

Una nueva patología de etiología social: "El síndrome del médico agredido"

Parte II

Luis Alberto Kvitko*

Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires,
Buenos Aires, Argentina

Situación en la Argentina

Más de la mitad de los médicos argentinos dicen que son agredidos por pacientes y familiares. (www.hicongenito.com.ar/nuestra_lucha.php. 07 de febrero de 2005).

El fenómeno no respeta geografías, clases sociales o si el lugar de atención es público o privado. La mayoría de los que nos curan no escapan a la intolerancia general y son atacados física o verbalmente. Los motivos: Historias conmovedoras de una hostilidad creciente que nadie sabe cómo parar.

Un médico del SAME concurre a un domicilio ante un llamado de emergencia en un barrio de clase media de Capital. Cuando llega es recibido por el dueño de casa, que lo invita a pasar. Una vez adentro, el hombre saca un revólver y apunta directo a la cabeza del médico. Le dice: "¿Cómo te sentís si tiro? Cuando vos tardás en llegar, yo también me siento paralizado. Ahora pasá, mi mujer está en su cuarto".

Episodios como éste bien podrían formar parte de la trama de una miniserie de TV. Pero son un ejemplo de una realidad que está creciendo en nuestro país. La violencia y el alto grado de intolerancia no sólo se padecen en las canchas de fútbol o en las aulas: también en clínicas y hospitales. Según datos de una encuesta realizada por Intramed –un portal exclusivo para la comunidad médica, con 197,000

usuarios registrados– de la que participaron 22,300 médicos argentinos, el 55,8% reconoció haber sufrido agresiones verbales o físicas por parte de sus pacientes o de los familiares que los acompañan.

"La violencia está instalada. Es un patrón y no una cuestión de clases. Se ha generalizado en todos los ámbitos y el hospitalario no es la excepción. Hay agresiones que llegan a denuncias judiciales, y médicos que han tenido que trabajar con custodia policial en la puerta del consultorio", explica la psicóloga Liliana Sánchez, integrante del grupo Factores Humanos del SAME, un equipo que trabaja en la contención y asistencia del personal de emergencia ante episodios de violencia o estrés laboral.

Guardapolvos antibalas. La Asociación Médica Británica inició una campaña de tolerancia cero a las agresiones, en la que define la violencia como "cualquier incidente en el cual el personal médico o paramédico es abusado, amenazado o agredido en ocasión laboral y con un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud". Los manuales de prevención que se han escrito sobre este tema señalan que es importante distinguir estas agresiones, que son conscientes y muchas veces premeditadas, de las reacciones por angustia desmedida que pueden sufrir las personas con la enfermedad o muerte de un ser querido.

La mayoría de los médicos argentinos encuestados reconoció que gran parte de las agresiones que sufren son de tipo verbal, aunque a veces del insulto al golpe hay un paso. "Es una realidad preocupante, que ha crecido en los últimos años. Ha habido casos de intimidaciones en domicilios particulares, amenazas con armas, fracturas de nariz, mordeduras. Estos hechos de violencia nos descolocan mucho. Los médicos tenemos una actitud abierta con nuestros pacientes y no podemos imaginar que seremos

*Dr. Luis Alberto Kvitko. Doctor en Medicina, Médico Legista, Médico Psiquiatra. Profesor Titular de Medicina Legal y Deontología Médica de la Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires. Director de la Carrera de Médico Especialista en Medicina Legal de la misma facultad y universidad. Miembro fundador, ex presidente y actual secretario general permanente de la Asociación Latinoamericana de Medicina Legal y Deontología Médica e Iberoamericana de Ciencias Forenses. Correspondencia: Facultad de Medicina de la Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina. Correo-e: doctorkvitko@fibertel.com.ar

víctimas de agresiones. Por eso debemos reconocer la hostilidad creciente y aprender a manejarla”, admite María Angélica Martín, jefa de unidad del Departamento de Urgencias del Hospital Fernández.

Las salas de guardia son el sector donde se produce la mayor parte de los episodios de tensión. El 74% de los médicos dedicados a las emergencias, que trabajan en ambulancias o en las guardias de clínicas y hospitales, manifestó haber sufrido agresiones. “La guardia es el lugar de choque. Basta con sentarse un rato en la sala de espera para captar la sensación térmica que se vive allí. Además, el vínculo entre el médico de guardia y el paciente es ocasional, y eso no ayuda. Cuando la gente siente pertenencia, aunque tenga que esperar, es mucho más tolerante, porque te conoce y sabe que estás haciendo tu máximo esfuerzo”, comenta Jorge Lavrut, pediatra del Hospital de Niños Pedro Elizalde.

Las agresiones y maltratos se dan tanto en las instituciones públicas como en las privadas. Aunque lo que varía son los motivos que despiertan los posibles episodios conflictivos.

Uno de los principales inconvenientes de los hospitales públicos es que están desbordados ante el aumento de la demanda de pacientes que ya no tienen cobertura médica. Esto trae como consecuencia demoras en la atención y algunas veces la imposibilidad de dar respuesta. “Llegamos a situaciones límite porque en meses se duplican o triplican las consultas. Cuando estás en desventaja por cuestiones de infraestructura, más se agudizan los problemas. El médico es la cara visible de un sistema que está colapsado, y cuando tiene que explicarle a la gente que no tiene ambulancia, o camas para internación, muchas veces sufre episodios de violencia”, explica Raúl Brañero, jefe de Emergencia y Atención Ambulatoria del hospital bonaerense Teresa Germani, de Gregorio de Laferrere.

