

Situaciones conflictivas en un area de atención especializada. Madrid. 2009-2013

Felipe Derteano Martínez ⁽¹⁾; **Liliana Parra Lembo** ⁽²⁾; **Antonio Pérez Fernández** ⁽³⁾; **Antonia Bernat Giménez** ⁽⁴⁾; **Silvia O'Connor Pérez** ⁽⁵⁾; **Covadonga Caso Pita** ⁽⁶⁾

^(1,2,3) Residentes 4º año. Medicina del Trabajo. SPRL. Hospital Clínico San Carlos. Madrid.

⁽⁴⁾ Psicólogo Clínico. SPRL. Hospital Clínico San Carlos. Madrid.

^(5,6) Médicos del Trabajo. SPRL. Hospital Clínico San Carlos. Madrid.

Correspondencia:

Felipe Derteano Martínez

C/ Granada, Nº 12. Móstoles. 28935. Madrid

E-mail: familiaderteano@hotmail.com

La cita de este artículo es: F Derteano et al. Situaciones conflictivas en un area de atención especializada. Madrid. 2009-2013. Rev Asoc Esp Espec Med Trab 2015; 24: 17-21

Resumen

Objetivos: Determinar situaciones conflictivas con ciudadanos en un área específica de Atención Especializada de Madrid.

Material y Métodos: Se realiza un análisis descriptivo, observacional y retrospectivo de incidentes con los ciudadanos en un Área Específica en Atención Especializada entre los años 2009 y 2013. Durante el periodo de estudio se analizaron 188 situaciones conflictivas incluyendo como variables a estudio, su edad y sexo, el tipo de agresión y agresor, el lugar de trabajo, la categoría laboral, la causa del incidente y las medidas propuestas. Los datos se obtuvieron del Sistema de Registro Madrileño de Agresiones y Conflictos (REMAC).

Resultados: De las 188 situaciones conflictivas recogidas, predomina en el agresor con más de un 60% el sexo masculino. La mayoría, 25% ,se encuentran en edades comprendidas entre los 31 y 40 años. Predominó el tipo de agresión verbal con un 88,8%. Se identificó como el tipo de agresor más frecuente al familiar o acompañante con un 46,8%. Con un 31,3%, el lugar de trabajo en el que mayor número de situaciones ocurrieron fue hospitalización médica. Por categorías, la enfermería/ DUE con un 35,1% es la que presentó mayor porcentaje de incidente.

CONFLICTIVE SITUATIONS IN A SPECIALIZED MEDICAL AREA OF MADRID IN 2009-2013

Abstract

Objectives: Determine the conflictive situations that arise with citizens in a specific area of Specialized Care of Madrid.

Material and Methods: A descriptive, observational and retrospective analysis of incidents with citizens in a Specific Area of Specialized Care that occurred between 2009 and 2013 was carried out. During the study period, 188 conflictive situations were analyzed including the following variables: level of education, age and sex, type of aggression and aggressor, workplace, job category, cause of the incident and proposed measures. The information was obtained from the Register of Aggressions and Conflicts of Madrid (REMAC, Registro Madrileño de Agresiones y Conflictos).

Results: Of the 188 conflictive situations analyzed, more than 60% of them were committed by males. The majority, 25%, were between 31 and 40 years old. The predominant incident, 88.8%, was verbal aggression. The most frequent aggressor, 46.8%, was a relative or companion. The workplaces where more conflictive situations arose,

Discusión: Las Situaciones Conflictivas con usuarios en Atención Especializada han aumentado considerablemente en los últimos años, por lo que se ha hecho necesario establecer planes de prevención y actuación ante estas situaciones, (procedimiento de actuación, formación de los profesionales, asesoramiento jurídico, etc.); que contemplan medidas previstas en la Orden 212/2004 del 4 de Marzo del Consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid.

Palabras claves: Situaciones, conflictivas, atención especializada.

Fecha de recepción: 12 de diciembre de 2014

Fecha de aceptación: 25 de marzo de 2015

31.3%, were hospitals with inpatient care. By category, nurses presented the highest percentage of incidents.

Discussion: Conflictive Situations with users of Specialized Care have increased significantly in recent years, making it necessary to establish prevention and action plans in order to handle them (operating procedures, training of professionals, legal advice, etc.) These are included in the measures provided in Order 212/2004 of March 4 issued by the Department of Health and Consumer Affairs of the Community of Madrid (Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid).

Keywords: conflictive situations, specialized care.