Artículo de Investigación

AGRESIONES DE LOS PACIENTES, FAMILIARES O ACOMPAÑANTES HACIA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL DR. JUAN JOSÉ FERNÁNDEZ ZACAMIL

Assaults by patients, family members, or companions against nursing staff at Dr. Juan José Fernández Zacamil National Hospital

Mónica André Erazo Marroquín[1]
Leonela Alondra Cuéllar Martínez[2]
Katherine Stephanie Cienfuegos Orellana[3]
Tania Alexa Constanza López[4]
Camila Ximena Rodríguez Alas[5]
José Fernando Echeverría Aburto[1]

Recibido 20/11/2023
Aceptado 06/03/2024

RESUMEN
Se realizó esta investigación con el propósito de demostrar la existencia de agresiones de pacientes, sus familiares y acompañantes hacia el personal de enfermería en un centro hospitalario; se aplicó un estudio exploratorio no probabilístico por cuotas en el que participaron 126 personas distribuidas en ocho unidades de atención del personal de enfermería del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil. Se utilizó un cuestionario de diez interrogantes con respuestas cerradas múltiples sobre las agresiones y cómo afecta el bienestar psicológico del personal de enfermería. Los resultados evidencian que existen agresiones por parte de los pacientes, familiares o acompañantes hacia el personal de enfermería operativo del hospital y que estas afectan su bienestar psicológico, convirtiéndose en una realidad que debe abordarse.

Palabras clave: hospitales públicos**,** enfermería en salud pública, agresión, bienestar psicológico, El Salvador

[1] Universidad Evangélica de El Salvador, Estudiante de Licenciatura en Psicología, https://orcid.org/0009-0000-3116-9958 monica22erazo@gmail.com
[2] Universidad Evangélica de El Salvador, Estudiante de Licenciatura en Psicología, https://orcid.org/0009-0005-8847-3869 leonelacuellar03@gmail.com
[3] Universidad Evangélica de El Salvador, Estudiante de Licenciatura en Psicología, https://orcid.org/0009-0007-5734-396X kstephaniec@gmail.com
[4] Universidad Evangélica de El Salvador, Estudiante de Licenciatura en Psicología, https://orcid.org/0009-0000-7197-357X taniaconstan698@gmail.com
[5] Universidad Evangélica de El Salvador, Estudiante de Licenciatura en Psicología, https://orcid.org/0009-0003-8588-9629 camilaximena9124@gmail.com
[6] Universidad Evangélica de El Salvador, Asesor de la Investigación, Licenciado en Ciencias de la Educación, Maestro en Teología, https://orcid.org/0009-0006-2078-6460 jecheverriaaburtof68@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted with the purpose of demonstrating the existence of aggressions by patients, their companions, and their family members toward nursing personnel in a medical center. A non-probabilistic exploratory study by quotas was carried out with the participation of 126 people distributed in eight care units of the nursing personnel of the National Hospital "Dr. Juan José Fernández" Zacamil. A ten-item questionnaire with multiple closed-ended answers was used to identify how aggressions affect the psychological wellbeing of the nursing staff. The results show that there are aggressions by patients, their companions or family members toward the nursing staff and that these affect their psychological wellbeing, revealing a situation that must be addressed.

Keywords: public hospitals, public health nursing, aggression, psychological well-being, El Salvador

INTRODUCCIÓN

La agresión hacia el personal de enfermería por parte de pacientes, familiares o acompañantes es un fenómeno que afecta a profesionales de la salud en todo el mundo; es una problemática que ha aumentado significativamente con el pasar de los años. (1) En El Salvador, poco se ha estudiado sobre su ambiente laboral, por lo que el personal sanitario podría estar experimentando este fenómeno como se evidencia en las investigaciones internacionales.

Este hecho es preocupante, ya que las agresiones se manifiestan de forma física, sexual y verbal-psicológica; afectan no solo la integridad física de los profesionales de enfermería, sino que también su bienestar psicológico, relaciones interpersonales y calidad de vida en general, (2) por lo que velar por la seguridad del personal de enfermería es importante.

Si en El Salvador las agresiones hacia los profesionales en enfermería representan una realidad, se deberá prestar una atención exhaustiva en el ámbito de la investigación científica, por ello, el estudio tiene como objetivo evidenciar si las agresiones hacia el personal de enfermería por parte de pacientes, familiares o acompañantes existen en el país y observar cómo afectan en el bienestar psicológico para dar el primer paso siendo una base para investigaciones futuras.

Entre las limitaciones del estudio destaca que los hallazgos obtenidos se restringieron a un centro sanitario, por lo que la realidad de otros centros del país podría ser distinta; además, el número de unidades de análisis utilizadas en el estudio está determinado por el tipo de muestreo, por lo que se requiere de una muestra mayor para encontrar conexiones significativas con otros estudios del país. En última instancia, la confusión de conceptos psicoeducativos básicos por parte del personal de enfermería operativo sobre las emociones y sentimientos también dificultaron la recolección de datos.

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo cuantitativa, ya que se recogieron datos numéricos para analizar y describir el fenómeno planteado a través de técnicas estadísticas, siendo en este caso a

través de un cuestionario anónimo y de tipo exploratorio debido a la ausencia y falta de accesibilidad de información. Si bien existen investigaciones sobre esta problemática fuera del país que brindan una noción sobre el tema de interés, dentro de la realidad salvadoreña no se tiene información formal y concreta.

Del hospital, se seleccionó como universo muestral 126 personas de 194 que conforman el personal de enfermería operativo de las siguientes unidades de atención: Consulta Externa, Emergencia, Pediatría General, Ginecología, Cirugía General, Cirugía Oquelí, Hemodiálisis y Pie Diabético.