Los profesionales que atienden en el ámbito privado manifiestan que muchos episodios de violencia comienzan cuando los pacientes exigen estudios de alta complejidad y, si los médicos se niegan por considerarlos innecesarios, se alteran porque se sienten estafados. “La aparición de intermediarios complicó el vínculo médico-paciente. Hoy hay una problemática económica que rodea el acto médico. El paciente, que paga una alta cuota mensual, se enoja con el profesional que lo atiende si la cobertura no cubre

todo. Por otro lado, los médicos, mal remunerados, deben achicar los tiempos de consulta para atender más y trabajar con más prepagas”, explica Osvaldo Ferreres, abogado y doctor en medicina.

A la defensiva. Una forma de violencia más acallada, pero no por eso menos perjudicial, son las amenazas de juicios por mala praxis. “Los familiares amenazan a los médicos con denunciarlos judicialmente, aunque no tengan fundamentos. Esto genera una medicina a la defensiva, forzada por el temor al reclamo judicial. En lugar de cumplir con una buena práctica médica, se cumple con el mandato del miedo”, advierte Ignacio Maglio, abogado especialista en salud pública.

Los especialistas coinciden en que el aumento de episodios de violencia está directamente relacionado con los cambios sufridos en la relación médico-paciente. Hoy, quienes concurren a una consulta médica tienen mucha más información y, si bien esto es positivo, a veces discuten con los profesionales como si fueran colegas.

“La figura del médico ya no es una institución indiscutida, como era antes. Esto tiene que ver con un cambio social general, así como la gente ya no respeta a un político o a un policía, tampoco lo hace con el médico. Cuando las instituciones no funcionan correctamente, todos sus integrantes se ven afectados, aunque muchos no lo merezcan”, señala Brañero.

Cuidar a los que cuidan. Taquicardia, presión alta, estrés y sensación de agotamiento son algunas de las manifestaciones físicas que sufren los médicos agredidos. “Los médicos, al igual que los pacientes, son cosufrientes de un sistema en crisis. Y muchas veces el estrés laboral, combinado con episodios violentos, forma un cóctel explosivo. Por eso los índices de suicidio y alcoholismo son tan altos en la comunidad médica, y según indican las estadísticas los profesionales de la salud sufren el primer infarto 11 años antes que cualquier otra persona”, explica el doctor Daniel Flichtentrei, jefe de contenidos médicos de Intramed.

A pesar de que los episodios de agresión son un fenómeno creciente, pocos los denuncian judicialmente. “Los colegas no denuncian porque los trámites son engorrosos, pero sobre todo por la poca comprensión a nivel institucional. Quienes son agredidos deben seguir trabajando por no perder el

plus de guardia, o porque no hay otro colega que los reemplace. Eso es una locura”, agrega Lavrut.

El aumento creciente de los hechos de violencia ha hecho que diversas instituciones comiencen a trabajar en la prevención y contención de sus profesionales. En el Hospital Muñiz han redactado un reglamento de convivencia, al que llamaron Carta de Derechos y Obligaciones para los Pacientes. Los miembros de la Subcomisión para la Prevención de la Violencia e Inseguridad del Hospital Pedro Elizalde elaboraron un manual estratégico de seguridad, que incluye un formulario para denuncias de violencia.

“Los médicos deben aprender a manejar la agresión y los factores para disminuirla. Es importante buscar soluciones a corto y mediano plazo y así evitar que el problema crezca”, explica el abogado Marco Aurelio Real, miembro de la comisión para prevenir la violencia de la Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires.

Para el abogado Maglio, es necesario brindar al equipo de salud condiciones materiales y espirituales para garantizar una buena práctica de la medicina: “La sociedad entera debe reconocer este problema y trabajar para resolverlo. Si no entendemos que un médico mal cuidado va a cuidar mal, caemos en un círculo vicioso sin salida”.

Historias de carne y hueso

La violencia contra los profesionales médicos es una realidad que crece. Estos son algunos de los episodios que se registraron en los principales hospitales de la Ciudad de Buenos Aires. En todos los casos, los médicos solicitaron mantener la identidad de los damnificados en reserva:

Insultos y desesperación en la sala de espera. Una mujer llega con su hijo en brazos a la guardia pediátrica del Hospital Pedro Elizalde. El chico tiene fiebre alta y convulsiones. En la sala de espera hay cerca de 50 pacientes para ser atendidos, pero ante la gravedad del caso, la mujer ingresa directamente. Entonces un grupo de las personas que estaban esperando en la guardia comienza a insultar a los médicos, pateando la puerta del consultorio para intentar ingresar a la fuerza y cuando una enfermera se asoma, la escupen en la cara.

Amenazas de muerte. Llega al Hospital Fernández una paciente embarazada con graves complicaciones. Después de realizarle los estudios

correspondientes, los médicos determinan que el bebé ya está muerto. Ya no se podía hacer nada para salvarlo. En ese momento, el padre de la embarazada saca un arma y amenaza a la médica de Obstetricia. “Si algo le pasa a mi hija, me la vas a pagar”, le dice. La médica debió ser asistida para poder recuperarse de ese episodio y volver a trabajar normalmente.

Agresiones verbales y físicas. Una médica de guardia del hospital Teresa Germani atiende a un hombre que había sufrido un accidente con su moto. Por la caída tiene varios cortes en la cabeza. La médica le explica que tiene que cortarle parte del pelo para limpiar la zona y poder coserlo. El hombre, de larga cabellera, reacciona violentamente, empieza a gritar y a dar manotazos para impedir que lo toquen. Un familiar que lo está acompañando entra al consultorio y, en lugar de intentar calmarlo, comienza a agredir a la médica. Finalmente, se retiran del hospital sin ser atendidos.

