

Sociedad y Salud

Violencia en la atención médica en el hospital

Dr. Jesús Humberto del Real Sánchez

La violencia es tan antigua como el hombre mismo, pero ésta se ha incrementado importantemente en las últimas décadas, abarcando todos los espacios y grupos sociales, incluyendo a los hospitales, el personal de salud, los pacientes y sus familiares.

La violencia desde la antropología y la sociología

La agresividad es una característica adaptativa que está presente en todos, o casi todos, los animales y en el hombre. La violencia es una expresión cultural y, como tal, se presenta en diferentes formas y magnitudes en cada población humana, y su percepción y aceptación depende de las características propias de cada cultura.

La violencia es un acto racional que transgrede las normas sociales, sin embargo, para muchos la violencia está determinada por las condiciones sociales, por ejemplo, el desempleo, la pobreza, la desigualdad, etc. En el supuesto de que las personas sean racionales y libres, y actúan por puro interés y conveniencia, si piensan que recibirán un castigo, no cometerían actos ilícitos. Sin embargo, no todo el comportamiento humano sigue esta lógica. Lo anterior supone una sociedad justa, pero esto no es así, vivimos en una sociedad injusta y no se puede tener justicia en una sociedad injusta.

La violencia desde la psicología social

La agresividad está presente en los animales y en el hombre. Cuando esa agresividad es utilizada para dañar al otro, sin una justificación, estamos hablando de violencia. Desde la psicología social la agresividad puede explicarse desde varias teorías.

a) Teorías clásicas. El comportamiento agresivo puede considerarse dependiente de fuerzas internas o de fuerzas externas. Las primeras son mayoritariamente de naturaleza instintiva, mientras que las segundas son mayoritariamente de naturaleza ambiental o social.

b) Teorías instintivas. Las causas del comportamiento agresivo se localizan dentro del individuo. Para estas teorías la agresividad es una especie de instinto en el que la agresión se desencadena de manera inevitable ante una determinada señal.

c) Frustración-agresión. La agresión es un comportamiento resultante de una pulsión interna, pero esta pulsión depende de elementos externos que generan frustración. Cuando una persona ve impedida, por alguna fuerza externa, la acción que deseaba realizar, experimenta frustración, y el aumento de ésta desencadena la agresión. El individuo soporta una determinada cantidad de frustraciones hasta que llega un momento en que no soporta más y estalla.

¿Es la violencia un acto racional o instintivo?

Para unos, la violencia es fundamentalmente un acto racional, en el que el individuo ha calculado los riesgos y beneficios de un determinado comportamiento. Para otros, la violencia es fundamentalmente instintiva y el individuo no es capaz de evitar el

comportamiento agresivo ante una determinada situación. Si bien es cierto que la agresividad es una especie de instinto, necesaria para la supervivencia del individuo y de la especie (el llamado darwinismo social), esta agresividad debe atemperarse a fin de poder llevar una coexistencia pacífica y armoniosa.

Violencia y mal trato en hospitales mexicanos

Se entiende por violencia cualquier comportamiento físico, psicológico o social, por medio de una acción u omisión que cause daño a la persona. También se reconoce como violencia aquellas situaciones en las que existe una mala calidad de los servicios médicos, que queden por debajo de las expectativas del paciente o sus familiares. Para una mejor comprensión de la violencia en el hospital, transcribiré fragmentos de algunos trabajos de investigación hechos en México.

Percepción de médicos y enfermeras

María Guadalupe Ruelas y colaboradores estudiaron la percepción del mal trato en la consulta externa de especialidades y de urgencias de un hospital. Se entrevistaron a 6 médicos y 7 enfermeras, así como a 6 pacientes hombres y 6 pacientes mujeres, en tres hospitales, localizados en las ciudades de Monterrey, Cuernavaca y Oaxaca.

(...) *“también maltratan (a los pacientes) por no saber qué hacer, al querer descargar su furia, coraje que traen, porque el jefe les ordenó (algo que les molesto) o porque se les atravesó el camionero en la calle y vienen a descargar con el primero que se les pone enfrente (no buscan quién se la hizo, sino quién se las pague)”* (Médico);

(...) *“en el ambiente de la atención médica, nos hace falta mucha educación para la buena atención, porque inclusive es mal trato el ignorar las necesidades básicas del adulto mayor”* (Médico);

(...) *“por soberbia, la forma en que le hablan al paciente, al familiar, “sálgase porque no es hora de visita” o “espéreme allá afuera”, o “ahorita no tengo tiempo” (se está refiriendo a los médicos). Hay trabajadoras sociales que también hacen lo mismo, no se les da la confianza ni la atención que les corresponde”* (Enfermera).

