

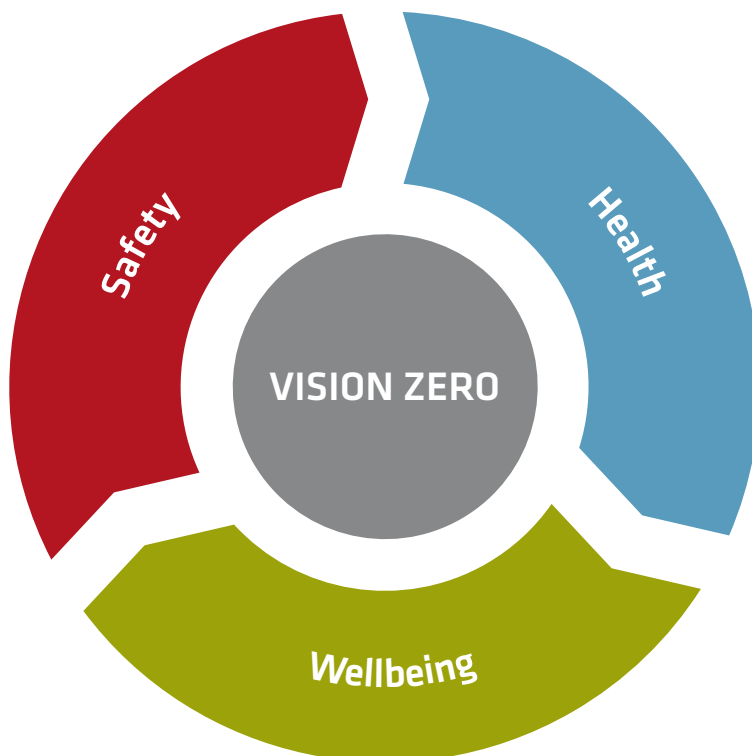
VISION ZERO

Guía de Vision Zero para la prevención y superación de la violencia en los servicios de salud



Índice

Las experiencias de violencia vividas en el lugar de trabajo no son un asunto privado.....	3
Vision Zero: 7 reglas de oro para promover una cultura integral de la prevención en el lugar de trabajo.....	5
Convenio Internacional sobre la Violencia y el Acoso.....	6
La violencia y el acoso tienen causas.....	7
Ejemplos de la vida cotidiana en la atención médica y de enfermería.....	9
La violencia y el acoso tienen consecuencias.....	10
Hay medidas contra la violencia y el acoso.....	11
En un caso de urgencia, todos actúan así de forma rápida y cuidadosa.....	20
Prevenga y planifique el cuidado posterior.....	21
Medidas de protección en diferentes ámbitos de trabajo.....	22
En el hospital.....	22
En el servicio de urgencias.....	22
En el servicio de psiquiatría.....	23
En la atención ambulatoria.....	24
En la atención en un establecimiento.....	25
En la farmacia.....	25
La prevención resulta beneficiosa para todos.....	26





Las experiencias de violencia vividas en el lugar de trabajo no son un asunto privado

¿ Por qué debería usted reflexionar sobre la violencia ejercida contra los empleados en el lugar de trabajo? Porque el acoso y la violencia en el lugar de trabajo es un problema que debe tomarse en serio. Ambos repercuten negativamente en la salud y el bienestar, así como en la motivación y la capacidad de rendimiento de las personas afectadas. Esta situación puede empeorar la productividad y el clima laboral.

Por lo tanto, las experiencias de violencia vividas durante el trabajo nunca deben ser consideradas como un asunto privado. Por el contrario, quien dirige una empresa debe asegurar de forma activa que los empleados se sientan cómodos y respetados en su lugar de trabajo.

También en el ámbito de la salud y los servicios sociales, existe un alto riesgo de que el personal sufra acoso y violencia en el lugar de trabajo. Actúe entonces con responsabilidad. Y tome medidas:

- que en la medida de lo posible eviten un incidente,
- que puedan desactivar una situación peligrosa
- y que –si de todos modos ocurre algo– proporcionen ayuda de manera rápida y fiable.

Los cursos de formación, las directrices claras y una comunicación abierta son los primeros pasos importantes para poder identificar y resolver el potencial de conflicto en una fase temprana y mediante un trabajo en equipo. Dentro de este marco, el enfoque estratégico de Vision Zero constituye para usted una valiosa guía.