Consultorio con custodia policial. Un psiquiatra del Hospital Teodoro Álvarez recibe un paciente al que diagnostica crisis de miedo y angustia, sobre una base de personalidad depresiva y obsesiva. Después un intenso tratamiento, se le da el alta con la orden de seguir una terapia de familia. El médico perdió contacto con el paciente. Varios meses después, se entera de que esta persona se había suicidado. El padre del paciente se presenta en el hospital para agredir al médico verbal y físicamente. Días después, recibe un llamado con amenazas de muerte en su consultorio privado. El médico realizó la denuncia y solicitó custodia policial.

El Diario Los Andes, de Mendoza, Argentina, publicaba el domingo, 25 de febrero de 2007.

Experiencias de médicos que son agredidos en el ejercicio de su tarea. El domingo pasado, una médica del Lagomaggiore fue golpeada por un paciente. El episodio dejó ver que las agresiones son frecuentes.

Los profesionales de las guardias padecen frecuentemente situaciones de violencia.

Hace dos semanas, una de las médicas del SEC (Servicio Coordinado de Emergencia) recibió un llamado de los habituales. Desde el cementerio Oasis de Luján de Cuyo llamaron para que fueran a asistir

a un herido de bala. “El hombre tenía cuatro balazos. Ni bien se llegó, se constató que estaba muerto, pero la gente gritaba y la escupía para que se lo llevaran al hospital”, contó uno de los médicos de este servicio y compañero de trabajo de la profesional agredida, Juan Hidalgo.

El centro de salud N° 1 del barrio San Martín -contó el personal sanitario- más de una vez ha recibido pedradas en los techos, ha sido robado y a su director le propinaron una trompada hace unos años atrás. Esto, a pesar de que está ubicado detrás de la Comisaría 33.

Pero éste no es el único centro de salud en el que los profesionales han recibido agresiones por parte de los acompañantes de los pacientes o de éstos mismos. En general sucede en los barrios más conflictivos.

El director del centro de salud del Borbollón, Daniel Ianardi, comentó que es común que la gente los insulte y los “prepotee”. “Han llegado hasta a patear puertas porque han tenido que esperar. Y cuando hay paro es peor la situación. Si le decís a una madre que al niño no le corresponde más la leche porque tiene 6 años, se enoja mucho. Pero esto no sólo es fruto del asistencialismo, sino de la violencia que hay en la sociedad en general”, analizó el médico.

El domingo pasado, una de las médicas del hospital Lagomaggiore fue golpeada por un paciente que llegó herido de bala. Había entrado al nosocomio junto con su hermano, que estaba en peor estado. Cuando le comunicaron que éste había fallecido, atacó a la profesional y al portero y rompió un vidrio, según relataron en esa oportunidad las autoridades del hospital.

A partir de esta noticia, que tuvo resonancia en los medios de comunicación, las autoridades de Salud y de Seguridad se reunieron para intentar ponerle fin a esta situación. Así, el martes pasado se anunció una serie de medidas que, sin embargo, desde el Círculo Médico fueron descalificadas.

El hospital Central no escapa a esta situación. Voces extraoficiales comentaron que hay casos puntuales de agresión. No obstante, los profesionales de este nosocomio prefirieron no opinar.

A pesar de que desde el gobierno se intente bajar el tono de la gravedad de este asunto, el secretario gremial del Círculo Médico y presidente de la Federación Médica, Héctor Mackern, sostuvo que el 70% de los profesionales del SEC ha recibido algún

tipo de agresión.

El SEC, el más afectado

La bronca ante las demoras, el no aceptar que falleció un ser querido, las mismas fallas del sistema, suelen ser canalizadas por algunas personas a través de los golpes o agresiones hacia los médicos. En general, son personas que tampoco tienen acceso a un buen sistema de salud y que, a su vez, son víctimas de la violencia a la que los somete la pobreza y la exclusión.

“Hay estudios que comprueban que el 54% de los profesionales de América Latina ha sido agredido. Esto, en Argentina es superior en un 20%. En Mendoza, el 70% de los médicos del SEC ha sido amenazado, insultado o golpeado”, afirmó el médico.

El SEC cuenta desde hace poco con 11 ambulancias para asistir al Gran Mendoza y la zona Este. Para ingresar a los barrios conflictivos, deben esperar en la entrada del barrio hasta que un móvil policial los acompañe.

“Un día nos tocó ir al barrio San Martín por una nena con pérdida de conocimiento. La revisé y le dije al padre que estaba bien, pero que había que llevarla. El padre me pegó dos trompadas y me gritó: ‘Pero que esperás. Llévala hijo de p...’, Hidalgo, del SEC, contó su propia experiencia.

La subdirectora del SEC, Roxana Giménez, recibió patadas una vez que fue a atender a alguien en el barrio Santa Teresita.

Mackern recordó la vez que balearon a un médico del centro de salud del barrio Sarmiento, en Godoy Cruz. “Iba saliendo en su auto y lo tirotearon”, apuntó. Y agregó que en el barrio 26 de Enero, de Las Heras, son frecuentes los episodios de violencia. “Esto es un síntoma de algo más grave. Esto sucede en las escuelas, en las canchas, en las manifestaciones”, concluyó.

El Diario Clarín de la ciudad de Buenos Aires, en su edición del 27 de julio de 2007 informa: “Evalúan los pasos a seguir en caso de que continúe la violencia. Alerta de médicos municipales por los maltratos de los pacientes”.

Por la crisis del sistema de salud son agredidos en hospitales y si van a domicilio.