El cuestionario utilizado es de autoría de las investigadoras, el cual persigue los objetivos específicos del estudio a través del muestreo no probabilístico por cuotas; se usó este muestreo en virtud de que no toda la población tuvo la oportunidad de participar, ya que se realizó un control proporcionado sobre la muestra. Este cuestionario se validó por medio de la consulta a expertos, tomando en cuenta a cuatro profesionales, quienes manifestaron estar de acuerdo con la estructura, se tomaron en cuenta las sugerencias y se corrigió el formato final de las preguntas; por lo tanto, se constata que la encuesta utilizada siguió los procedimientos adecuados. En total, la encuesta constó de diez interrogantes específicas con respuestas cerradas múltiples que dan contestación a la variable del tema (agresiones).

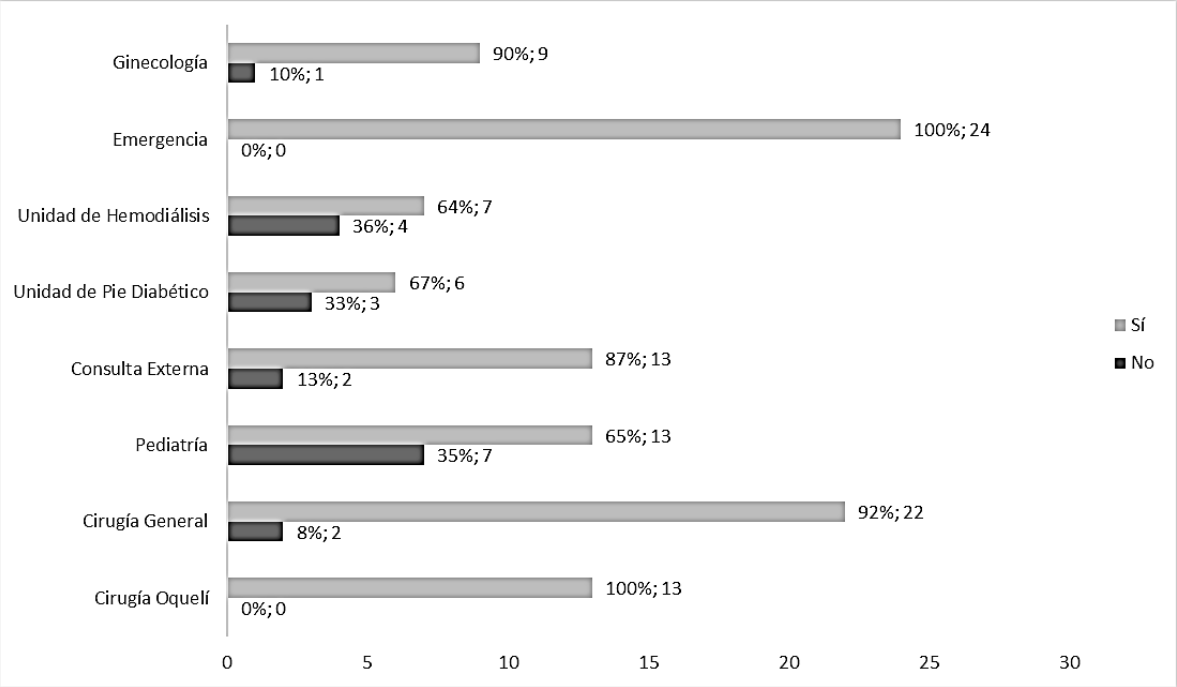
Para poder iniciar la investigación, se solicitó la coordinación y el trámite respectivo de la Unidad de Desarrollo Profesional (UDP) del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil. Posterior a ello, se determinaron los días factibles y tiempo adecuado para la realización de recolección de datos, siguiendo el protocolo y normas que estableció la institución. Finalmente, se solicitó el consentimiento informado por escrito, previo a la exposición de los objetivos planteados a cada participante. Se determinó un tiempo de diez minutos aproximadamente por cada participante para el llenado del cuestionario, brindándoles la libertad de abandonar el estudio en cualquier momento y se verificó el llenado correcto de información que se destruirá en un intervalo de 2 años después de la finalización de la investigación.

Al ser una investigación exploratoria, se integraron los datos como frecuencias y porcentajes en el programa Excel; las interpretaciones se dieron a conocer a través de gráficas de barras y tablas de contingencia tras la recopilación de datos con el objetivo de que resultaran sencillos de leer y comprender; como paso final, se efectuó un análisis y descripción de los resultados sobre el comportamiento de las variables en estudio.

RESULTADOS

En la Figura 1 se puede observar que más de la mitad de los encuestados en las ocho unidades de atención afirmaron haber sufrido agresiones por parte de los pacientes que hacen uso del sistema de salud pública del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil, entre las cuales se encuentran Emergencia y Cirugía Oquelí con un porcentaje del 100 %, Cirugía General con 91.7 %, Ginecología con 90 %, Consulta Externa con 86.7 %, Unidad de Pie Diabético con 66.7 %, Pediatría con 65 % y Unidad de Hemodiálisis con 63 %.

Figura 1. Existencia de agresiones por parte de los pacientes.