Vision Zero: 7 reglas de oro para promover una cultura integral de la prevención en el lugar de trabajo

Vision Zero¹ es desde 2017 la iniciativa global conjunta para la prevención, lanzada por la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) y sus 14 Comités Internacionales de Prevención. Ya ha encontrado el camino a través del «Marco estratégico de la UE sobre seguridad y salud en el trabajo»², que guiará a los 27 Estados miembros hasta 2027. Vision Zero se basa en el mensaje de que los accidentes y las enfermedades profesionales no son eventos que deban aceptarse, sino que pueden evitarse con medidas preventivas.

Pero eso requiere un nuevo modo de pensar. Y un cambio de cultura en el lugar de trabajo, que debe ser incorporado y transmitido mutuamente por todas las partes implicadas. Vision Zero se dirige entonces en primer lugar a los actores internos en las empresas, principalmente a los ejecutivos, así como a todos los empleados, comités de empresa, encargados de la seguridad y expertos en materia de protección laboral.

El Comité Internacional de la AISS para la Prevención de los Riesgos Profesionales en los Servicios de Salud, bajo la dirección de la Institución para el Seguro de Accidentes Obligatorio y la Prevención en los Servicios de Salud y Bienestar de Alemania (BGW, por sus siglas en alemán), se ha comprometido con la campaña de Vision Zero. El Comité desarrolló esta Guía para ayudar al personal de los servicios de salud de todo el mundo a tomar medidas preventivas eficaces de carácter sostenible.

Además, la Guía explica cómo aplicar un plan de emergencia en caso de urgencia y cómo se puede adaptar el concepto a las distintas áreas de los servicios de salud. Esto se realiza sobre la base de las 7 reglas de oro establecidas en la estrategia de Vision Zero, que refleja un amplio espectro de la prevención: desde la evaluación de riesgos hasta una buena conducción y los modelos participativos. El capítulo «Existen medidas contra la violencia y el acoso» aborda paso a paso las 7 reglas de oro con una orientación práctica.

¹ https://visionzero.global/sites/default/files/2017-11/4-Vision_Zero_Guide-Web.pdf
<https://visionzero.global/sites/default/files/2023-11/4-VZ-Labour%20inspection.pdf>

² <https://osha.europa.eu/de/safety-and-health-legislation/eu-strategic-framework-health-and-safety-work-2021-2027>

Vision Zero: en camino hacia un nivel más alto de prevención

Esta Guía surgió en el marco de «Vision Zero», un enfoque internacional de prevención que integra las dimensiones de seguridad, salud y bienestar en todos los planos del trabajo.

Conozca Vision Zero y conviértase en parte de la Comunidad: visionzero.global

Convenio Internacional sobre la Violencia y el Acoso

En 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) definió por primera vez a nivel mundial la violencia y el acoso en el lugar de trabajo como:

*«...un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas [...] que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género».*³

Este Convenio de las naciones constituye un hito. Marca claramente a escala internacional que se prohíbe y proscribe cualquier comportamiento que signifique una denigración, una humillación, un acoso sexual o un ataque físico o psicológico a las personas en el entorno laboral. Por primera vez, toda la gente en el mundo del trabajo recibió así una amplia protección frente a la violencia y el acoso.

³ C190 - Violence and Harassment Convention, 2019 (nro. 190); véase: https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190

La definición de la OIT abarca todas las formas de violencia:

- violencia y acoso de carácter verbal, no verbal y físico. es válida tanto para la violencia por razón de género, sexual o racial como para el acoso digital en Internet y similares;
- violencia dentro de una organización entre pares o entre superiores jerárquicos y subordinados, así como la provocada por personas externas (pacientes, personas atendidas y sus familiares, o personal de terceras empresas).

Y comprende todas las áreas en las que pueden producirse actos de violencia. Además de los lugares normales de trabajo, esto incluye:

- todos los trayectos de ida y vuelta al trabajo;
- salas de descanso, instalaciones sanitarias y vestuarios;
- viajes oficiales y de negocios, cursos de formación y actividades profesionales, incluidos los acontecimientos sociales relacionados con el trabajo;
- hechos ocurridos como consecuencia del diálogo profesional o durante él, lo que también comprende el intercambio realizado a través de correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales y tecnologías de comunicación similares.

La violencia y el acoso tienen causas

Existen diversos factores que influyen en el potencial de violencia de una situación. Entre ellos están las condiciones laborales, la configuración del respectivo entorno, la atmósfera en el lugar de trabajo, la cultura empresarial y el estilo de gestión. También juegan un papel importante el tipo de enfermedad o los rasgos de la personalidad de un/a paciente. Además, según el caso, los modos de comportamiento del personal pueden conducir a una escalada de la situación.