En marzo de este año se denunciaba en Clarín el aumento de las agresiones de los pacientes a

los médicos. ¿Cambió algo? Sí, para peor: unos 250 médicos municipales se reunieron ayer "para denunciar públicamente la creciente violencia y agresión de la que son víctimas los profesionales de la salud en los hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires".

Se reunieron en el Complejo Polideportivo de la Asociación de Médicos Municipales (AMM), en Perito Moreno y Balvastro, representantes médicos de los 33 hospitales públicos, los jefes de departamento de Urgencia, los jefes de día de las guardias, y médicos que hacen guardia. Decidieron formar una comisión de trabajo que "en los próximos días elevará propuestas para solucionar la situación, que no sólo afecta a los médicos, sino también a sus pacientes", dijo la entidad en un comunicado.

Jorge Gilardi, presidente de AMM, dijo que "en los últimos tres meses esto recrudeció, en los hospitales que hacen guardia y auxilios y en todos los de la zona Sur: los hospitales Argerich, Penna, Piñero, Santojanni, Alvarez, y también el Borda". No hay medidas gremiales previstas en el corto plazo, pero no las descartan si todo sigue así, en lo que Gilardi llama "inercia" política. "Podemos aceptar una transición razonable y productiva, pero no seis meses de inercia como está planteado. La salud no tolera ni seis horas de inercia".

Según Gilardi, "el médico no puede ser responsable de cada situación: cada vez que una ambulancia se demora, cuando faltan medicamentos, cuando se abarrotan los servicios, se cae en la agresión, que va en contra del paciente. ¿Cómo? Bueno, muchas veces no se sale a una emergencia hasta que no llega un móvil policial que acompañe a la ambulancia".

Los médicos aclaran que lo último que buscan es "pelear" con el paciente, sino hacer un llamado de atención de las autoridades actuales y a las que llegarán con el jefe de Gobierno electo, Mauricio Macri.

En el sitio web de la Asociación citan varios testimonios. Como el de Daniel Romano, médico de guardia del hospital Piñero, quien fue agredido cuando llegó en ambulancia a un barrio de emergencia. Decía: "La pregunta que yo me hago es: qué hacemos, nos dejamos pegar, contestamos, siempre estamos expuestos a la agresión y son muy pocos los mecanismos de defensa que tenemos".

El abogado penalista Marco Aurelio Real aportó

a Clarín casos paradigmáticos. Y su visión del problema: "La sociedad está intolerante, y el tema médico no puede ser una excepción. Ahora, si se hicieran mejoras edilicias, de nombramientos o tecnológicas, al menos desaparecerían algunas causas de la violencia".

El médico, dicen en AMM, es quien da la cara y entienden que el origen de la violencia es múltiple:

Las medioambientales de las guardias. "Que no funcione la tecnología es brindar atención tardía, y el paciente explota", dice Gilardi.

Condiciones de vida de la población. "Altos niveles de indignancia y pobreza, droga y alcoholismo. Sabemos que metemos el dedo en la llaga, pero hay que hablarlo".

Falta de atención al recurso humano. "Un ejemplo: en los hospitales hay 130 servicios sin jefe porque no los nombran, aunque ya ganaron su concurso".

En suma, los médicos piden discutir políticas de salud.

El Diario Página 12, de la ciudad de Buenos Aires, en su edición del 28 de julio de 2007 informa: "Piden medidas de seguridad y mejoras en hospitales. Médicos denuncian agresiones".

La sala de espera del Hospital Penna desbordaba de pacientes. La doctora María Manieri, a cargo de la guardia, decidió establecer una pauta: atender los casos más urgentes. Este criterio no fue compartido por la hija de una paciente internada que se abalanzó hacia ella e intentó pegarle un chatetazo. Este es sólo un testimonio de una práctica que se repite en la mayoría de los hospitales porteños. La falta de tecnología, personal y camas son los factores que despiertan la agresión de los pacientes, según la denuncia de la Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires (AMM), que reclamó al gobierno porteño medidas de seguridad para su trabajo y mejoras en las condiciones de atención a los pacientes.

"Es la primera vez que me pasa algo así en quince años en el hospital (Penna)", relató Manieri. De todas formas, ella sabe que sus colegas vienen sufriendo estas situaciones desde hace tiempo y que no sólo se restringe a la violencia verbal o física en las guardias de los centros de salud, sino que son víctimas de robos cuando salen en las ambulancias del Same,

con o sin escolta policial. Por ejemplo: del 2002 al 2004, los profesionales del Hospital Piñero sufrieron 25 hechos violentos, lo que comprende agresiones, robos y amenazas.

“La falta de recursos económicos, de personal, de camas, hace que el hospital público no responda en el momento justo y llega la agresión al médico, que es la cara visible de un sistema de salud colapsado”, explicó el presidente de la asociación, Jorge Gilardi. El crecimiento de los casos de violencia llevó a los profesionales nucleados en el gremio a impulsar un reclamo para revertir la situación.

Los médicos quieren que se les garantice seguridad tanto en las guardias ante posibles agresiones y en las salidas de urgencia para evitar robos. “En más de media Capital no se puede entrar sin policía”, sostuvo el gremialista. Daniel Romano, médico de guardia del Hospital Piñero, en una salida a un barrio de emergencia terminó con un arma en la cabeza durante veinte minutos. “Uno siente una impotencia tremenda, primero porque se trata de gente que está enferma, pero también genera algo complejo, ya que uno tiene una familia detrás”, contó el médico.

Mejorar las condiciones laborales de los médicos y de atención permitiría disminuir el nivel de agresividad de la gente, dice la AMM. El reclamo incluye nombramiento de personal, incorporación de tecnología y mejoras edilicias. El gremio elaborará un registro donde consten los casos de agresión que en muchos casos desembocan en causas penales.