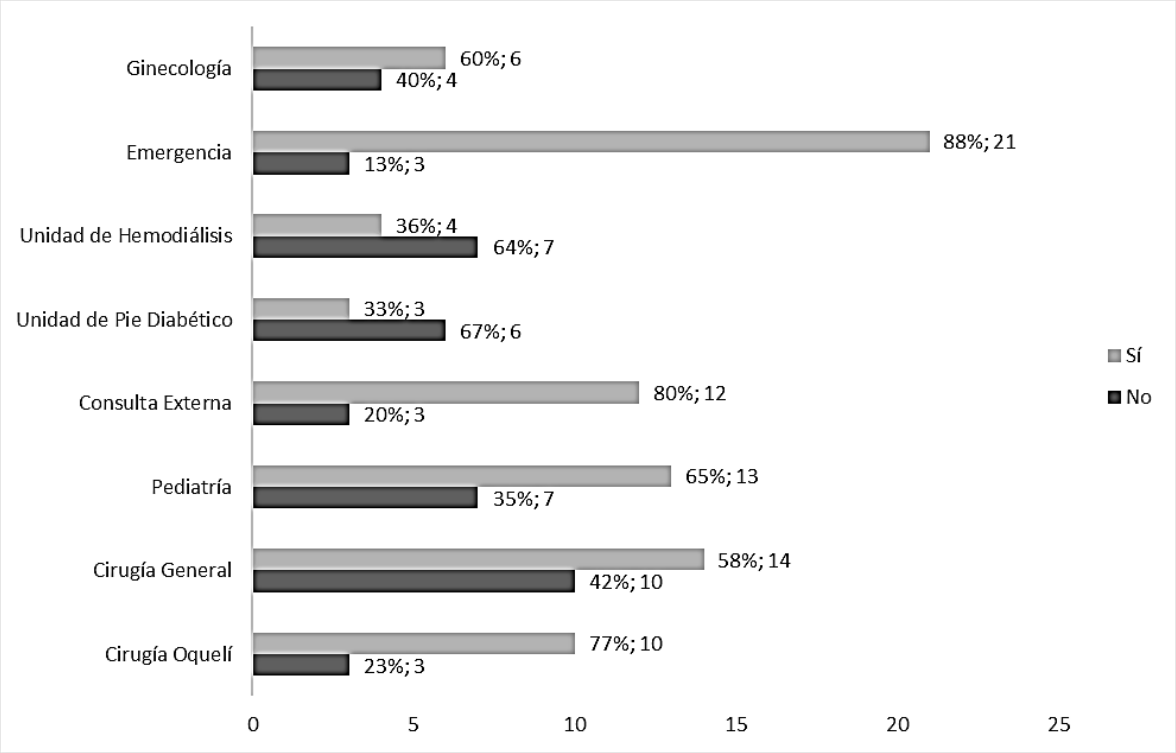


Adicionalmente, se determinó que la mayoría de los sujetos que compusieron la muestra de las ocho unidades de atención afirmaron que cada vez que sufrieron una agresión por parte de los pacientes "Reportaron a sus superiores", obteniendo en Emergencia un porcentaje del 95.8 %, Cirugía General con 86.4 %, Unidad de Pie Diabético con 83.3 %, Ginecología con 77.8 %, Cirugía Oquelí con 76.9 %, Consulta Externa con 69.2 %, Pediatría con 61.5 % y Unidad de Hemodiálisis con 57.1 %. La segunda respuesta más seleccionada por el personal de enfermería ante las agresiones de los pacientes fue "Hacer nota de enfermería", obteniendo su porcentaje más alto en las unidades de Cirugía Oquelí y Consulta externa con 69.2 %, siguiendo Unidad de Pie Diabético con 66.7 %, Pediatría con 61.2 %, Cirugía General con 59.1 %, Emergencia con 58.3 %, Unidad de Hemodiálisis con 42.9 % y Ginecología con 33.3 %. La opción menos seleccionada, que representó menos del cuarto de la muestra total, fue "Dejarlo pasar", obteniendo el porcentaje más alto en la unidad de Consulta Externa con 30.8 %, siguiendo Unidad de Hemodiálisis con 27 28.6 %, Ginecología con 22.2 %, Cirugía Oquelí con 15.4 %, Pediatría con 7.7 %, Cirugía General con 4.5 %, Emergencia con 4.2 % y Unidad de Pie Diabético con 0.0 %.

Conforme a los resultados de la Figura 2, se puede observar que hay una diferencia de valores con respecto a los porcentajes obtenidos en la primera pregunta del cuestionario; sin embargo, representan datos altos. De las ocho unidades, las que presentan mayores porcentajes son Emergencia con 87.5 %, Consulta Externa con 80 % y Cirugía Oquelí con 76.9 %, seguido de porcentajes que sobrepasan la mitad de la muestra, como Pediatría con 65 %, Ginecología con 60 %,

Cirugía General con 58.3 %. Finalizando con las unidades que muestran un porcentaje menor de la mitad de la población muestral total de cada unidad de atención, teniendo la Unidad de Hemodiálisis un 36.4 % y la Unidad de Pie Diabético un 33.3 %.

Figura 2. Existencia de agresiones por parte de los familiares o acompañantes de los pacientes