Evalúe cuáles son los factores que pueden promover incidentes violentos en su establecimiento. Considere estos factores de riesgo como puntos de referencia para evitar o, al menos, reducir la violencia y el acoso.⁴

⁴ Compárese EU-OSHA 2010:62 / Walter, Nau, Oud. Aggression Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe



A continuación se presentan ejemplos de factores que pueden tener una influencia negativa:

Condiciones laborales

- Puestos de trabajo solitario y trabajo nocturno
- Presión en cuanto a tiempos/plazos o rigidez en los procesos del servicio, que someten a una situación de estrés a las personas que ofrecen atención o son atendidas.

Entorno laboral

- El establecimiento está situado en una zona de conflicto social o de ocio.
- La ocupación en el establecimiento es (demasiado) alta.
- Los niveles de ruido o las temperaturas en las áreas de pacientes son muy altos.
- Hay escaso espacio debido a la presencia de edificios sinuosos o salas de espera abarrotadas
- No hay suficientes vías de escape o de evacuación en el edificio

Atmósfera, cultura organizacional y estilo de gestión

- Conflictos con superiores jerárquicos y entre pares
- Empleados que se sienten abandonados con sus tareas
- Agresiones que, por diferentes motivos, se banalizan y no se abordan

Características de los pacientes

- Miedo, efectos secundarios de los medicamentos, sobredosis de alcohol o drogas
- Experiencias previas (propias) de violencia
- Deterioro cognitivo (por ejemplo, en personas con demencia)
- Limitadas posibilidades de comunicación

Características de los empleados

- Alto nivel de estrés
- Limitada capacidad de reflexión
- Actitud autoritaria



Ejemplos de la vida cotidiana en la atención médica y de enfermería

Tal vez le resulten familiares los siguientes ejemplos, correspondientes a situaciones de violencia que se registran durante el trabajo cotidiano en el ámbito médico y de enfermería:

En el servicio de urgencias: Un padre está sentado con su hijo herido en la sala de espera. No acepta que otros casos de emergencia sean tratados antes y amenaza al/a la recepcionista en un tono agresivo: «¡Si no atienden ya mismo a mi hijo, les rompo todo!»

En el hospital: Para el tratamiento de una mujer con trastornos psiquiátricos, es necesario colocarle una vía. Cuando la médica se dispone a hacerlo, la paciente se asusta, le araña la cara y lanza golpes a diestra y siniestra.

En una residencia de atención a personas mayores: Mientras se ducha, un hombre con demencia alojado en la residencia agarra el pulgar de la cuidadora y lo retuerce. Una mujer con demencia alojada en la residencia deambula por la noche y busca la salida. Cuando el encargado del cuidado intenta impedirlo, la mujer lo insulta y lo escupe.

Ejemplo de atención ambulatoria: Cuatro meses atrás, una empleada ha iniciado sus cursos de formación en cuidados de larga duración. Cuando cuida a un paciente, en varias ocasiones este hace comentarios obscenos. A ella esto le resulta desagradable, pero no dice nada. Cree que, si ignora los comentarios, pondrá fin al comportamiento en cuestión. No es eso lo que ocurre, sino que a las palabras siguen los hechos: la siguiente vez que lava al paciente, este la toca en las partes íntimas.



La violencia y el acoso tienen consecuencias

¿ Pero qué ocurre con una persona expuesta al acoso o a la violencia si la dirección de la empresa no la protege? Sus reacciones pueden ser muy diversas. Sin embargo, hay algo que está fuera de duda: el acoso y la violencia siempre generan daños psicológicos. Y estos suelen manifestarse días, semanas o incluso meses después del incidente.

Por lo tanto, tome la situación con seriedad, independientemente de la gravedad del incidente o la frecuencia del acoso. Lo determinante no es cómo evalúan los demás el incidente, sino únicamente el estado subjetivo de la persona afectada.

Entre las reacciones típicas están las siguientes:

- En la medida de lo posible, se evita el encuentro con la persona acosadora. Esto influye de manera directa en la calidad de los cuidados.
- Las tareas abandonadas por la persona afectada deben ser realizadas por sus colegas. Esto provoca conflictos en el equipo.
- Disminuye el rendimiento laboral de la persona afectada. Esto suscita críticas en la dirección del establecimiento.
- Las situaciones de acoso, amenaza y ataques violentos causan síntomas psíquicos y físicos en la persona afectada. Esta se siente emocionalmente agotada, tiene dolores de cabeza y problemas para dormir. Padece un trastorno de estrés postraumático.
- La persona afectada duda de su idoneidad. Decide abandonar la empresa –o incluso su profesión– y renuncia.