El diario Infobae, de la ciudad de Buenos Aires, publica el 12 de agosto de 2007:

Otro brutal caso de agresión contra un médico. El profesional fue a una casa por un llamado al SAME, que pedía auxilio por una mujer que tenía un paro cardíaco. La señora falleció, el marido de la hija lo golpeó y lo tiró por la escalera.

El episodio se registró en la noche del jueves, mientras el médico realizaba una atención domiciliar en Boyacá al 300, de la Ciudad de Buenos Aires.

El facultativo Roberto Cristiani llegó hasta esa casa por el llamado urgente debido a la descompensación de una mujer de alrededor de 74 años, suegra del funcionario público, identificado como Luis Puig.

Al revisar a la mujer en el segundo piso, el médico constató que había fallecido por un paro

cardiorrespiratorio, por lo que dio aviso a los familiares que se encontraban en el lugar, informaron fuentes policiales.

Tras ese hecho, Cristiani se quedó en el departamento atendiendo a la hija de la víctima, que sufrió un ataque de nervios.

Durante ese lapso, y avisado por los familiares, se acercó hasta ese lugar Puig, quien pretendió que Cristiani le firmara el certificado de defunción, tarea para la que no estaba autorizado el médico.

"Comenzó a increparme, yo le dije que no me daba miedo y cuando estoy parado al borde la escalera, me da un golpe de puño y ruedo por los escalones todo un piso", aseguró Cristiani en declaraciones a C5N.

Cristiani fue trasladado al Hospital Álvarez, donde permaneció alojado hasta esta mañana luego de sufrir traumatismos múltiples y un estado de confusión, sin pérdida de conocimiento.

Como consecuencia de este episodio, el presidente de la Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires (AMM), Jorge Gilardi, confirmó que los médicos de guardia sólo saldrán a responder llamados de los denominados "Código Rojo" -urgencias graves- y accidentes de tránsito.

Las autoridades de la Subsecretaría de Control Comunal de la Ciudad, donde pertenece el área de la Dirección de Fiscalización y Control donde trabajaba Puig, informaron que el funcionario fue "suspendido preventivamente".

El médico agredido, de alrededor de 35 años, radicó la denuncia en la comisaría 50, donde se labraron actuaciones por "averiguación de muerte dudosa por criminalidad y lesiones".

El presente no es el primer caso de agresión a médicos. El vicepresidente de la Asociación de Médicos Municipales, Horacio Rey, confirmó en una entrevista en C5N que cada vez ocurre con mayor frecuencia.

"Estamos en una sociedad violenta, la violencia se ha instalado y porque nos vamos a escapar nosotros de eso", señaló el titular y además detalló: "Era casi impensado que fuéramos agredidos los que nos dedicamos a la medicina, pero se está convirtiendo casi en una constante".

"La guardia es uno de los servicios más vulnerables, por la particularidad en que se desarrolla la consulta, siempre son momentos de emergencia", aseguró.

La salud enferma. Médico del Hospital Santojani denunció brutal agresión de una paciente.

Se trata de Guillermo Roma, médico de guardia, quien hizo declaraciones en el programa “El juego limpio”; que conduce Nelson Castro y emite la señal de cable Todo Noticias los jueves de 22 a 23. (www.agencianova.com/nota.asp?n=2007), 17 de agosto de 2007).

En crisis, la relación entre médicos y pacientes.

Buenos Aires, Agosto 17 (Agencia NOVA) La atención en los hospitales porteños es cada vez peor, y los profesionales médicos dicen que a las malas condiciones edilicias de los establecimientos se le suman la postergación de obras y la falta de insumos. Increíblemente, el Ejecutivo porteño habría solicitado a la Legislatura que apruebe un proyecto de ley para reducir el presupuesto de salud.

En ese sentido, el médico de guardia del Hospital Santojani Guillermo Roma, en el programa “El juego limpio”, que conduce Nelson Castro y es emitido por la señal de cable Todo Noticias los jueves de 22 a 23, denunció el insólito episodio en el cual una mujer le pegó porque quería ser atendida a pesar de haber otros pacientes delante de ella.

Roma lamentó que “estamos viviendo una sensación de desprotección muy grande” y relató que “yo fui agredido por una paciente en una sala de espera que estaba saturada de gente, ante el pedido de mi jefe de guardia para que realice un “triage” –método para la clasificación de los pacientes basándose en las necesidades terapéuticas-, pero esta mujer quería ser atendida antes que los que estaban adelante de ella”.

El facultativo narró que, tras evaluar que su caso no era urgente “le pedí por favor que esperara, y seguí interrogando a los demás, y en ese momento comenzó a insultarme ante la mirada del personal de seguridad y me pegó una bofetada como en mi vida había recibido, dio media vuelta y se fue, con lo cual ni siquiera pudo ser atendida”.

Como si lo sucedido no bastara, puntualizó que “la semana pasada otro compañero fue agredido, hizo la denuncia y quedó detenido”, motivo por el cual, cuando le consultaron si haría la denuncia pertinente, dijo que “preferí terminar la guardia y volver a mi casa”.

Finalmente, Roma advirtió que “los roles están

desvirtuados” y ejemplificó que “hoy no se respeta a un médico, un policía o un maestro” y agregó que “vivimos en una desprotección total, y ni hablar cuando salimos en ambulancia, donde no hay personal de seguridad”:

El profesional remarcó que los recursos no sólo no sobran sino que faltan, ya que en muchos casos existe aparatología vieja que no se repara, o hay quince camas para treinta pacientes que requieren ser internados. A esto le agregó la problemática de la reducción del presupuesto y que, en ese sentido, habrá que suplicar no enfermarse.