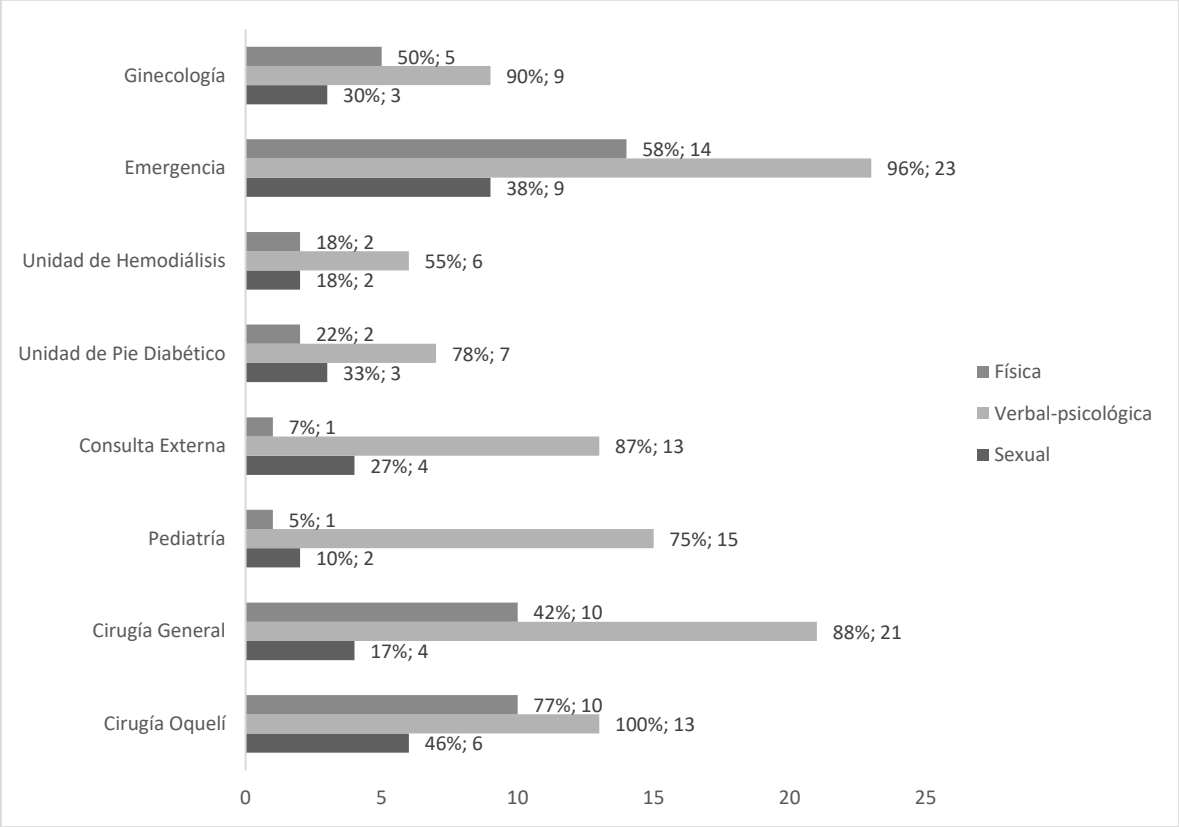


La mayoría de los encuestados de las ocho unidades de atención afirmaron que cada vez que sufrieron una agresión por parte de los familiares o acompañantes de los pacientes "Reportaron a sus superiores", obteniendo en las unidades de Emergencia, Hemodiálisis y Pie Diabético un porcentaje del 100 %, Cirugía General con un 78.6 %, Pediatría con un 76.9 %, Cirugía Oquelí con un 70 % y tanto Ginecología como Consulta Externa con 66.7 %. La segunda respuesta más seleccionada fue "Hacer nota de enfermería" obteniendo su porcentaje más alto en las unidades de Consulta externa y Ginecología con 66.7 %, continuando Emergencia con 57.1 %, Pediatría con 53.8 %, Unidad de Hemodiálisis y Cirugía General con 50 %, Cirugía Oquelí con 40 % y Unidad de Pie Diabético con 33.3 %. Finalmente, la opción menos seleccionada como método de respuesta ante las agresiones fue "Dejarlo pasar", obteniendo el porcentaje más alto en Consulta Externa y Unidad de Pie Diabético con 33.3 %, seguido de Cirugía Oquelí con 20 %, Ginecología con 16.7 %, Pediatría con 7.7 %, Cirugía General con 7.1 %, Emergencia y Unidad de Hemodiálisis con 0.00 %.

Los datos presentados en la Figura 3 evidencian que la mayoría de los encuestados

de las ocho unidades de atención identificaron haber sufrido al menos un tipo de agresión por parte de los pacientes, familiares o acompañantes que hacen uso del hospital, siendo la agresión verbal-psicológica la que tuvo mayor presencia (las tres unidades con mayor porcentaje de incidencias de este tipo de agresión fueron Cirugía Oquelí con el 100 %, Emergencia 96 % y Ginecología con 90 %). Las agresiones físicas representaron el segundo tipo de agresión mayormente reportado dentro de las unidades de atención (con los mayores porcentajes de 77 % en Cirugía Oquelí, 58 % en Emergencia y 50 % en Ginecología). Por último, el tipo de agresión menos recurrente fue la sexual, alcanzando los mayores porcentajes en Cirugía Oquelí con el 46 %, Emergencia con 38 % y Unidad de Pie Diabético con 33 %.

Figura 3. Tipos de agresiones sufridas por el personal de enfermería.



La Tabla 1 contiene los valores de los tipos de agresiones físicas planteadas a los encuestados de las ocho unidades de atención tomadas en cuenta en el estudio y que fueron experimentadas por los mismos. Destacan las agresiones en forma de "Empujones o golpes" y "Arañazos" con los mayores porcentajes, ambos 68.9 %.

Tabla 1. Tipos de agresiones físicas sufridas por el personal de enfermería.

		UNIDADES DE ATENCIÓN								
		Ginecología	Emergencia	Unidad de Hemodiálisis	Unidad de Pie Diabético	Consulta Externa	Pediatría	Cirugía General	Cirugía Oquelí	Total
Recuento %	Empujones o golpes	4 80.0%	9 64.3%	2 100.0%	1 50.0%	1 100.0%	1 100.0%	7 70.0%	6 60.0%	31 68.9%
	Escupitajos	1 20.0%	8 57.1%	1 50.0%	0 0.0%	1 100.0%	1 100.0%	6 60.0%	7 70.0%	25 55.5%
	Arañazos	1 20.0%	9 64.3%	1 50.0%	2 100.0%	0 0.0%	1 100.0%	7 70.0%	10 100.0%	31 68.9%
	Total	5 100.0%	14 100.0%	2 100.0%	2 100.0%	1 100.0%	1 100.0%	10 100.0%	10 100.0%	45 100.0%
Total de respuestas		6	26	4	3	2	3	20	23	87

En cuanto a las agresiones verbales-psicológicas planteadas a los encuestados en el cuestionario, la Tabla 2 muestra que la agresión con mayor frecuencia es "Gritos" con el 69.1 % del total de participantes de todas las unidades de atención. Le siguen las agresiones "Amenaza de exposición en redes sociales" y "Culpabilización por parte del paciente", ambas con el 65.4 % de la población muestral total. La tercera alternativa más seleccionada fue la agresión en forma de "Humillación", con el 63.5 % de la población muestral total. Seguido a esas agresiones se encuentra "Críticas infundadas sobre su labor", que abarcó el 58.9 % del muestreo total de víctimas de agresiones verbales-psicológicas; "Difamación con otros pacientes y el personal" representó el 48.6 %, Después se encuentra "Amenazas físicas" con el 37.4 %. Por último, con el menor porcentaje está "Denuncias falsas" con un 23.3 % del total de participantes.

Tabla 2. Tipos de agresiones verbales-psicológicas sufridas por el personal de enfermería.

