

# Guía de procedimiento\*

La frecuencia que en el ejercicio de sus tareas sanitarias, los profesionales médicos son objeto de malos tratos o agresiones físicas por parte de pacientes y de familiares, aconseja establecer unas sencillas normas de la conducta a seguir para acreditar la agresión, de manera que ocasionalmente puedan solicitarse ante el Poder Judicial o ante otro organismo competente las correspondientes responsabilidades de orden administrativo, civil, penal o de cualquier otra índole.

Las actuaciones que se enumeran tienen por objeto amparar al médico agredido, protegiendo sus intereses y ordenar adecuadamente la intervención de las partes implicadas.

## Qué hacer ante un paciente agresivo

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.
- En el caso de que la tensión del paciente aumente de forma incontrolable, será necesario reorientar la conversación.
- Liberar la tensión emocional del paciente.
- Avisar a un compañero para que se integre a la entrevista con el fin de que contribuya a solucionar el motivo de la tensión.

- Reconocer las posibles deficiencias del Sistema y las nuestras.
- Manifestar los propios sentimientos al paciente.
- Y si, a pesar de todo lo anterior, ha sido imposible reconducir la situación y evitar la escalada de violencia y persiste la situación potencialmente peligrosa, se recomienda:
  - Dar por finalizada la visita.
  - Preparar la salida de la sala en el caso de que el agresor lo quiera impedir.
  - Reclamar la intervención de los cuerpos de seguridad, si los hay, o de otros, y denunciar la agresión en el juzgado de guardia o en la comisaría de Policía más próxima.

## Qué no hacer ante un paciente agresivo

- Infravalorar la agresividad presente, por juzgarla comprensible dentro de la biografía del sujeto.
- No aplicar las medidas necesarias para su control por pensar, erróneamente, que el que avisa no tiene realmente intención de llevar a cabo sus amenazas, tanto cuando es en forma heteroagresiva (homicidios anunciados), como autoagresiva (ideas suicidas verbalizadas).
- No se justifica, en ningún caso, el nihilismo terapéutico basado en que el que es así seguirá siendo así, ni desentenderse del caso.

## PARA EL AGREDIDO:

### 1. Situación de agresión

Ante un posible riesgo de agresión el primer paso del profesional ha de ser tener prevista una salida del escenario (disponer la consulta para que el posible agresor no quede entre la salida y nosotros) y solicitar ayuda del vigilante de seguridad, en el caso de que el centro o servicio cuente con este personal. De no ser así, el profesional solicitará la presencia de un compañero u otra persona cercana que le ayude a terminar o salir de la situación de violencia.

2. Solicitar al centro de trabajo el cambio del paciente y/o familiares a otro centro. Si ello no fuera posible, efectuar el cambio de adscripción a otro médico. Si lo expresado no fuera posible, se solicitará acompañamiento, preferentemente policial, para la realización del procedimiento.

3. Alertar a la Policía o Agentes de Seguridad Como se ha indicado anteriormente, en el caso de que a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persista, se procederá a

avisar a dicha fuerza policial o de seguridad.

4. Solicitar certificación por otro Médico para valoración de las lesiones tanto físicas como psíquicas, quien emitirá informe lo más detallado posible en cuanto a las lesiones sufridas y al tratamiento pautado.

5. Recabar toda la información posible.

Sobre el agresor, la situación y los testigos. Siempre será interesante poder contar con imágenes del daño, aunque sea con el teléfono celular.

6. Comunicar el incidente a la entidad gremial respectiva y al responsable del Centro de atención de salud en cuya relación ocurrió el incidente.

Tanto uno como otro iniciarán los procedimientos propios de cada institución.

7. Denunciar ante la seccional policial y, eventualmente, ante el Juzgado competente.

8. Consultar al gremio correspondiente o a un abogado, para eventual denuncia ante el Poder Judicial.

9. Completar el Formulario para Registro de Agresiones y enviarlo por correo electrónico a: [denunciaviolencia@mednet.org.uy](mailto:denunciaviolencia@mednet.org.uy) ó en soporte de papel a la institución gremial correspondiente.

\* Aprobado el 11.02.2009 por la Comisión Interinstitucional para la Violencia en Salud, integrada por: Academia Nacional de Medicina, Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Legal, Sindicato Médico del Uruguay, Federación Médica del Interior, Mesa de Sociedades Anestésico Quirúrgicas, Sociedad de Neurología del Uruguay y Sociedad de Psiquiatría del Uruguay.