El Diario La Nación de la ciudad de Buenos Aires, en su edición del 21 de octubre de 2007, publica una nota de Cecilia Draghi:

Encuesta a 30,100 profesionales de la salud. Casi el 55% de los médicos sufrió algún tipo de violencia. El grupo de 20 a 49 años es el más vulnerable a insultos y golpes

Las guardias hospitalarias son el lugar en el que más actos de violencia de registran.

El ulular de la sirena anuncia la entrada de la ambulancia en la guardia médica con un joven accidentado de gravedad. Médicos y enfermeros están en alerta máxima, sus corazones laten con fuerza ante el desafío de salvar esa vida. Los quejidos del paciente, la desesperación de la familia y la necesidad de paliar tanto dolor son una escena que se repite a diario. Pero, en ocasiones, algo agrava aún más el cuadro: la agresión al especialista a poco de decir, por ejemplo, “no se puede hacer el estudio porque el equipo del hospital no funciona”

Una encuesta procesada por el equipo del Servicio de Epidemiología del Hospital Italiano revela que el 54.6% de los médicos dice haber sido víctima de algún tipo de agresión en el ejercicio de su profesión.

“Los médicos están frecuentemente expuestos a violencia verbal o física de pacientes o familiares. Nuestros hallazgos coinciden con los registrados en otros países del mundo”, señalan los autores de una investigación que reunió las respuestas de 30.100 profesionales de la salud consultados a través del sitio Intramed, de Internet. Los resultados se presentarán en noviembre próximo durante el XVI Congreso Nacional de Medicina, de la Sociedad Argentina de Medicina.

El 74.2% de los especialistas consultados eran argentinos; el resto se repartía entre otros países latinoamericanos como México, Perú, Uruguay y Colombia. "Como en otros estudios realizados en el mundo, la especialidad con mayor exposición a la violencia es Emergencias", destaca el doctor Daniel Flichtentrei, que realizó el trabajo junto con Ariel Melamud, Daniel Luna, María Prats y Florencia Braga.

"Las emergencias -agrega- son situaciones que provocan mucho estrés. Ante la mínima incompreensión aparece la violencia. Por otro lado, la primera cara visible ante las carencias, las demoras y la falta de recursos de diagnóstico es el médico, aunque no tenga la responsabilidad, pero es sobre quien se descarga la agresión."

Detalles de la violencia

De las consultas violentas, el 52.6% fueron amenazas o insultos verbales (23% de parte de los pacientes y 29.4% de los familiares). En tanto, el 2.2% de agresiones físicas también se repartió entre pacientes (1.3%) y sus allegados (0.9%). "La agresividad de los familiares es más frecuentes cuando el paciente es un niño", indica Flichtentrei.

La guardia hospitalaria acaparó el mayor número de consultas violentas, pero la lista de especialidades que presentaron problemas es larga. Clínica médica, pediatría y cirugía general, entre otras, no escaparon a los conflictos. Y al analizar si el profesional agredido era varón o mujer, el estudio demostró que ambos por igual eran objeto de violencia. No así en cuanto a la edad: los médicos de entre 30 y 49 años eran los más afectados.

Aunque pudo existir un sesgo relacionado con el recuerdo entre los médicos de mayor edad, según advierte el estudio, los autores estiman "probable que la valoración social del médico y el tipo de relación con el paciente hiciese menos frecuente la agresión hacia quienes ejercían la medicina en el pasado no muy lejano".

Ahora, ¿cuál es la razón para aquella consulta que hace apenas unas décadas se realizaba en un clima de respeto pueda hoy registrar insultos o golpes de puño? "Lo que estamos viendo en la medicina es una muestra de lo que pasa en distintos ámbitos -responde Flichtentrei-. Basta observar los colegios y la violencia que se registra. Esto es un tema mundial."

Y subraya que eso tiene que ver con una tendencia social. "Es conocido que cuando el lenguaje se deteriora y el diálogo desaparece, la instancia de la violencia es el próximo paso. Cuanto menos comunicación hay entre las personas, más violencia existe."

Estas situaciones de tensión afectan la salud de los médicos e influye en la calidad de la atención. "Deteriora el vínculo entre el médico y el paciente, que es la herramienta más trascendente del acto médico -precisa el cardiólogo-. Si se quiebra, se pone en riesgo la eficacia de la asistencia sanitaria. Lo que conspira para la comunicación, la relación emocional y de transferencia entre médico y paciente, conspira contra la salud."

Pero, ¿el médico está preparado para estas situaciones de agresión? "En realidad, no sé si alguien está preparado para la violencia. Pero para lo que no está preparado y, a lo mejor, una carencia de la formación médica que debería tenerse en cuenta es la formación en comunicación -opina Flichtentrei-. Así como la tecnología es una herramienta imprescindible en la atención médica, la palabra no lo es menos. La medicina es un encuentro entre dos personas mediado por la palabra, que es el recurso de diagnóstico más exquisito que se ha inventado jamás."

Los testimonios

I. T.

"Soy médica de ambulancia pública y me gusta mi trabajo, pero... La gente te exige, te insulta y te maltrata. Vamos a todos lados con apoyo policial de día y de noche. Ya no sé si somos parte del personal policial. Vivimos atendiendo accidentes de gente alcoholizada, baleada y apuñalada."

S. D.

"Trabajo en un centro de salud urbano marginal desde hace cinco años. Una vez, una paciente manoteó mi maletín y me lo arrojó cerca de mi cara. A otros colegas, hombres y mujeres, les han intentado pegar, les han arrojado objetos, como sillas o les han dañado el auto estacionado."