		UNIDADES DE ATENCIÓN								
		Ginecología	Emergencia	Unidad de Hemodiálisis	Unidad de Pie Diabético	Consulta externa	Pediatría	Cirugía General	Cirugía Oquelí	Total
Recuento %	Amenaza de exposición en redes sociales	6 66.7%	19 82.6%	3 50.0%	3 42.9%	9 69.2%	9 60.0%	13 61.9%	8 61.5%	70 65.4%
	Difamación con otros pacientes y el personal	4 44.4%	11 47.8%	2 33.3%	3 42.9%	7 53.8%	7 46.7%	10 47.6%	8 61.5%	52 48.6%
	Denuncias falsas	2 22.2%	7 30.4%	0 0%	0 0%	4 30.8%	1 6.7%	8 38.1%	3 23.1%	25 23.3%
	Culpabilización por parte del paciente	6 66.7%	14 60.9%	3 50%	4 57.1%	11 84.6%	9 60.0%	16 76.2%	7 53.8%	70 65.4%
	Críticas infundadas sobre su labor	5 55.6%	13 56.5%	2 33.3%	2 28.6%	11 84.6%	10 66.7%	12 57.1%	8 61.5%	63 58.9%
	Gritos	4 44.4%	16 69.6%	4 66.7%	5 71.4%	11 84.6%	10 66.7%	15 71.4%	9 69.2%	74 69.1%
	Amenazas físicas	5 55.6%	3 13.0%	3 50.0%	0 0%	8 61.5%	5 33.3%	10 47.6%	6 46.2%	40 37.4%
	Humillación	6 66.7%	17 73.9%	4 66.7%	4 57.1%	13 100.0%	7 46.7%	6 46.2%	11 84.6%	68 63.5%
	Total	9 100.0%	23 100.0%	6 100.0%	7 100.0%	13 100.0%	15 100.0%	21 100.0%	13 100.0%	107 100.0%
Total de respuestas		47	100	27	28	74	58	90	73	497

Dentro de las agresiones sexuales planteadas que se observan en la Tabla 3, "Lenguaje obsceno" ocupó el primer lugar, siendo reportado por el 87.9 % de los participantes. En segundo lugar está "Exhibicionismo obsceno" con el 42.4 % de la población muestral total víctima de este tipo de agresión y por último "Roces o toques en sus partes íntimas" conformó un 12.1 % de los casos.

Tabla 3. Tipos de agresiones sexuales sufridas por el personal de enfermería.

		UNIDADES DE ATENCIÓN								
		Ginecología	Emergencia	Unidad de Hemodiálisis	Unidad de Pie Diabético	Consulta externa	Pediatría	Cirugía General	Cirugía Oquelí	Total
Recuento %	Lenguaje obsceno	3 100.0%	7 77.8%	2 100.0%	2 66.7%	4 100.0%	2 100.0%	4 100.0%	5 83.3%	29 87.9%
	Roces o toques en sus partes íntimas	0 0.0%	1 11.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 25.0%	2 33.3%	4 12.1%
	Exhibicionismo obsceno	1 33.3%	3 33.3%	0 0.0%	2 66.7%	0 0.0%	1 50.0%	4 100.0%	3 50.0%	14 42.4%
	Total	3 100.0%	9 100.0%	2 100.0%	3 100.0%	4 100.0%	2 100.0%	4 100.0%	6 100.0%	33 100.0%
Total de respuestas		4	11	2	4	4	3	9	10	47

También se exploró qué emociones han sentido los encuestados al momento de ser víctimas de alguna agresión por parte de los pacientes, familiares o acompañantes del paciente.

La Tabla 4 muestra los resultados obtenidos en el estudio, donde las emociones "Enojo" (74.5 %) y "Vulnerabilidad" (39.1 %) fueron las mayormente seleccionadas.

Tabla 4. Emociones que experimenta el personal de enfermería después de pasar por algún tipo de agresión.

		UNIDADES DE ATENCIÓN								
		Ginecología	Emergencia	Unidad de Hemodiálisis	Unidad de Pie Diabético	Consulta externa	Pediatría	Cirugía General	Cirugía Oquelí	Total
Recuento %	Recuento % Vergüenza	2 22.2%	6 25.0%	1 14.3%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	3 13.6%	2 15.4%	15 13.6%
	Miedo	1 11.1%	5 20.8%	1 14.3%	0 0.0%	2 15.4%	2 13.3%	4 18.2%	2 15.4%	17 15.4%
	Enojo	7 77.8%	15 62.5%	4 57.1%	6 85.7%	11 84.6%	9 60.0%	19 86.4%	11 84.6%	82 74.5%
	Tristeza	3 33.3%	7 29.2%	3 42.9%	3 42.9%	7 53.8%	6 40.0%	5 22.7%	3 23.1%	37 33.6%
	Vulnerabilidad	2 22.2%	12 50.0%	3 42.9%	0 0.0%	9 69.2%	8 53.3%	6 27.3%	3 23.1%	43 39.1%
	No lo identifica	1 11.1%	2 8.3%	1 14.3%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	1 4.5	0 0.0%	6 5.4%
	Total	9 100.0%	24 100.0%	7 100.0%	7 100.0%	13 100.0%	15 100.0%	22 100.0%	13 100.0%	110 100.0%
Total de respuestas		25	48	20	9	43	41	60	34	280

