante la creación de programas de prevención, aumentar los informes de violencia e instaurar planes de intervención para los trabajadores lesionados en hechos violentos.*

## Declaración de misión:

La misión del Grupo de Trabajo MNA de prevención de violencia y abuso en el lugar de trabajo: Para eliminar la violencia, tiene que haber consciencia de que el problema existe. Es necesario educar a las enfermeras, a los trabajadores y administradores del sector de atención médica. Son esenciales los programas de prevención que consideran la violencia persistente. Se deben hacer esfuerzos para que los legisladores, la judicatura y la sociedad en general, afirmen la seguridad de todos los trabajadores de la salud. El grupo de trabajo defiende los programas amplios de prevención de la violencia en los ambientes de atención médica.

## Los miembros del Grupo de Trabajo MNA de Prevención de la Violencia en el lugar de trabajo están conscientes que más:

- pacientes drogados o borrachos acuden a los hospitales.
- niños y adolescentes que presentan conductas agresivas
- armas vistas en el departamento de emergencias

## menos alternativas de internar personas para:

- desintoxicación de las drogas y el alcohol
- tratamiento psiquiátrico de adolescentes y niños que lo necesitan

## La violencia en el lugar de trabajo no es rara en los ambientes médicos:

De 1992 a 1996 las agresiones a enfermeras y otros en los lugares de atención médica y psiquiátrica tuvieron una frecuencia similar a aquella sufridas por los que trabajan en la policía, bastante más de 200,000 al año. Las agresiones en los lugares de atención médica afectaron a 69,500 enfermeras, 24,000 técnicos, 56,000 otros trabajadores de la salud y 10,000 médicos. En ambientes de tratamiento psiquiátrico se informaron 50,300 agresiones a profesionales, 43,500 a otros trabajadores y 8,700 a conserjes y trabajadores de vigilancia y seguridad<sup>1</sup>.

## La Violencia en el lugar de trabajo en ambientes médicos ES UN Delito.

Las enfermeras y otros trabajadores de la salud agredidos en el trabajo tienen los mismos

derechos que aquellos agredidos en el trabajo en cualquier ambiente de trabajo. Usted tiene el derecho a presentar una denuncia a la policía para asegurarse que el incidente sea investigado por la policía con un seguimiento en los tribunales cuando sea pertinente.

En su condición de víctima puede presentar una denuncia al departamento de policía o tribunal de distrito de la jurisdicción. Según la Oficina de Ayuda a las Víctimas en el Estado de Massachusetts, los casos llegan al sistema judicial de varias maneras, cargos policiales, cargos por ciudadanos y acusaciones. Los cargos policiales son expedidos por un secretario de la magistratura del tribunal de distrito con base a la información suministrada a ellos por los oficiales de policía. Los cargos hechos por ciudadanos también son expedidos por un secretario de la magistratura del tribunal de distrito con base a la información suministrada a ellos por la víctima y el acusado.

## Definición de violencia en el lugar de trabajo:

La violencia en el lugar de trabajo se describe mejor como una situación persistente de maltrato verbal y emocional, hasta la agresión física y el homicidio<sup>2</sup>. En los ambientes de atención médica, la violencia en el lugar de trabajo puede ser perpetrada por los pacientes, las familias, amigos, visitantes, compañeros de trabajo, médicos, supervisores y gerentes.

## Mitos que creen las enfermeras acerca de la violencia en los lugares de trabajo médico:

- “La enfermera debe haber hecho algo para provocar el ataque.”
- “No puede ocurrir aquí, o no me pasará a mí.”
- “es parte del trabajo.”
- “Los pacientes no son responsables por su comportamiento.”

## Cómo reconocer un lugar de trabajo propenso a la violencia<sup>3</sup>

- uso extendido de pistolas y revólveres como armas entre los pacientes, sus familiares o amigos.
- uso creciente de los hospitales para la detención de criminales por la policía y el sistema judicial.
- atención de personas agudamente desequilibradas y violentas

- movimiento irrestricto del público en las clínicas y hospitales
- largas esperas en las áreas clínicas o de emergencia
- poco personal particularmente durante épocas de actividad aumentada
- trabajo aislado con personas que acuden al hospital o clínica
- trabajo a solas, sin compañía, en lugares remotos
- falta de adiestramiento para reconocer y manejar conductas hostiles y agresivas

## El resultado de la violencia y el abuso en el lugar de trabajo. Estrés por incidente crítico:

Tragedias, muertes, lesiones graves, estupro, toma de rehenes y situaciones amenazantes, son todas comunes a la violencia en el lugar de trabajo. Estos hechos se conocen como «Incidentes críticos.» A menudo un hecho es traumático y abrumador, lo que causa importantes reacciones de estrés. Hay un proceso conocido como Rendición de informe de Incidente crítico (CISD, por sus siglas en inglés) especialmente diseñado para evitar o moderar el desarrollo del estrés postraumático.

## Cómo reconocer el estrés por incidente crítico<sup>4</sup>

Usted podrá ver señales y síntomas de estrés por incidente crítico en aquellas personas que han sufrido o han sido testigos de violencia en el lugar de trabajo. Los síntomas son físico, cognitivos, emocionales y conductuales y pueden detectarse como:

| Físicos     | Cognoscitivos                  | Emocionales | Conductuales                 |
|-------------|--------------------------------|-------------|------------------------------|
| Escalofríos | confusión                      | miedo       | retraining                   |
| fatiga      | incertidumbre                  | pena        | insomnio                     |
| náusea      | vigilancia exagerada           | pánico      | caminar de un lado a otro    |
| debilidad   | pensamiento abstracto mediocre | depresión:  | excesivo recelo del ambiente |

## Acciones a seguir luego de una agresión

### Medidas que deben tomarse:

Aunque no hay un proceso claramente definido para atender a las víctimas de la violencia, el Grupo de trabajo ha determinado que debe hacerse. El orden de estas medidas depende de la situación personal.

- Informe a su supervisor inmediatamente cualesquiera acciones de violencia inminentes y reales en el trabajo, sin que importe quién es la víctima y sea que hayan o no lesiones. Los informes deben ser escritos así como verbales.
- Llame a la policía inmediatamente. Si es necesario, presente una denuncia a la policía tan pronto como sea posible. Lleve a alguien con usted cuando presente la denuncia a la policía, preferiblemente compañeros de trabajo que conozcan los hechos.
- Si la agresión la ha perpetrado un paciente, documente la conducta del paciente en las notas de enfermería. Esta es la documentación legal más importante.
- Busque atención médica aunque no hayan «lesiones evidentes.» Asegúrese de documentar cualesquiera lesiones físicas y su estado emocional. Siga las recomendaciones del proveedor de atención médica para el tratamiento y las limitaciones de trabajo.
- Solicite y participe en una Rendición de informe de Incidente crítico (CISD, por sus siglas en inglés) El CISD es crucial luego de un episodio violento.
- Los/Las compañeros/as de trabajo que fueron testigo de la/s agresión/es deben incluirse en el CISD.
- Lleve un diario del progreso del tratamiento, de las discusiones relativas a sus lesiones y del progreso de cualesquiera reclamaciones por Seguro de accidentes de trabajo.
- Pida y conserve copias de todos los informes médicos, de lesiones, para seguros y Seguro de accidentes de trabajo, que tengan relación con el hecho y su tratamiento.

## Muestre que a usted le importa

Anime al compañero agredido a:

- informar el incidente
  - hablar del incidente
- También puede ayudar:
- desviando la autoinculpación
  - escuchando sin hacer juicios
  - ayudando con las denuncias a la policía