M. G.

"He sido agredido verbalmente en múltiples oportunidades por no otorgar un certificado médico, por no realizar recetas de psicofármacos (por tratamientos prolongados) o por no ceder a los pedidos de pacientes de otros médicos, como «Retíreme los puntos» o «Sáqueme el yeso»."

T. R.

"Soy pediatra y ejerzo en Mar del Plata. Vivo a diario la actitud agresiva de los padres de los pacientes, ya sea en el ámbito público o en el privado. Los padres quieren soluciones mágicas... Pero lo peor es que [los médicos] no tenemos ningún tipo de defensa legal o personal."

Al Asociación de Médicos Municipales de la Ciudad de Buenos Aires (www.medicos-municipales.org) publica:

En el ejercicio de la medicina, cada día más médicos sufren agresiones por parte de pacientes o sus familiares. Una realidad que enfrenta al profesional con la dolorosa paradoja de ser víctima de quienes debe asistir. La ley dice que estas situaciones deben ser denunciadas como accidente laboral

En los últimos años, la violencia se ha constituido en un problema de salud pública muy grave, que se ha extendido en la sociedad argentina hasta alcanzar ámbitos como las escuelas o los hospitales.

Los casos de médicos agredidos crecieron notablemente, sobre todo en el sector de la guardia y en las emergencias en vía pública o a domicilio. La violencia surge de una interacción compleja de factores a nivel individuo, relación, comunidad, sociedad y política, y se convierte en una cuestión muy compleja.

Hospitales desbordados: las camas no dan a basto y los pacientes reciben suero sentados en los pasillos

Los profesionales de los hospitales no escapan a la intolerancia general y son atacados física o verbalmente por algunos pacientes o sus familiares. Se genera una hostilidad creciente, agravada por la exclusión social y los problemas de alcoholismo o drogadicción de ciertas personas que llegan a las guardias en un estado de agresividad notable. Hay agresiones que llegan a denuncias judiciales, y médicos que han tenido que trabajar con custodia policial en la puerta del consultorio. El SAME dispone, por medio de su sector Factores Humanos, de un equipo que trabaja en la contención y asistencia del personal de emergencia ante episodios de violencia o estrés laboral.

Los casos van desde agresiones verbales hasta amenazas con armas, intimidaciones en domicilios particulares, golpes, fracturas de nariz, empujones. Y la guardia es el lugar de choque. Además, el vínculo entre el médico de guardia y el paciente es ocasional, y eso no ayuda: la falta de conocimiento entre paciente

y médico atenta contra la paciencia y la tolerancia, que a veces las largas esperas imponen.

El Dr. Daniel Romano, médico clínico de guardia del hospital Piñero fue agredido cuando asistió en la ambulancia a un barrio de emergencia. Reconoce su impotencia ante este tipo de situaciones, pero intenta explicarlas: "Las agresiones se dan en parte por la inseguridad en la que vivimos todos, los que somos médicos y los que no. También es una cuestión de falta de educación, del alcoholismo, de las drogas. En nuestra zona hay barrios muy marginales y es el lugar donde con mayor frecuencia sufrimos este tipo de agresiones. Uno siente una impotencia tremenda, primero porque se trata de gente que está enferma, pero también genera algo complejo ya que uno tiene una familia detrás. Hasta qué punto uno se puede dejar agredir o no defenderse por miedo a que después algún abogado nos denuncie por maltrato a un paciente. La pregunta que yo me hago es: qué hacemos, nos dejamos pegar, contestamos, siempre estamos expuestos a la agresión y son muy pocos los mecanismos de defensa que tenemos".

Hospitales desbordados

Sin duda, uno de los principales inconvenientes en los hospitales públicos es el aumento de la demanda; muchos servicios se ven desbordados y el médico es la cara visible de un sistema que está colapsado, y cuando tiene que explicarle a la gente que no tiene ambulancia o camas para internación, muchas veces sufre episodios de violencia. La Dra. María Susana Manieri, médica clínica de guardia del hospital Penna, fue víctima de violencia y explica con mucha tristeza el episodio que vivió: "Ese día la guardia estaba desbordada y yo hice lo que creí más oportuno, es decir ocuparme de los casos más graves. La hija de una señora internada comenzó a insultarme e intentó pegarme un cachetazo. Es la primera vez que me pasa algo así en quince años en el hospital, pero sé que a muchos compañeros les sucedió algo similar. Luego de todo esto la policía de la comisaría 32 intentó llevarme detenida a mí porque la mujer había dicho que yo la agredí. Una verdadera locura. Creo que se perdió el principio de solidaridad, porque los pacientes que están más graves no hacen estos escándalos. Nosotros somos la cara de un sistema pero no somos los culpables, ya que estamos atendiendo la saturación de este sistema".

Por otro lado, se dieron ciertos cambios en los códigos sociales: hace algunos años en los barrios de emergencia, al médico se le abrían todas las puertas, hoy en algunos lugares los servicios de emergencia no entran si no es con custodia policial.

La agresión es un accidente laboral

Otro de los factores que contribuye a las situaciones de violencia son las condiciones y medio ambiente de trabajo: al aumento de la demanda se suma una insuficiente cantidad de personal y malas condiciones de estructura y edilicias. El Dr. Luis Quinteros, clínico de guardia del hospital Penna cuenta que hace dos meses, por primera vez en sus veinte años de médico municipal, sufrió una agresión por parte del familiar de un paciente: “Esto sucede porque el sistema de guardia está colapsado, porque estamos trabajando con una demanda triplicada, pero seguimos con el mismo recurso humano de hace quince años, es decir un clínico y siete ayudantes. El día que sucedió la agresión teníamos pacientes internados en colchonetas en el piso y ahora se transformó en una modalidad tener pacientes internados en una silla y un suero a su costado; nos estamos acostumbrando a que lo provisorio pase a ser permanente. Yo soy el emergente en un sistema que está colapsado y el emergente en psicoanálisis es aquel que recibe el cachetazo”.

