



# Agresiones en urgencias extrahospitalarias: ¿Qué profesionales y en qué circunstancias reciben más agresiones?

M. Bernaldo-de-Quirós <sup>1</sup> y J.C. Cerdeira <sup>2</sup>  
<sup>1</sup> Universidad Complutense de Madrid  
<sup>2</sup> SUMMA-112

## INTRODUCCIÓN

La **violencia laboral** en el ámbito sanitario ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años convirtiéndose en un problema de extrema gravedad, y en concreto las agresiones por parte de pacientes y/o familiares son una importante fuente de preocupación para todos los profesionales.

La mayor parte de los estudios se han realizado en urgencias hospitalarias, sin embargo, pocos estudios, ninguno en España se han ocupado de la violencia en las **urgencias extrahospitalarias**, a pesar de que el riesgo de sufrir incidentes violentos puede ser mayor debido a las escasas medidas de seguridad con que realizan su trabajo los profesionales de estos servicios.

Conocer el perfil del profesional agredido, las características relacionadas con la agresión y las circunstancias en las que se producen permitirá establecer recomendaciones y planes de acción que reduzcan la probabilidad de aparición de incidentes violentos en estos servicios.

## OBJETIVO

Analizar las diferencias en las agresiones que sufren los distintos profesionales de los servicios de urgencias extrahospitalarias del SUMMA-112 por parte de pacientes y familiares/acompañantes, así como las circunstancias en las que se producen.

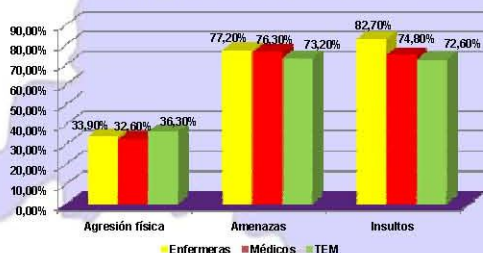
## RESULTADOS

Frecuencia de agresiones

Frecuencia de agresiones por tipo de recurso

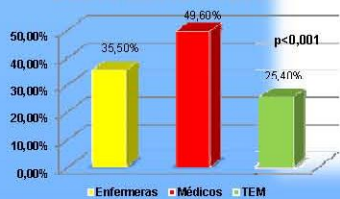


Frecuencia de agresiones en los distintos profesionales



MOTIVO DE LA AGRESIÓN

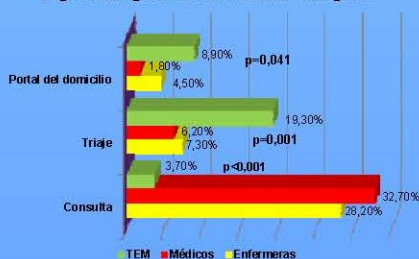
Disconformidad con el tratamiento



Naturaleza de la agresión en el incidente más grave

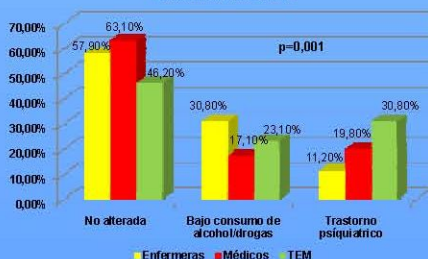


Lugar de la agresión en el incidente más grave



CARACTERÍSTICAS DEL AGRESOR

Capacidad psíquica



## MÉTODO

### Participantes

Se realizó un muestreo aleatorio estratificado, el tamaño de la muestra se determinó mediante el programa *Raosoft sample size calculator*. La muestra final estuvo compuesta por **441 profesionales: 135 médicos, 127 enfermeras y 179 técnicos en emergencias médicas (TEM)**, procedentes de 70 servicios de urgencias y emergencias del SUMMA-112. La tasa de respuesta fue del 89,49%.

Los **critérios de inclusión** fueron: ser médico, enfermera o TEM; llevar trabajando al menos 12 meses en el SUMMA-112; acceder a la participación voluntaria en el estudio.

### Medidas

- **Variables sociodemográficas y laborales.**
- **Frecuencia de agresiones (físicas y/o verbales)** por parte de pacientes y o familiares durante su actividad profesional en el SUMMA-112.
- Circunstancias que rodearon el incidente más grave.

### Análisis de datos

Análisis descriptivo de variables: frecuencia y porcentaje en las cualitativas, media y desviación estándar en las cuantitativas.

Comparación de grupos mediante la prueba de Chi-cuadrado para variables cualitativas, y Kruskal-Wallis para las cuantitativas, dado que ninguna de las variables se ajustó a la distribución normal.

	TEM n=179	Enfermeras n=127	Médicos n=135	p
Genero n (%)				
Hombre	161 (89,9)	49 (38,6)	74 (54,8)	<0,001
Mujer	18 (10,1)	78 (61,4)	61 (45,2)	
Edad M (DT)	44,48 (9,36)	39,58 (8,90)	49,0 (7,11)	<0,001
Estado civil n (%)				0,281
Sin pareja	62 (34,5)	50 (40,0)	41 (30,6)	
Casado o conviviendo en pareja	117 (65,5)	72 (60,0)	94 (69,4)	
Tipo de recurso n (%)				0,299
Urgencia	96 (53,6)	69 (54,3)	62 (45,9)	
Emergencia	83 (46,4)	58 (45,7)	73 (54,1)	
Situación laboral n (%)				0,898
Fijo	151 (84,3)	109 (85,7)	113 (83,7)	
Temporal	28 (15,7)	18 (14,3)	22 (16,3)	
Tiempo en el puesto actual M (DT)	11,41 (9,05)	9,72 (7,06)	12,12 (8,04)	0,115
Experiencia profesional M (DT)	17,5 (8,49)	16,29 (8,41)	21,16 (7,53)	<0,001

## CONCLUSIONES:

### Profesionales y tipo de agresión

- Más agresiones físicas en los servicios de emergencias que en urgencias (42,7% vs. 25,7%).
- No hay diferencias significativas en las porcentajes total de agresiones físicas, amenazas e insultos que sufren médicos, enfermeras y TEM.
- Cuando se preguntaba por el incidente más grave, las enfermeras sufren más patadas, agresiones al mobiliario, son agarradas o empujadas con mayor frecuencia y reciben más comportamientos amenazantes.

### ¿Por qué?

- La disconformidad con el tratamiento era un mayor motivo para la agresión a los médicos.

### ¿Dónde?

- Las enfermeras y médicos recibían más agresiones en la consulta
- Los TEM eran más agredidos en la zona de triaje y el portal del domicilio.

### Características del agresor

- Cuando estaba bajo los efectos de alcohol/drogas la agresión se dirigía con mayor frecuencia a las enfermeras
- Cuando presentaba algún trastorno psiquiátrico al TEM
- Cuando su nivel de conciencia no estaba alterado al médico.

## IMPLICACIONES PRÁCTICAS:

- La elevada tasa de incidentes violentos en todos los profesionales pone de manifiesto la importancia de formar a los profesionales en el manejo de situaciones conflictivas.
- Dicha formación debería ajustarse al perfil y problemática de los distintos profesionales.

## FINANCIACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Financiación: "Ayuda a la Investigación Ignacio H. Larramendi"

Correspondencia: Mónica Bernaldo de Quirós, Departamento de Psicología Clínica, Universidad Complutense de Madrid, Campus de Somosaguas, 28223 Madrid E-mail: mbquiros@psi.ucm.es