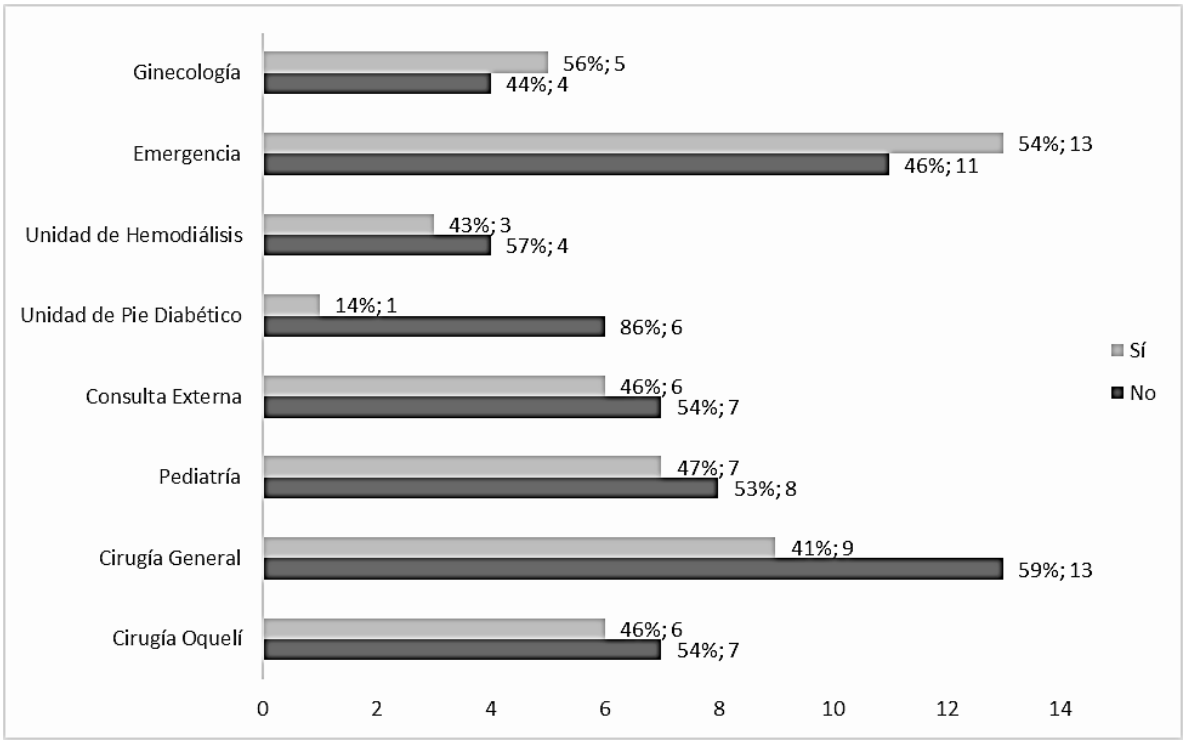
Cuando se preguntó al personal de enfermería que fue parte de la población muestral víctima de algún tipo de agresión por parte del paciente, acompañante o familiar sobre qué sentimientos experimentó al dirigirse a su jornada laboral después del suceso, se obtuvo, como se muestra en la Tabla 5, que los tres sentimientos más recurrentes en la mayoría de unidades de atención fueron "Estrés" (50.9 % de la muestra total de participantes), "Incomodidad" (46.3 %) y "Desmotivación" (38.2 %).

Tabla 5. Sentimientos que experimenta el personal de enfermería pasados los días de sufrir algún tipo de agresión.

		UNIDADES DE ATENCIÓN								
		Ginecología	Emergencia	Unidad de Hemodiálisis	Unidad de Pie Diabético	Consulta Externa	Pediatría	Cirugía General	Cirugía Oquelí	Total
Recuento %	Estrés	4 44.4%	2 50.0%	4 57.1%	2 28.6%	8 61.5%	8 53.8%	11 50.0	7 53.8%	56 50.9%
	Ansiedad	2 22.2%	5 20.8%	2 28.6%	1 14.3%	6 46.2	2 13.2%	2 9.1%	2 15.4%	22 20.0%
	Desmotivación	4 44.4%	9 37.9%	1 14.3%	3 42.9%	6 46.2%	3 20.0%	14 63.6%	2 15.4%	42 38.2%
	Preocupación	2 22.2%	4 16.7%	1 14.3%	0 0.0%	5 38.5%	2 13.3%	7 31.8%	3 23,1%	24 21,8%
	Incomodidad	8 88.9%	10 41.7%	2 28.6%	3 42.9%	6 46.2%%	9 60.0%	8 36.4%	5 38.5%	51 46.3%
	Indiferencia	0 0.0%	8 37.3%	2 28.6%	2 28.6%	3 23.1%	2 13.3%	3 13.6%	3 23.1%	23 20.9%
	Total	9 100.0%	24 100.0%	7 100.0%	7 100.0%	13 100.0%	15 100.0%	22 100.0%	13 100.0%	110 100.0%
Total de respuestas		20	48	19	11	34	26	45	22	225