Por ende, la violencia en el mundo del trabajo no daña únicamente a la persona afectada. Provoca un daño a toda la empresa, ya que repercute en la calidad del trabajo, el clima laboral y la eficiencia económica.



Hay medidas contra la violencia y el acoso

La estrategia de Vision Zero ha definido 7 reglas de oro en pos de un trabajo sin accidentes. Los siguientes campos de acción se orientan a ellas y las presentan paso a paso desde una perspectiva práctica y dirigida a prevenir la violencia. De esta forma, usted reduce el riesgo de que se produzca una situación de violencia y acoso en su establecimiento.

Las 7 reglas de oro para Vision Zero

1. Asumir el liderazgo – demostrar el compromiso
2. Identificar los peligros – evaluar los riesgos
3. Definir metas – elaborar programas
4. Garantizar un sistema seguro y saludable – estar bien organizado
5. Velar por la seguridad y la salud en las máquinas, equipos y lugares de trabajo
6. Mejorar las cualificaciones – desarrollar las competencias
7. Invertir en las personas – motivar a través de la participación



1 Asumir el liderazgo – demostrar el compromiso

¡Asuma el liderazgo y demuestre compromiso! Proteja a su personal. Cree una cultura que no tolere la violencia ni el acoso en el lugar de trabajo.

La prevención de la violencia forma parte de la protección laboral y, por lo tanto, constituye una tarea que debe ser asumida por la dirección de la empresa. Cree una cultura corporativa que se posicione contra la violencia y el acoso. Transmita la línea orientadora: «Tolerancia cero frente a la violencia. La violencia es inaceptable». Genere conciencia acerca de esto en todos los niveles y áreas de la empresa. Déjelo en claro tanto a los directivos como a los empleados: la violencia surgida de la gente atendida o de sus familiares no es un problema personal, sino institucional.



2 Identificar los peligros – evaluar los riesgos

Realice una evaluación para determinar el riesgo de que exista violencia y acoso.

La evaluación de riesgos es el instrumento central para detectar peligros y adoptar medidas correctivas. De este modo, usted identifica los factores que favorecen la violencia y el acoso en el lugar de trabajo, evalúa el riesgo y puede planificar medidas para prevenir incidentes. Las medidas destinadas a frenar la escalada deben ser una absoluta prioridad en su agenda. Si es posible, articule medidas de protección a nivel de tecnología, organización y personal.



3 Definir metas – elaborar programas

Manifieste la «Tolerancia cero» y elabore un programa en el que estén contempladas todas las fases.

Emita una declaración de principios para posicionarse contra la violencia y el acoso en su establecimiento. Su contenido debe establecer que:

- no se tolerará el acoso y la violencia, y se implementarán medidas de protección
- en caso de ser agredidos, los empleados recibirán apoyo
- los incidentes críticos serán debidamente documentados y sancionados

Defina en su esquema qué se entiende en su institución por acoso y violencia y qué se debe hacer frente a ellos. Considere las tres fases de un hecho de violencia: antes, durante y después.

Su esquema debe describir un procedimiento que evite en la mayor medida posible los hechos de violencia. Debe incluir las medidas requeridas ante un caso grave para dar apoyo inmediatamente a la persona afectada. Y debe describir el seguimiento posterior o indicar cuáles son las medidas necesarias para evitar que se repita el hecho.

En su esquema dirigido a la prevención de la violencia, considere también medidas adecuadas para una situación grave. Las medidas deben evitar en la mayor medida posible una escalada de la agresión y asegurar que en situaciones de emergencia se pueda actuar de manera prudente, rápida y adecuada para lograr el objetivo. Por lo tanto, el esquema debe considerar una gestión de riesgos y de emergencias, así como un plan de emergencias y los canales de comunicación adecuados para notificar el incidente.

- La gestión de riesgos incluye la elaboración de potenciales escenarios y situaciones de peligro, para que usted esté preparado y pueda actuar con rapidez en casos urgentes.
- La gestión de emergencias requiere que haya un procedimiento de asistencia psicosocial inmediata o primeros auxilios médicos proporcionados por colegas, servicios sociales o personal sanitario.
- El plan de emergencias describe los procedimientos establecidos en la cadena de rescate y contiene números telefónicos de emergencia y nombres de los encargados de la asistencia inmediata y los primeros auxilios. El plan da respuesta a las preguntas: ¿Quién se encarga de la asistencia inmediata? ¿Quién recibe la información de quién, cuándo y cómo? Lo importante es que en el establecimiento todos conozcan el plan de emergencias y sepan dónde está disponible.

