



Mantenerse a Salvo de la Violencia en Diálisis

Por **Jane Kwatcher**, MSW, LCSW

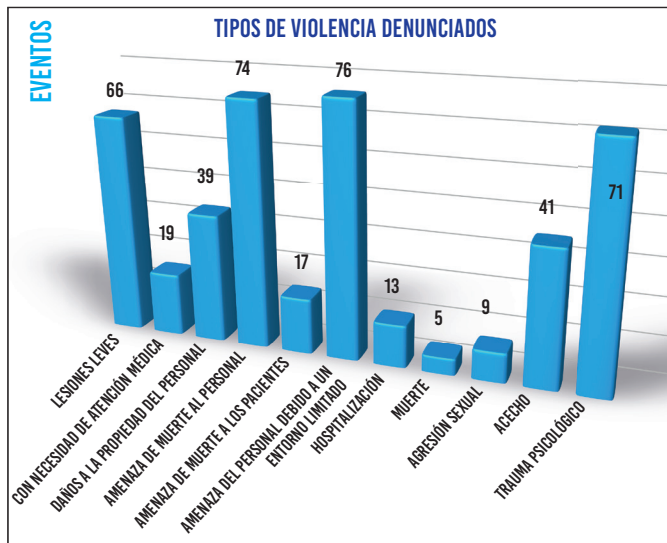
Escribo y reflexiono en la víspera de otro tiroteo escolar con muertes. En mi juventud, y probablemente en la tuya, la mayor amenaza en la escuela puede haber sido los agresores. Ahora debemos reconocer el hecho de que las escuelas ya no son refugios seguros. Una búsqueda rápida en Google indica que ha habido más de 200 tiroteos en escuelas desde Sandy Hook en 2012. Pero ¿qué pasa con nuestra seguridad en entornos de atención médica, específicamente en centros médicos de diálisis? Estos son lugares donde puede estar durante horas, varios días a la semana. ¿Puedes dar por sentado tu seguridad?

No hay estadísticas disponibles públicamente para la violencia en los centros médicos de diálisis. Todo lo que sabemos de estos eventos proviene de eventos reportados en las noticias o informes anecdóticos. A partir de 2013, mi colega Mathias Stricherz, Ed.D. comenzó a investigar el alcance y los tipos de violencia en los centros médicos de diálisis. Inicialmente, administramos una encuesta a trabajadores sociales de diálisis y recibimos 274 respuestas.

Desde entonces, hemos seguido recopilando narrativas del personal de diálisis y de las fuentes de noticias.

Algunos de los incidentes reportados:

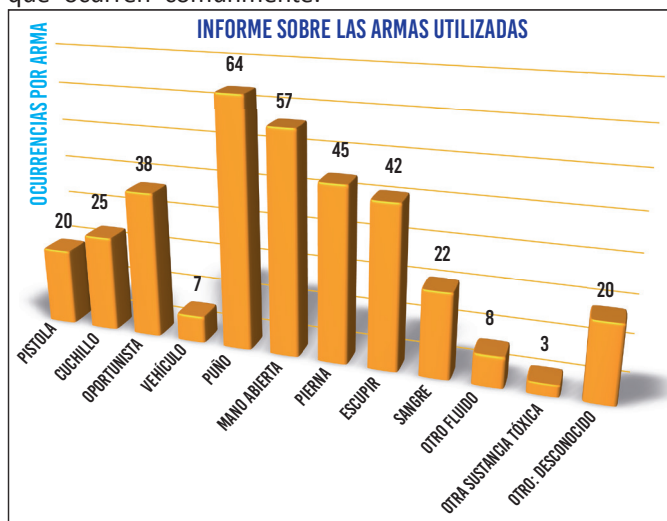
- Florida: una mujer le disparó al hombre en el abdomen mientras se sometía a diálisis en un derrame de violencia doméstica.
- Nueva York: un paciente dado de alta involuntariamente entró en la clínica y abrió fuego, hiriendo gravemente a una enfermera.
- Kansas: una amenaza de bomba en una clínica requirió que los pacientes sometidos a diálisis fueran evacuados.
- Kentucky: dos hombres de 70 años tuvieron una pelea a puñetazos en una clínica de diálisis.
- Amenaza de asesinato en clínica de diálisis, como resultado de alucinaciones del paciente.
- Hombre en diálisis durante 40 años amenaza con disparar al CEO del Centro médico de Diálisis.
- Veterano con TEPT amenaza con traer pistola a la clínica de diálisis.



- Paciente de diálisis amenaza violencia contra técnico.
- El cónyuge del gerente del centro médico de diálisis usa insultos raciales para pacientes de la clínica.

Los tipos de violencia reportados en los datos de nuestra encuesta se muestran en la tabla a continuación, que van desde amenazas, daños a la propiedad, agresión sexual, hasta la muerte.