Percepción de los pacientes

Loremy Herrera y colaboradores estudiaron a trece pacientes internados en un hospital de enfermedades respiratorias en la Ciudad de México.

(...) *“el otro día, vino un doctor a gritarnos, e incluso, cuando le pidió el familiar de la paciente que vino a revisar, que, si por favor también checaba a la paciente de enfrente porque tenía los mismos síntomas, le dijo que si era su esposa, o qué, para que le dijera qué tenía que hacer”* (Mujer de 45 años);

(...) *“no, pero si tienen 10 en lo profesional, en lo que se refiere a lo humano, pues la verdad que no les daría mucho, qué lastima, teniendo tanto que dar que sean tan déspotas”* (Mujer de 20 años).

Violencia de los pacientes hacia los médicos

La violencia en la atención médica no sólo involucra a los trabajadores de la salud hacia los pacientes, sino también a la inversa, de los pacientes hacia los trabajadores de la salud.

Francisco Arredondo y colaboradores analizan los resultados de un cuestionario enviado a 282 médicos de un hospital de Instituto Mexicano del Seguro Social, encontrando que 5.2% de esos médicos habían sido víctimas de una agresión física, 38.6 % había sido objeto de insultos y el 60% había estado expuesto a un comportamiento amenazante o intimidante.

La mayoría de los médicos son amables

De acuerdo a las anteriores aseveraciones da la impresión de que la mayoría del personal de salud trata mal a los pacientes, pero eso no es así; la mayoría de los médicos es amable y trata de ayudar a los pacientes a pesar de la falta de recursos y la sobrecarga de trabajo. Como prueba de lo anterior transcribiré algunas de las declaraciones de pacientes hospitalizados, entrevistados por Loremy Herrera y colaboradores en un estudio ya citado con anterioridad.

(...) *“sí, la verdad, gracias al instituto aún estoy viva, cuando llegué a urgencias los médicos fueron muy profesionales, ¿qué tan mal llegaría que me trasladaron a terapia intensiva?”* (Mujer 20 años);

(...) *“el doctor es muy bueno (...) diario viene a visitarnos, hasta dos veces al día y platica con nosotros, (...) me ha explicado claramente cuál es mi enfermedad, y pues cuando no le entiendo bien, pues le pregunto”* (Hombre 38 años).

Para terminar, diré que - en honor a la verdad - no todos los trabajadores de la salud, ni los que reciben los servicios médicos, ni los pacientes, son agresivos o violentos. La mayoría de los médicos y demás personal de salud hacen su mejor esfuerzo para brindar una atención de calidad, pero los malos elementos son *“un prietito en el arroz que hace mucho ruido”*, ya que la sociedad quiere ver a los médicos como personas perfectas; pero *“de todo hay en la huerta del Señor”*.

Baños-Nocedal, A.A., *Antropología de la violencia*, Estudios de Antropología Biológica, 2005; 12: 41-64;

Macionis, J.J y Plummer, K., *Sociología*, Pearson, Madrid, 2011, pp. 313-314;

Domenech i Argemi, M. e Iñiguez-Rueda, F., *La construcción social de la violencia*. Athenea Digital, Número 2, Otoño, 2000;

Burgos-Moreno, M. y Paravic-Klijn, T., *Violencia hospitalaria en pacientes*, Ciencia y Enfermería, 2013, 9 (1): 9-14;

Ruelas-González, M.G., Pelcastre Villafuerte, B.E. y Reyes-Morales, H., *Mal trato institucional hacia el adulto mayor, percepción del prestador de servicio de salud y de los ancianos*, Revista de Salud Pública de México, 2014; 54 (6): 631-637;

Herrera-Kriengelher, L., Villamil-Álvarez, M., Pelcastre-Villafuerte, B., Cano-Valle, F. y López-Cervantes, M., *Relación del personal de salud con los pacientes en la Ciudad de México*, Revista de Saúde Pública, Sao Paulo, 2009: 43 (4): 589-594;

Arredondo, F., García, S., Pando, M., Pérez-Padilla, A., Vihna, M.J. y Pereira, J., *Violencia hacia los profesionales de la medicina en México*, Revista Mexicana de Salud en el Trabajo, 2011; 1 (9): 15-20;

Del Real-Sánchez, J.H., *Análisis de las interacciones médico paciente con asma y modelos de atención en Guadalajara: Un juicio entre pares*, Tesis Doctoral, Universidad de Guadalajara, 2016.