Defina también la asistencia posterior para el personal en cuestión y desarrolle medidas para aliviar y apoyar de forma segura a las personas afectadas. De este modo, usted contribuye a reducir los efectos nocivos para la salud y a restablecer la motivación.



4 Garantizar un sistema seguro y saludable –estar bien organizado

Planifique medidas organizativas, como un programa de turnos que evite el trabajo solitario o protocolos de traspaso.

Evalúe la organización, los procesos y los tiempos de trabajo en su establecimiento y piense qué cambios podrían otorgar seguridad al entorno laboral.

A continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- Atender siempre en equipo a los/as pacientes extremadamente agresivos/as.
- Documentar los comportamientos llamativos e informar al respecto a las/os colegas ante el cambio de turno en el curso del traspaso (por ejemplo, a través de una lista de verificación).⁵
- En los casos de nuevas admisiones, verificar (por ejemplo, mediante un trabajo biográfico) la potencial predisposición de una persona hacia la violencia y la agresión.
- Para las/os pacientes, sus familiares y todos los demás visitantes del establecimiento hay un reglamento de orden interno. Allí se establece cómo actúa el establecimiento para impedir los comportamientos agresivos. Este reglamento interno refuerza la posibilidad de hacer valer derechos de admisión.

⁵ Por ejemplo, para evaluar el riesgo de violencia, las listas de verificación de Brøset según P. Woods y R. Almvik



5 Velar por la seguridad y la salud en las máquinas, equipos y lugares de trabajo

Aumente la seguridad con medios tecnológicos, como botones de alarma, dispositivos de señales de emergencia para personas o sistemas de acceso.

Los medios tecnológicos de protección permiten que el entorno de trabajo sea más seguro. Examine cuáles son las medidas arquitectónicas o los dispositivos adecuados para su establecimiento. A continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- Controles de acceso al establecimiento, a la residencia y al servicio de urgencias, para evitar que se produzca de manera inadvertida el ingreso de una persona no autorizada.
- Cristales irrompibles, que permitan ver las entradas de forma segura.
- Sistemas de cámaras, para monitorizar accesos y pasillos en zonas críticas.
- Sistemas eléctricos de puertas, para permitir que el personal acceda al edificio o a determinadas salas sin que uno mismo tenga que salir del edificio o de la sala en cuestión.
- Puertas de cristal, para que las áreas de tratamiento resulten visibles.
- Consultorios protegidos, en los que sea posible separar a personas potencialmente agresivas.
- Botones de alarma y dispositivos de señales de emergencia para personas, para poder solicitar ayuda con rapidez.



6 Mejorar las cualificaciones – desarrollar las competencias



Piense en medidas dirigidas al personal, como cursos de formación en materia de riesgos y capacitación para el manejo de situaciones de violencia.

Las medidas dirigidas al personal ayudan a los empleados a desarrollar la capacidad para detectar una situación peligrosa, promover en la mayor medida posible su desescalada o desactivarla. A continuación se ofrecen algunos ejemplos:

- Cursos de formación, para que el personal conozca los riesgos y peligros relacionados con sus tareas. Los cursos proporcionan modos de actuar y técnicas que se orientan a minimizar los riesgos, y transmiten las actuales prácticas de seguridad.
- Capacitación en materia de desescalada, para que todo el personal médico y de enfermería se familiarice con técnicas verbales, no verbales y físicas.
- Uso de equipamiento de protección personal, como dispositivos de señales de emergencia, chalecos a prueba de puñaladas o ropa funcional para el trabajo.



7 Invertir en las personas – motivar a través de la participación

Fije como objetivo el compromiso mutuo

Sensibilice a los directivos para que haya un manejo sincero y cuidadoso del tema. Deje en claro que se puede hablar sin tabúes sobre la violencia y el acoso de cualquier tipo. En tal caso, la prevención de la violencia puede convertirse en una parte de la protección laboral y de la cultura en el lugar de trabajo. Para ello, es necesario que haya una cultura abierta en relación con la comunicación y los errores, así como un manejo que se caracterice por la comprensión mutua.

