

Proteger aprendiendo a protegerse

Agresiones a médicos Las agresiones en los centros asistenciales han aumentado en los últimos años. Medidas disuasorias como la videovigilancia o la contratación de personal de seguridad han demostrado ser útiles pero limitadas. Ahora, un nuevo sistema de autoprotección integral específico para profesionales de la salud, diseñado por CIFE Academia, huye del mito de la defensa personal y aboga por el estudio de técnicas físicas y psíquicas que permitan una seguridad efectiva. Así funciona el sistema de Autoprotección Integral del Personal Sanitario.

NACHO SERRANO

29/08/2008

Los últimos datos ofrecidos por la Organización Mundial de la Salud en referencia a las agresiones sufridas por el personal sanitario no dejan lugar a la duda. Según este organismo, una cuarta parte de la violencia en el lugar de trabajo la sufren los profesionales que trabajan en el ámbito sanitario. En concreto, 16.000 médicos españoles sufrieron agresiones a lo largo de 2007 (un 10 por ciento del total) y el 50 por ciento ha sido insultado y/o amenazado alguna vez.

El fenómeno, lejos de remitir, va en aumento y, hasta la fecha, todas las políticas que se han llevado a cabo para paliar este tipo de situaciones inciden casi únicamente en el aumento de las tareas de vigilancia en lugares sensibles como salas de espera o entradas de urgencias. Cada vez con más frecuencia se recurre a la instalación de videocámaras y a la contratación de vigilantes de seguridad. Este tipo de medidas pueden ser útiles en determinadas ocasiones por su poder disuasorio pero no pueden llegar a todos los lugares a los que deberían, ya que ni cámaras ni vigilantes pueden estar presentes en consultas, habitaciones o salas de curas donde vulnerarían el derecho a la intimidad de los pacientes.

Protección integral

Muchos colectivos profesionales que se enfrentan a estas situaciones de riesgo han optado en los últimos años por aprovechar las ofertas de gimnasios y preparadores físicos para aprender conceptos de defensa personal y hacer frente a las posibles agresiones. Sin embargo, teniendo en cuenta la perspectiva sanitaria del trabajo que se realiza en centros de salud u hospitales este enfoque pierde validez.

En los últimos meses ha visto la luz el primer manual sobre autoprotección en el ámbito laboral dirigido específicamente al personal sanitario y ha suscitado la atención de facultades de medicina, centros de salud y áreas de formación sanitaria. La gran novedad de este sistema, bautizado como AIPS (Autoprotección Integral del Personal Sanitario), reside en el diseño de una formación completa y exhaustiva para el profesional sanitario, para que éste sea capaz de reconducir cualquier situación de crisis de violencia mediante el aprendizaje de habilidades físicas y psíquicas, así como de unos protocolos de actuación y medidas de seguridad para la realización de sus funciones diarias. La clave del sistema AIPS es que el profesional se proteja al tiempo que protege al paciente o familiar que le agrede, al resto del equipo, a terceros y al entorno.

La formación en el sistema AIPS nace de un arduo trabajo de investigación por parte de CIFE Academia, una empresa barcelonesa de seguridad y formación, pionera en el desarrollo de actividades y módulos profesionales de formación básica, reciclaje, perfeccionamiento y especialización en autoprotección, protección y seguridad de diferentes colectivos profesionales. Sus responsables son Álex Esteve, experto en autoprotección y seguridad, y Vanessa Adán, diplomada en enfermería. Ambos son directores de CIFE Academia y han trabajado durante el último año y medio en el análisis de las agresiones más comunes y de los principales errores en la gestión de dichos episodios violentos contra los profesionales de la salud. El resultado es un libro de texto capaz de complementar y mejorar los conocimientos y recursos ya existentes ante dichas situaciones, solucionar el gran vacío existente en el que se considera un momento clave: el instante en que la acción violenta se está llevando a cabo, y proporcionar una formación específica en riesgos laborales que permita, sobre todo, proteger aprendiendo a protegerse. Precisamente por eso, los responsables del Sistema AIPS creen que está fuera de lugar hablar de artes marciales o de defensa personal. Como explica Vanessa Adán, "no es eso lo que los profesionales de la salud necesitamos, éstas se basan en la competición, el deporte o el combate sin tener en cuenta para nada lo que le pase al otro, y además necesitan años de entrenamiento".

Así pues, el objetivo del Sistema AIPS es prevenir las situaciones de violencia. Su aprendizaje capacita al profesional sanitario para dar una respuesta adecuada a cada situación mediante el aprendizaje de todas y cada una de las circunstancias que intervienen en una situación de violencia.