Existe además la percepción, entre los trabajadores de la salud, de que los actos de violencia forman parte del trabajo, produciéndose por tanto un subregistro importante cuando no son denunciados. De acuerdo con la legislación vigente en Argentina, los hechos violentos sufridos en ocasión del trabajo son considerados accidentes de trabajo, y se deben otorgar al trabajador las prestaciones médicas, farmacéuticas y dinerarias correspondientes por parte del empleador. La agresión debe ser denunciada a la ART, la falta de denuncia deja al profesional sin acceso a los beneficios que la ley le otorga. Por otro lado, una agresión debe ser también denunciada ante la comisaría.

A modo de corolario

El Dr. Abel Kohan Miller, secretario general de la AMM y jefe del servicio de urgencia más grande de la Ciudad, sintetiza con claridad el problema de la violencia, las dificultades para afrontarla y sus consecuencias más graves: “Recrudesció en forma

exponencial la violencia en los servicios de guardia, que se manifiesta por agresiones al personal, tanto en forma verbal como física. También mediante la destrucción de instalaciones y robos. Esto se ve acrecentado por las intoxicaciones con alcohol y drogas que presentan los pacientes, que llegan en estado de máxima excitación. Por otra parte, los servicios se ven desbordados por la cantidad de pacientes derivados de todos los sectores; esta demanda es imposible de satisfacer y genera gran estado de violencia en los pacientes, que se expresa por medio de insultos al Gobierno y por ende, a los profesionales que somos la cara visible del sistema. Además, el personal de seguridad es totalmente insuficiente e incapaz de contener las agresiones, demuestra a diario su inutilidad; a esto se suma que el personal de Policía Federal asignado a los hospitales es escaso y a veces poco participativo. Como corolario a la agresión, los pasos a seguir para denunciar los hechos son engorrosos y burocráticos”.

Referencias

1. “Agresiones a médicos. Una violencia que duele”. medicos-municipales.org.
2. Barrera Lazo Stella Maris F., Villarroel Salazar Cristhian G. “Detección de agresión laboral al personal médico y de enfermería del Policlínico Central de La Paz, Bolivia” *Revista Pacha de Medicina Familiar*, 2007; 4(6): 106-110. www.mflapaz.com/Revista_6/...6.
3. Consejo de Médicos de la Provincia de Córdoba. “La agresión a los médicos, una violencia que crece”. www.cmpc.org.ar/datos/vernoticias.
4. Diario Clarín. www.clarin.com/diario/2007/07/27/.../ “Evalúan los pasos a seguir en caso de que continúe la violencia. Alerta de médicos municipales por los maltratos de los pacientes”.
5. Diario Infobae. Otro brutal caso de agresión contra un médico. www.infobae.com 12-08-07.
6. Diario La Nación. “Encuesta a 30.100 profesionales de la salud”. Buenos Aires, 21 de octubre de 2007. www.lanacion.com.ar/nota.asp.

7. Diario Los Andes “Experiencias de médicos que son agredidos en el ejercicio de su tarea”. [www.losandes.com.ar/notas/.../ 25-02-07](http://www.losandes.com.ar/notas/.../25-02-07)
8. Diario Los Andes - Mendoza - 16/12/08. www.inversorsalud.com.ar
9. Diario Médico. [http://www. diariomedico.com/edicion/](http://www.diariomedico.com/edicion/) : Año 2007: 11-02, 29-02, 21-06, 28-06 y 05-07. Año 2008: 11-02, 07-03, 13-03, 16-04, 21-04, 27-05, 07-07, 30-07, 23-09 y 12-12. Año 2009: 20-02, 11-03, 16-04, 26-05, 03-06, 09-06, 05-07, 09-07, 28-07, y 30-07.
10. Diario El Universal, Caracas, 14-mayo-2009. <http://www.eluniversal.com>.
11. Diario Página 12. “Piden medidas de seguridad y mejoras en hospitales. Médicos denuncian agresiones”. 28 de julio de 2007. www.pagina12.com.ar/diario/sociedad.
12. Diario popular www.popularonline.com.ar.
13. IntraMed.”Encuesta Exclusiva IntraMed: Agresiones contra médicos.¿Qué hecho yo para merecer esto?”. 22 agosto 2005. www.intramed.net/36397.
14. JANO • 30 Marzo 2009.
15. Kvitko Luis Alberto y Carrillo Abítia Rosa Elena. “Aspectos interesantes sobre el consentimiento informado en la práctica médica”. Boletín Médico, Facultad de Medicina. Universidad Autónoma de Sinaloa. Vol °, Nº 12, febrero-abril 2006:29.
16. Kvitko Luis Alberto. “Consentimiento informado” en “La peritación medicolegal en la praxis médica”. Editorial La Rocca, Buenos Aires, 2008.
17. “La salud enferma. Médico del Hospital Santojani denunció brutal agresión de una paciente” Agencia NOVA. Noticias + Opinión” [.www.agencianova.com/nota.asp?n=2007.17-08-2007](http://www.agencianova.com/nota.asp?n=2007.17-08-2007).
18. “Más de la mitad de los médicos argentinos dicen que son agredidos por pacientes y familiares”. www.hicongenito.com.ar/nuestra_lucha.php. 07 de febrero de 2005.
19. “Piden investigar agresión contra un médico”. 19.9.2008. www.infocanuelas.com/noticia.