Si usted, además, involucra de manera activa a todo el personal en las decisiones, logrará que en general aumente su disposición a respetar conscientemente las normas de seguridad y de salud. Reconozca la conducta cuidadosa, recoja ideas valiosas de sus empleados, muestre su determinación de dar apoyo y aborde de inmediato las inseguridades. Esta actitud fomenta en el personal la apertura y un modo de trabajo a conciencia.



En un caso de urgencia, todos actúan así de forma rápida y cuidadosa

Un enfoque tan integral de la prevención no basta para descartar la posibilidad de que ocurra un incidente violento. Pero permite actuar con rapidez ante una situación grave:

- Dé aviso urgente a todas las personas que deban estar al tanto del incidente.
- Procure una asistencia inmediata para que la persona afectada sea atendida in situ. La persona afectada no debe quedar sola bajo ninguna circunstancia.
- Tras la agresión, adquiere prioridad la seguridad personal de quien se ha visto afectado/a. La persona afectada debe permanecer aislada del/de la agresor/a. Lo ideal es que usted ponga a disposición un espacio resguardado y cree una atmósfera tranquila. Deje que la persona afectada abandone brevemente el lugar de trabajo; lo mejor es que lo haga acompañada.
- Compórtese de manera tal que la persona afectada se sienta contenida. Inste a los superiores jerárquicos de la persona afectada a que adopten la misma actitud.
- Asegúrese de que una persona cualificada acompañe a la persona afectada a su casa o a un centro de asistencia médica/psicosocial.
- Notifique el incidente a las autoridades oficiales competentes.

Y por último, pero no por ello menos importante: Documente el hecho. Analice el incidente. Intente identificar las causas y los desencadenantes. Y, dado el caso, adapte sus medidas. Piense, entre otras cosas, cómo se puede seguir asistiendo a los/as pacientes causantes del acoso o la violencia sin exponer a un riesgo a los empleados. Evalúe asimismo si en términos generales la persona puede permanecer en el establecimiento.



Prevenga y planifique el cuidado posterior

Después de un hecho de violencia, evite pasar simplemente al orden del día. Asegúrese de que alguien se ocupe de proporcionar asistencia posterior a la persona afectada. Y pregunte de qué manera se podría ayudar: Los deseos y las necesidades pueden ser muy distintos. Además, pueden cambiar durante el transcurso del tiempo o aparecer con posterioridad. Por lo tanto, manténgase alerta y ofrezca siempre la posibilidad de diálogo. Muestre su disposición a ayudar y suministre información sobre las posibilidades de apoyo profesional y tratamiento o asesoramiento psicoterapéutico.

Los seres humanos procesan la confrontación con la violencia de manera muy diversa. Como consecuencia, pueden surgir inseguridades, temores, tensiones o incluso dudas sobre la propia idoneidad. A menudo, las secuelas aparecen con posterioridad. Asegúrese entonces de que después de unos 10 días las autoridades directivas vuelvan a consultar sobre el estado de la persona afectada. La sensación de apoyo social por parte de los superiores jerárquicos y entre pares ayuda a procesar los hechos.

Si usted observa que después de unos días la persona afectada no mejora, ocúpese de proporcionar apoyo profesional (por ejemplo, asesoramiento psicoterapéutico). Así puede ayudar a evitar o, al menos, atenuar las secuelas psicológicas.

Piense cómo podría ser la futura asistencia de la persona causante del acoso o la violencia: ¿Qué se debería hacer para proteger mejor al personal? ¿Es razonable que la persona afectada por la violencia vuelva a entrar en contacto con la persona agresora? Verifique si existe la opción de realizar un cambio en el personal o un trabajo en equipo.

Medidas de protección en diferentes ámbitos de trabajo

De un ámbito de trabajo a otro, el potencial existente para que se produzcan situaciones de violencia puede ser muy distinto. Las medidas de protección mencionadas a continuación se presentan a modo de ejemplo y para impulsar reflexiones adicionales. Desde luego, las medidas básicas descritas previamente y dirigidas a la prevención, las situaciones graves y la asistencia posterior son válidas para todos los ámbitos.

En el hospital

Los hospitales suelen ser establecimientos de grandes dimensiones, situados en una zona urbana y dotados de muchos edificios y un terreno amplio. En ellos, la seguridad aumenta especialmente con autorizaciones para el acceso, controles en las entradas y dispositivos de señales de emergencia para personas.

