MANEJO PACIENTES DIFÍCILES O AGRESIVOS EN EL SECTOR DE LA SALUD

El sector de la salud es uno de los espacios donde vemos un incremento en comportamientos agresivos en los pacientes, familiares e incluso en algunos profesionales. Es importante aprender a manejar nuestro comportamiento y cómo atender con pacientes difíciles que se tornan agresivos. Es importante señalar que en el sector de salud existe una diversidad poblacional con diferentes situaciones, diagnósticos, y necesidades; y no todos muestran un comportamiento inapropiado. Por diferentes razones, algunos individuos involucrados en situaciones de salud pueden mostrar un comportamiento violento o agresivo de forma verbal, e incluso física, en ocasiones por patologías mentales y donde el individuo no es consciente de su comportamiento. Es por ello que los profesionales deben entrenarse para que puedan manejar estas situaciones, entenderlas y tomar acciones sin lastimar al paciente y siempre velando por la seguridad de todos.

De igual forma también puede darse el caso con otros pacientes donde no hay elementos de salud mental, en que son los familiares del paciente e incluso compañeros de trabajo, quienes se puedan comportar de forma violenta. Si ocurriera una situación de esta índole, usted como profesional de la salud debe estar preparado para actuar de forma efectiva sin que nadie salga lastimado. Pudiendo controlar la situación.

Hágale saber al resto del equipo si ve indicativos de posible persona difícil o agresiva.

- 1. Intentemos calmar sin tocar a la persona.
- 2. Escuchemos con atención lo que tiene que decir o está reclamando el paciente para entender su problema.
- 3. Mantenga un tono de voz neutral y pausado en todo momento.
- 4. Nunca este solo en este tipo de intervención, busque ayuda de otros compañeros.
- 5. Indíquele al paciente que están tratando de ayudarle, dentro de lo que pueden, sin engañarle, esto en ocasiones hace que se tranquilice.
- 6. Utilice técnicas adecuadas para mantener el control del paciente y el suyo.
- 7. Mantenga una distancia física y no le muestre miedo.
- 8. No discuta con el paciente, trate de usted no perder su control emocional.
- 9. Si usted como profesional entiende que se va a salir de control mejor retírese y que otro compañero lo cubra.
- 10. Si el paciente intenta de alguna manera agredirle físicamente es importante que tenga claro que estrategias utilizar para defenderse sin lastimarle.
- 11. El profesional debe inmovilizar al paciente en caso de agresión, esto permite inmovilizar al paciente sin agredir
- 12. Adiéstrese para tomar decisiones rápidas bajo presión y siempre actué de forma ética. Si usted y su equipo de trabajo no pueden manejar solos la situación, llamen al personal de seguridad. Si no hay disponible, comuníquense con la Policía.

Importante: Siempre documente lo sucedido. Además, no olvide que tenemos que trabajar todos los elementos con mucho cuidado para evitar: que la persona sienta rechazo, sienta que se está ofendiendo o siendo discriminando, o que digamos o hagamos algo que ponga en riesgo nuestra integridad profesional. Por lo tanto, siempre tenga presentes los derechos del paciente.

Si usted, como profesional, tuvo un impacto emocional muy fuerte luego del incidente, busque ayuda para canalizar emociones con un profesional de la conducta. Es importante que se trabaje el asunto para poder continuar con su compromiso laboral. Aprenda de la experiencia para una futura ocasión.

Como recomendaciones: implemente algún código o alarma para pedir ayuda, acomode su espacio (escritorio, sillas) donde tenga visión amplia de la puerta, que pueda salir con facilidad. No tenga objetos de fácil acceso que puedan servir como arma en su escritorio o espacio de trabajo.

Una recomendación importante es tratar a sus pacientes con amabilidad y respeto. De instrucciones claras, minimice los conflictos y sea un modelo para seguir. Aprenda destrezas de comunicación efectiva, toma de decisiones, solución de conflictos, maneje su estrés, desarrolle tolerancia y respeto por los demás. Lo anterior hace que el paciente aprenda a ser paciente y permitir que el personal de salud haga su trabajo para brindarle un mejor servicio.