Problemas de registro

La formación en el sistema AIPS parte de una correcta interpretación de toda la información que el profesional recibe y por eso promueve la creación de un registro con todo tipo de situaciones conflictivas vividas en los centros de salud, servicios de urgencias, etc., para que su estudio y análisis ayude a descifrar las señales de violencia y prepare al agredido para afrontarla de manera correcta y profesional.

Para la elaboración de su manual, CIFE Academia ha investigado durante más de un año en todo tipo de centros asistenciales y ha descubierto que muy pocas veces se registra la información de las agresiones o que, en cualquier caso, el registro se hace de manera muy superficial. Para intentar solventar este escollo administrativo, otro de los proyectos que ya tiene en marcha CIFE Academia es la programación de un software de gestión para el registro exhaustivo de las situaciones violentas en los centros asistenciales.

Uno de los pilares sobre el que se fundamenta el sistema AIPS es la comunicación. Como base de las relaciones

humanas y desde el punto de vista psicológico, la comunicación es el vehículo más útil para averiguar lo que le ocurre a una persona, ya sea a través del lenguaje verbal, corporal y gestual, y de la relación de todos los anteriores con el entorno que rodea al individuo.

Una correcta utilización de las estrategias comunicativas no sólo ayuda a predecir una situación de violencia sino a afrontarla con garantías de una resolución satisfactoria.

Más vale maña que fuerza

El sistema AIPS también centra parte de su formación en las habilidades físicas que hay que dominar en el momento en que la agresión se está llevando a cabo. Para ello trabaja a fondo la biomecánica de reconducción del cuerpo humano en una situación de crisis, sin olvidar nunca que el objetivo no es sólo protegerse si no proteger al paciente. Las habilidades físicas más importantes que un profesional sanitario debe conocer se basan en la naturalidad del movimiento, el posicionamiento, la distancia y la relación equilibrio-desequilibrio. El control de estas áreas biomecánicas hace que no se pueda depender de la fuerza para poder controlar una situación en la que el agresor, a priori, lleva ventaja.

Uno de los puntos más llamativos en los que incide el manual de CIFE Academia tiene que ver con las estrategias de seguridad en el diseño y estructura del entorno asistencial. Como reconoce Álex Esteve, "en prácticamente todas las consultas de un centro de salud el mobiliario está mal diseñado y casi nunca se estudia el entorno espacialmente. En la mayoría de los centros de atención primaria de nuestro país la mesa está frente a la puerta de la consulta y la silla del médico junto a la pared mientras que la del paciente se encuentra junto a la puerta y le permite dejar atrapado al profesional sanitario en caso de agresión".

La misma lógica puede y debe aplicarse en el caso de ciertas áreas de trabajo que se consideran rutinarias y que por ello hacen disminuir la atención de los profesionales. Cómo se debe colocar el médico para realizar una exploración en un box de urgencia o cómo y dónde debe estar el instrumental médico para evitar que el posible agresor lo utilice contra el profesional son algunos de los detalles que se pasan por alto en el momento de prevenir una crisis violenta.

Conocer y utilizar la ley

El sistema AIPS también dedica parte de su formación al marco legal vigente en materia de agresiones a profesionales de la salud. Este apartado sirve para enseñar a los trabajadores una serie de herramientas que podrán utilizar en caso de necesidad.

Según precisa Vanessa Adán, "aunque no estemos en la realidad judicial que nos gustaría, conocer los pasos con los que se pone en marcha un procedimiento judicial es la única vía que tenemos por el momento de hacer llegar a los agresores que hay tolerancia cero frente a las agresiones".

El verdadero secreto del éxito del Sistema AIPS reside en su vocación integral, una formación completa que abarca cada una de las áreas que intervienen en las situaciones de violencia y que proporcionan una seguridad efectiva y no parcial, como ocurre con el aprendizaje de técnicas de defensa personal, la instalación de cámaras de videovigilancia o la contratación de personal de seguridad.

En palabras de Álex Esteve, "definimos la seguridad efectiva como la suma de medios, protocolos, habilidades y experiencias que aportan al profesional la capacidad de adaptarse y estar preparado en todo momento para prever y reconducir cualquier situación de violencia con la máxima eficacia y profesionalidad, consiguiendo a su vez salvaguardar la integridad física, psíquica, jurídica y laboral de cualquier miembro de un equipo sanitario, de los pacientes y de terceras personas".