Ejemplos de medidas de protección:

- Sistemas de señalización y explicaciones de fácil comprensión
- Áreas manejables y bien visibles, pasillos abiertos sin rincones
- Recintos protegidos provistos de cerradura o elementos divisores en la recepción
- Salas de descanso para permitir una recuperación tranquila
- Salas resguardadas para quienes requieren mayor tranquilidad
- Por la noche: ningún trabajo solitario en el servicio
- Si es posible, una nota en el historial médico cuando se producen incidentes
- Permiso de acceso a la documentación sobre hechos de violencia; dado el caso, también para el personal de empresas externas

En el servicio de urgencias

En el servicio de urgencias, el personal recibe protección especialmente a través de medidas tecnológicas y organizativas. Los largos tiempos de espera y las salas llenas, junto con los miedos y dolores de los/as pacientes, aumentan aquí las posibilidades de que estalle la violencia.

Ejemplos de medidas de protección:

- Evaluación preliminar de pacientes en situación de emergencia⁶
- Salas de espera amplias y climatizadas, con suficientes asientos

⁶ Por ejemplo, para la evaluación preliminar en el servicio de urgencias, el Sistema de Triage de Mánchester según Kevin Mackway-Jones, Janet Marsden y Jill Windle.



- Aparatos dispensadores de agua y estaciones de carga de teléfonos móviles en las salas de espera
- Servicio de seguridad bien organizado
- Mamparas de separación en el mostrador de recepción y posibilidades de activar una alarma (incluida una alarma silenciosa)
- Áreas y habitaciones seguras para situaciones de crisis, con cámara o ventanillas de visión
- Mobiliario fijado correctamente, sin ángulos ni bordes cortantes
- Restricciones al acceso, sobre todo por la noche: Las/os visitantes no pueden entrar directamente, deben tocar el timbre para que les permitan acceder.
- Capacitación en materia de desescalada para todo el personal

En el servicio de psiquiatría

Dado que el tiempo de permanencia de las/os pacientes suele ser largo, aquí resultan particularmente importantes las medidas de protección a nivel de tecnología, organización y personal. Todos los empleados –incluidos los encargados de la limpieza y el personal de enfermería que «solo» trae la comida– deben estar familiarizados con los comportamientos desafiantes y la desescalada.

Ejemplos de medidas de protección:

- Salas luminosas, que creen una atmósfera agradable
- Control central de puertas, que asegure determinadas áreas y las vías de salida
- Restricciones al acceso de personas
- Recintos protegidos provistos de cerradura o elementos divisores en la recepción

- Áreas y habitaciones seguras para situaciones de crisis, con cámara o ventanillas de visión
- Estanterías, cajones y armarios con cerradura en cocinas y depósitos, de manera tal que no exista un libre acceso a objetos que podrían ser utilizados como armas
- Eliminar cualquier potencial «objeto arrojado» de las áreas destinadas al alojamiento y al tratamiento
- Ofrecer una supervisión en equipo e individual, realizar la revisión de los casos
- Traspasos basados en listas de verificación con el cambio de turno⁷
- Promover la profesionalidad del personal en el manejo de la violencia: con métodos terapéuticos modernos y cursos de capacitación sobre enfermedades psiquiátricas y demencias
- Organizar (cada 2-3 años) un curso periódico de capacitación en materia de desescalada, destinado a todas las personas que trabajan en el establecimiento
- Ofrecer capacitaciones para el manejo del estrés y seminarios sobre métodos de relajación

En la atención ambulatoria

Por lo general, la asistencia proporcionada en el entorno domiciliario directo de las personas que deben ser atendidas se realiza en el marco de un trabajo solitario. Las medidas organizativas pueden aumentar la seguridad.

Ejemplos de medidas de protección:

- Evaluación preliminar de nuevas/os pacientes respecto a su potencial de agresión⁸: ¿Hay quizás antecedentes de situaciones de violencia?
- Criterios de admisión, que pueden indicar si el personal está suficientemente seguro en la casa de la persona atendida. Por ejemplo, ¿se sabe si las personas atendidas o sus familiares ya han actuado de forma agresiva frente al personal dedicado a los cuidados?
- Aplicaciones informáticas para emergencias y sistemas de control de recorridos

⁷ Por ejemplo, para evaluar el riesgo de violencia, las listas de verificación de Brøset según P. Woods y R. Almvik

⁸ Por ejemplo, mediante un trabajo biográfico

En la atención en un establecimiento

Cuando se realizan cuidados de larga duración a personas enfermas y de edad avanzada, el manejo profesional de los comportamientos desafiantes constituye una clave para la desescalada. Las medidas dirigidas al personal contribuyen a mejorar la seguridad.