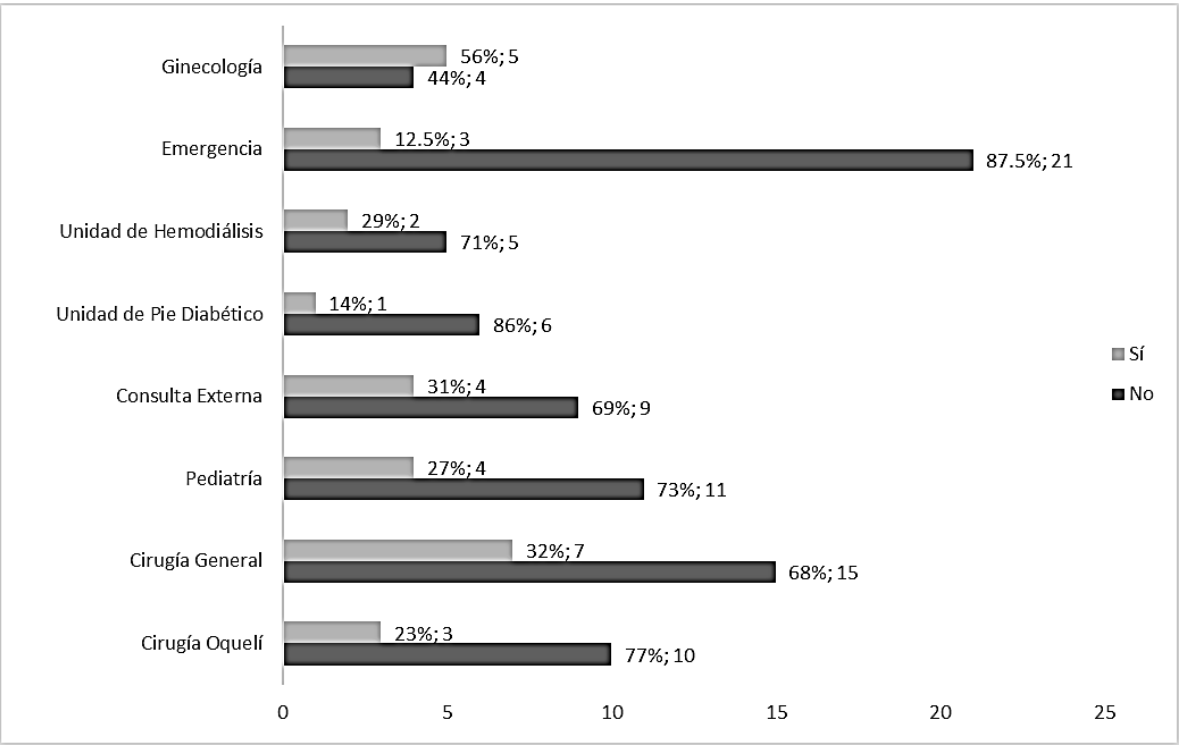
En la Figura 4 se puede observar que los resultados presentan porcentajes bastante cercanos entre los encuestados que afirmaron y los que la negaron haber sufrido algún tipo de agresión, siendo los últimos los que predominaron con los porcentajes más altos en la Unidad de Pie Diabético con 86.00 %, seguido de Cirugía General con 59.00 %, Unidad de Hemodiálisis con 57.00 %, Consulta Externa y Cirugía Oquelí con 54.00 % y Pediatría con 53.3 %; sin embargo, las unidades muestrales que afirmaron la interrogante siguen presentando un valor significativo.

Figura 4. Sentimiento de inseguridad en el hospital del personal de enfermería después de haber sufrido algún tipo de agresión.



En la Figura 5 se demuestra que más de la mitad de los encuestados en las ocho unidades de atención tomadas en cuenta en el estudio afirmaron que no presentaron dificultades para continuar con su jornada laboral después de haber sufrido una agresión por parte de los pacientes, familiares o acompañantes, siendo la respuesta "No" la más seleccionada con el 87.5 % en Emergencia, 85.7 % en Unidad de Pie Diabético, 76.9 % en Cirugía Oquelí, 73.3 % en Pediatría, 71.4 % en Unidad de Hemodiálisis, 69.2 % en Consulta Externa, 68.2 % en Cirugía General; por último los participantes pertenecientes a Ginecología que seleccionaron la opción "No" conformaron menos de la mitad de la población muestral de la unidad con el 44.4 %.

Figura 5. Dificultad del personal de enfermería para seguir con la jornada laboral después de sufrir algún tipo de agresión.



DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue indagar sobre la existencia de agresiones por parte de los pacientes, familiares o acompañantes hacia el personal de enfermería del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil e identificar si el bienestar psicológico del personal de enfermería que ha sufrido algún tipo de agresión se ve afectado. En este estudio se describe un fenómeno no explorado en el contexto salvadoreño, por lo que los resultados representan un aporte inicial sobre la temática.

En el contexto global, existe una amplia gama de investigaciones que demuestran la existencia de agresiones hacia el personal de salud,(1,3-5) siendo el personal de enfermería junto a los médicos los que más expuestos están a recibir algún tipo de agresión en relación con otras áreas de ocupación.(1) Los resultados indican que más de la mitad de los encuestados en las ocho unidades de atención afirmaron sufrir agresiones por parte de los pacientes, familiares o acompañantes que hacen uso del sistema de salud pública del hospital. Sin embargo, se presentó una tasa mayor en áreas en específico categorizadas como áreas de riesgo, como la unidad de Emergencias, que alcanzó un porcentaje superior, (1,3,6) situación que se observa en los resultados obtenidos, puesto que las agresiones se presentaron principalmente en Emergencia y Cirugía Oquelí con un porcentaje del 100 % y Cirugía General con 91.7 %.

Asimismo, se detallan los tipos de agresiones que sufrieron los profesionales de enfermería, ya sean agresiones físicas, verbales-psicológicas o sexuales; no obstante, se determina que en su mayoría las agresiones fueron verbales-psicológicas.(3-5) Con base en los datos obtenidos se encuentra una relación, ya que se observa que la mayoría de los encuestados identificaron sufrir al menos

un tipo de agresión por parte de los pacientes, familiares o acompañantes, siendo la agresión verbal-psicológica la que tuvo mayor presencia con valores sobre el 85 % en todas las unidades de atención, siendo los gritos, amenazas con exposición en redes sociales y culpabilización las agresiones que más suelen experimentar.

En los estudios, la respuesta del personal de salud agredido fue orientada a dialogar con el agresor(1) y la mayoría no notificó a sus superiores ni a los servicios pertinentes.(4) En contraste con los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados de las ocho unidades de atención afirmaron que cada vez que sufren una agresión por parte de los pacientes lo reportaron a sus superiores e hicieron nota de enfermería; sin embargo, estas medidas de acción sólo funcionan como registro de los problemas presentados por el paciente y los cuidados de enfermería brindados, siendo las herramientas y acciones más útiles para el profesional, porque se convierten en un respaldo legal ante posibles denuncias del paciente, familiar o acompañante,(7) ya que el índice de agresiones no parece variar con las otras investigaciones.

Las agresiones tienen consecuencias significativas en el bienestar psicológico, reflejando en los resultados que en las ocho unidades de atención las emociones desagradables más comunes son el enojo, vulnerabilidad y tristeza, que contribuyen a la construcción e intensidad de los sentimientos negativos experimentados pasados los días de sufrir algún tipo de agresión, prevaleciendo en los profesionales de enfermería una sensación de malestar y quienes en su mayoría afirmaron que se limita al ambiente del nosocomio donde predominan sentimientos de estrés, incomodidad y desmotivación.