De todos los incidentes reportados, el 50% fueron realizados por pacientes, en gran parte en respuesta a los límites establecidos por el personal. Considere los tipos de cosas que ocurren comúnmente:



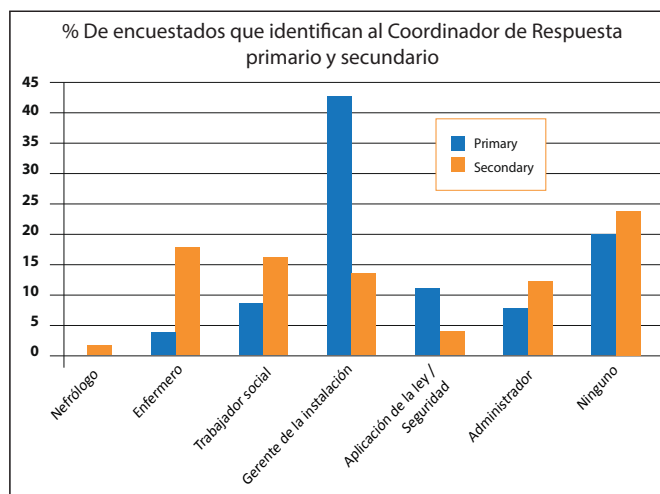
- Un paciente está molesto porque no se lo ponen a la hora esperada.
- Un paciente se ofende por el comportamiento, vestimenta, política, sexualidad, etc. de otro paciente.
- El personal no responde a la necesidad del paciente de manera oportuna.

También se informó de una variedad de armas utilizadas. Algunas se usaron para hacer daño físico, otros se usaron para amenazar.

Existen tres factores de riesgo principales para las amenazas de violencia en los centros médicos de diálisis: personas que sufren enfermedades mentales, abuso de sustancias o la incapacidad de hacer frente a los cambios que presenta la vida. Estos pueden afectar a los pacientes, el personal o los miembros de la familia. Además, las características del barrio deben tenerse en cuenta. ¿Hay actividad de pandillas, refugios o comedores populares o personas sin hogar en el área?

Seguridad personal:

Hay cosas que puedes hacer para mantenerte a salvo. Comienza con ser consciente. Cuando vienes a un centro médico de diálisis, naturalmente estás pensando en tu propia atención, tu propio día. Pero un centro médico de diálisis no es diferente de otro lugar público. Deseas estar al tanto de tu entorno; ¿Quién está allí, ¿qué está pasando, ¿dónde están las salidas? ¿Están bloqueados o accesibles? ¿Está abierta la puerta de seguridad del área de tratamiento? ¿Está bien iluminada el área de estacionamiento? ¿Sabes cómo desconectarte de forma segura de tu máquina en caso de emergencia?



Sería un gran alivio creer que el personal se ocupará de cualquier situación potencialmente violenta, pero el personal tiene diferentes niveles de capacitación, experiencia y habilidades de comunicación. En ciertos momentos, solo hay un personal "básico". En nuestra investigación, preguntamos sobre los coordinadores primarios y secundarios de una respuesta a la violencia. La persona identificada con más

Entrenamiento requerido; Informe de los encuestados



Stricherz, Kwatcher, Kretzner 2015

frecuencia fue el gerente del centro médico de diálisis, seguido de “nadie”.

Además, el personal puede no tener la capacitación y la práctica para sentir que puede responder de manera competente. El sesenta por ciento de los encuestados informaron que tenían capacitación en línea, pero menos de la mitad informaron cualquier otro tipo de capacitación. Si escuchas a alguien haciendo amenazas o ves una acción que te dice que hay peligro presente, repórtalo de inmediato. Muchas veces la gente dice “No quiero involucrarme”, pero es su participación y la de todos los demás lo que crea una cultura de seguridad al trabajar juntos. Es posible que, hablando con calma y sin discutir, amenazar, desafiar o avergonzar se pueda reducir el riesgo de cualquier situación. “Hola John, pareces bastante molesto. ¿Qué está pasando?” o “Dime qué pasó; Yo trataré de ayudarte.” Y luego escucha con toda tu atención. Todos podemos experimentar momentos en que la frustración y el estrés parecen ser abrumadores. Tener a alguien que escuche con calma y reconozca nuestro dolor y nuestra frustración ayuda a disminuirlo; Nos sentimos escuchados. Si la frustración de la persona continúa escalando, debes pedir ayuda; asegúrate de que el personal de la instalación esté al tanto si es posible, haz que alguien llame al 911 o active una alarma de incendio. A la luz de los acontecimientos actuales, es importante tener una discusión sobre qué hacer en el caso de un tirador activo en un centro médico de diálisis. El instinto colectivo es correr, esconderse o luchar; Todo lo cual puede ser difícil para un paciente conectado a una máquina. Esta es la razón por la cual todos deben ser parte de la prevención; informar

de inmediato las inquietudes, asegurarse de que las puertas de seguridad no estén medio abiertas o tal vez ayudar a reducir el riesgo en la situación.

En base a nuestra investigación, hemos identificado varios factores de riesgo a nivel organizacional:

1. Falta de políticas de las instalaciones y capacitación del personal para reconocer y gestionar el aumento de los comportamientos hostiles y agresivos.
2. Trabajando cuando no hay suficiente personal.
3. Alta rotación de personal.
4. Cantidad y capacitación inadecuada del personal de seguridad en relación a la salud mental y la respuesta a la violencia en el sitio.

El personal que respondió a nuestra encuesta indicó que, en general, no están bien preparados o respaldados y que están limitados por la capacitación limitada en preparación, respuesta inmediata y respuesta posterior al evento ante actos violentos. Solo el 3% informó tener oficiales de la policía en el lugar y el 23% informó tener agentes de seguridad con la responsabilidad de registrar a los pacientes. La capacitación para respuestas personales o estrategias defensivas para la seguridad generalmente no están disponibles para los empleados y ciertamente tampoco para los pacientes.

En general, encontramos una falta de planes de prevención para responder a las amenazas de violencia. La prevención y la capacitación requieren tiempo y recursos financieros que no contribuyen a los resultados clínicos ni a las ganancias. ¿Qué necesitarías hacer para sentirte seguro? Te alentamos a desarrollar tu propio plan de protección y desarrollar las respuestas que podrías o deberías tener.