Ejemplos de medidas de protección:

- Aprovechar conceptos actuales en materia de cuidados⁹
- Capacitar a todo el personal en el manejo profesional y respetuoso de pacientes con enfermedades psiquiátricas y demencias, así como en estrategias de desescalada
- Ofrecer una supervisión periódica
- Si se sabe que una persona alojada en el establecimiento es «complicada», conviene aliviar la carga individual mediante la rotación del personal asignado a su atención.

En la farmacia

Las farmacias están expuestas a la potencial amenaza de robo, ya que durante los horarios de atención se puede acceder a ellas en cualquier momento. Se puede reducir el riesgo, sobre todo con medidas tecnológicas.

Ejemplos de medidas de protección:

- Cámaras de vigilancia y sistemas de alarma (por ejemplo, activación de una alarma silenciosa)
- Una ventanilla para el trabajo nocturno o el servicio de guardia durante los domingos y días festivos
- Asegurar un acceso visible y bien iluminado; dado el caso, quitar las matas que dificulten la visión
- Capacitar siempre al equipo para que esté preparado ante cualquier incidente
- Elaborar planes de emergencia y cadenas de notificación (incluida la policía)
- Si se conoce la predisposición de una persona hacia la violencia: asegurar que se prohíba su entrada

⁹ Por ejemplo, en el manejo de personas con demencia, el Método de Validación desarrollado por Naomi Feil



La prevención resulta beneficiosa para todos

La acción coherente contra la violencia en el lugar de trabajo ayuda entonces a todos en la empresa: quien contribuye a prevenir la violencia crea un entorno laboral seguro, en el que los empleados pueden sentirse cómodos. Las 7 reglas de oro establecidas en la estrategia de Vision Zero le ofrecen un óptimo respaldo para dar los primeros pasos en el camino hacia una estrategia sostenible de prevención.

Como efecto secundario positivo, esto también aumenta la motivación y satisfacción, reduce el absentismo y disminuye la fluctuación del personal. El apoyo al personal, la capacitación, los conceptos claros en términos de seguridad y una cultura abierta de comunicación le permiten minimizar los riesgos y evitar las escaladas. Además, el manejo proactivo de la violencia refuerza la confianza en su establecimiento y mejora la atención de los pacientes.

De este modo, las inversiones dirigidas a adoptar medidas sostenibles de prevención generan un beneficio a largo plazo tanto para el personal como para el prestigio de su establecimiento y la calidad de la atención.

Pie de imprenta

Comité Internacional de la AISS para la Prevención de los Riesgos Profesionales en los Servicios de Salud

c/o Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst
und Wohlfahrtspflege (BGW)
Pappelallee 33/35/37
DE-22089 Hamburgo
Alemania
Teléfono: +49 (0) 40 20207 2501
Fax: +49 (0) 40 20207 2495
<https://www.issa.int/prevention-health>

Asesoramiento especializado

Claudia Vaupel, BGW, Hamburg

Redacción

Bonni Narjes, Media Contor, Hannover

Fotos

stock.adobe.com/alhim (S. 17 rechts), ASDF (S. 19), Asier (S. 3),
Courtney (S. 9), DC Studio (S. 8), fabio (S. 9 rechts), Flashizzle (S. 20),
Halfpoint (S. 23 links), Jacob Lund (S. 16 rechts), James Jiao (S. 17 links),
Jesse B (S. 12 links), Jihan (Titel), lev dolgachov (S. 21 links),
Liubomir (S. 16 links), Lumos sp (S. 11), New Africa (S. 4 unten),
peopleimages (S. 12 rechts; S. 21 rechts), photographee.eu (S. 23 rechts),
pixel-shot (S. 13 rechts), Phovoir (S. 14), Rido (S. 13 links),
Studio Romantic (S. 4 oben rechts, Mitte; S. 9 links; S. 18);
freepik.com (S. 4 oben links)

¡Únase a la campaña Vision Zero hoy!

www.visionzero.global
#visionzeroglobal



La Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) y su Comisión Especial sobre la Prevención prepararon la Guía Vision Zero en consulta con una gran diversidad de empresas y expertos.

Si bien los datos aquí publicados se han preparado y reproducido cuidadosamente, la AISS no se hace responsable de ninguna inexactitud, omisión u error en los datos ni, de modo general, de ningún daño o pérdida financiera o de otro tipo que resulte del uso de esta publicación.

Esta publicación se difunde bajo licencia Creative Commons Atribución NoComercial-NoDerivada 4.0 Unported (CC BY-NC-ND 4.0).

Versión publicada en 2025.

© Asociación Internacional de la Seguridad Social, 2025