Asimismo, el 45.4 % del personal de enfermería afirmó sentir inseguridad después de estas situaciones y, con respecto a presentar dificultades para seguir con su jornada laboral, hay una diferencia significativa con la literatura consultada que indica que sí se presenta este problema,(4,8) ya que los resultados obtenidos señalaron que el 73.6 % de la muestra total no manifestó esta dificultad, causando una discrepancia entre las personas que expresaron inseguridad y las que aseguraron no tener dificultades para continuar su jornada laboral. Esto podría deberse al fenómeno de la banalización de la violencia en el contexto laboral, que es causado por la exposición continua a la problemática, hecho que no implica que no exista sufrimiento dentro de esta "normalización", porque no se trata de un condicionamiento social donde el individuo considera común o correctas las agresiones, sino que es una forma de ceder ante el sistema de violencia, siendo consciente del rechazo generado para evitar la desestabilización psicológica producida por las exigencias laborales, más que por una "normalización" de la violencia.(9)

CONCLUSIONES

Al indagar sobre la existencia de agresiones, se pudo constatar que, de las ocho unidades tomadas en cuenta en la investigación, el 84.9 % del personal de enfermería operativo del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil sufrió agresiones por parte de los pacientes y el 65.9 % por parte de los familiares o acompañantes de los pacientes que hacen uso del sistema de salud pública de dicho hospital.

Se hizo una descripción detallada sobre los distintos tipos de agresión de acuerdo con los resultados de la investigación, por lo que se puede afirmar que el personal de enfermería

operativo de las ocho unidades de atención del nosocomio ha sufrido de agresiones de tipo físico, sexual y verbal-psicológico, siendo este último el que mostró mayor presencia.

Se puede afirmar que el personal de enfermería operativo presentó como sentimientos predominantes el estrés, incomodidad y desmotivación al transcurrir los días después de haber experimentado algún tipo de agresión por parte de los pacientes, familiares o acompañantes, por lo tanto, su bienestar psicológico tiene una inclinación negativa; por otra parte, un porcentaje significativo del personal se sentía inseguro en el hospital después de haber sufrido una agresión.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la institución asignar a profesionales de la salud mental especializados en agresiones, la planificación y realización de capacitaciones hacia todo el personal de enfermería sobre estrategias y técnicas de afrontamiento ante las conductas agresivas y problemáticas de los pacientes, familiares o acompañantes que hacen uso del sistema de salud pública del hospital.

Elaborar un mapa de riesgo anual de las unidades de atención por medio de un censo sobre las agresiones de los pacientes, familiares o acompañantes hacia el personal de enfermería para mantener un registro y poder tomar medidas preventivas de acuerdo con las necesidades que la problemática presenta en el hospital.

Ampliar el estudio dentro de la misma disciplina y a contextos interdisciplinarios, como por ejemplo el personal médico.

Declaración de conflictos de intereses
No hay conflicto de interés por parte de las autoras y la investigación fue financiada por ellas mismas en su totalidad.

Agradecimientos
Agradecemos a nuestro asesor y catedrático Lic. José Fernando Echeverría y la Licda. Ruth de Pérez del Comité de Ética del Hospital Nacional "Dr. Juan José Fernández" Zacamil; su asesoría ha sido clave para poder completar esta investigación. En particular, agradecemos al personal de enfermería, cuya contribución ha sido de vital importancia para que este proyecto pudiese llevarse a buen término.

REFERENCIAS

1. Travetto C, Daciuk N, Fernández S, Ortiz P, Mastandueno R, Prats M, et al. Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2015 [citado 2023 Ago];38(4):307-15. Disponible en: https://iris.paho.org/handle/10665.2/18380

2. Cuestas JA, Rosselli D. Agresión hacia personal de salud: ¿una epidemia global? [Internet]. 2015 Sep-Oct [citado 2023 Ago]. Disponible en: http://hdl.handle.net/10554/47802

3. Vega-Pinochet H. Violencia percibida por trabajadores de la salud de parte de los usuarios del Servicio de Salud Talcahuano en Lirquén, Chile, 2017. Revista Chilena de Salud Pública [Internet]. 2019 Nov [citado 2023 Ago];23(1):49-59. Disponible en: https://doi.org/10.5354/0719-5281.2019.55048

4. Ortells Abuye N, Muñoz Belmonte T, Paguina Martos M, Morató Lorente I. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal. Enfermería Global [Internet]. 2013 Mar 25 [citado 2023 Ago];12(2):196-207. Disponible en: https://doi.org/10.6018/eglobal.12.2.163471

5. Martínez Isasi S, García Zurita A, Felipez Agrelo I, Castro Dios DJ. Violencia sufrida y percibida por el personal de enfermería del Área Sanitaria Integrada de A Coruña. Enfermería Global [Internet]. 2015 Jul [citado 2023 Ago];14(3): 219-29. Disponible en: http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.14.3.198231

6. Ministerio de Sanidad. Informe de agresiones a profesionales del sistema nacional de salud 2021. (ES). 2022 [citado 2023 Ago]. Disponible en: https://www.sanidad.gob.es/areas/profesionesSanitarias/agresiones/docs/InformeAgresionesProfSNSalud2021.pdf

7. Consejo Superior de Salud Pública. Lineamiento Notas de Enfermería [Internet]. (SV): Unidad de Enfermería Ministerio de Salud y Junta de Vigilancia de la Profesión de Enfermería; 2016 [citado 2023 Ago]. Disponible en: https://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2016/06/notas-de-enfermeria-lineamientos.pdf

8. Coca Pérez MC. Consecuencias de las agresiones al profesional sanitario [trabajo de grado de Enfermería]. (ES): Universitat de les Illes Balears; 2019. 43 p. Disponible en: http://hdl.handle.net/11201/150237

9. Dejours C. La banalización de la injusticia social. Editorial Topia; 2006. https://archive.org/details/dejours-la-banalizacion-de-la-injusticia-social-d_compress