El sistema AIPS también ha sido sintetizado en un protocolo de prevención, protección, atención y seguimiento de las agresiones a los profesionales sanitarios (protocolo Pasaps) que siguiendo la filosofía integral del AIPS trata por primera vez del antes, el durante y el después de la agresión, y se diferencia del resto de protocolos ante agresiones que existen en España que tan sólo tratan el después.

Principales repercusiones

Parte de la labor llevada a cabo por CIFE Academia para la elaboración de su manual se ha visto reflejada en un listado que recoge y analiza las principales repercusiones que la violencia está provocando en el medio sanitario. En el paciente que se ve envuelto en crisis violentas aumenta la desconfianza y el rechazo a los tratamientos, ya que se deteriora su relación con el profesional sanitario, hace aumentar la estigmatización del enfermo mental y provoca con ello un aumento de ingresos judiciales o involuntarios. El profesional sanitario, por su parte, percibe el riesgo para su salud, se desmotiva, sufre una actitud negativa hacia su trabajo y disminuye su productividad; todo ello hace aumentar el número de bajas laborales, de las rotaciones de personal y de las jubilaciones anticipadas.

Diferentes tipos de golpes y agresiones que el profesional debe prevenir

El manual del sistema AIPS dedica uno de sus capítulos a las agresiones físicas que puede sufrir un profesional. Se engloban aquí los golpes de todo tipo, desde cualquier posición y con cualquier parte del cuerpo. En las imágenes 1, 2 y 3 se observan tres tipos de golpes: con la cabeza desde la cama (a pesar de encontrarse el paciente atado), con el puño y el codo, y con las piernas desde una silla.

Tipos de agarres, posibilidad de agresiones armadas y autolesiones

Los agarres de todo tipo, con cualquier parte del cuerpo y en cualquier posición, son una de las agresiones más comunes que se producen en el medio sanitario. El sistema AIPS intenta recoger todos los tipos de agarres a los que el profesional sanitario puede enfrentarse para preparar una protección específica. Las situaciones más comunes pasan por los agarres de muñecas, de los dedos, del cuerpo, del cuello, del pelo y de distintas partes de la ropa (fotos 4 y 5). La biomecánica de reconducción del cuerpo humano puede ayudar a entender cómo evitar este tipo de situaciones a través de sencillas técnicas de posicionamiento, movimiento corporal, desplazamientos, desequilibrios, incorporaciones, métodos de bloqueo, escapes o contenciones físicas momentáneas. Otro de los puntos clave del capítulo dedicado a las habilidades físicas incide en la prevención de las agresiones armadas que también pueden provocar una situación de autoagresión por parte del paciente con el arma en cuestión.

Cualquier objeto al alcance de un paciente agresivo puede desencadenar una de estas crisis: bolígrafos, bisturíes, llaves, teléfonos móviles, sillas, etc.

El sistema AIPS en la universidad

El sistema AIPS lleva casi un año impartándose en nuestro país, sobre todo gracias a los talleres que el área científica de Laboratorios Menarini está poniendo en marcha para médicos de urgencias en formatos reducidos de cinco horas. Jordi Abad, director de esta área, explica que "la aceptación por parte del personal sanitario es increíble porque rompe todos los clichés sobre este tipo de cursos y su vocación eminentemente práctica consigue que los alumnos participen activamente y respondan muy bien a todos sus conceptos".

Por otra parte, el sistema AIPS ya es universitario, puesto que la Escuela de Enfermería, Fisioterapia y Nutrición Blanquerna, de la Universidad Ramón Llull, de Barcelona, lo ofrece en su área de formación continuada interdisciplinar como curso de 20 horas que equivalen a dos créditos de libre elección; además, está abierto a todos los profesionales de las ciencias de la salud. También la Universidad de Barcelona lo ha incluido recientemente en su Máster en Drogodependencias.

A escala internacional la realidad de las agresiones al personal sanitario no dista demasiado de la española; por eso CIFE Academia trabaja ya en Alemania, Canadá, Estados Unidos, Japón y Francia para implantar su sistema. En las últimas semanas se ha puesto en marcha en Francia el primer curso para formadores de AIPS adaptado a la normativa gala. Además, el manual ya ha sido traducido al inglés para su estudio en países anglosajones.

En la práctica

En los talleres de formación que ha puesto en marcha el área científica Menarini para personal sanitario en servicios de urgencias se representan diferentes situaciones violentas en consultas o salas de espera. En la secuencia un profesional intuye que corre peligro y esquivo el golpe colocándose con facilidad en una posición estratégica para poder desequilibrar al paciente, alejándole del resto de personas y protegiéndole a su vez en el momento de la caída.

Diario Médico