



TEMA 3 -2021:

Criterios de Inclusión y Exclusión de pacientes para Trasplante Hepático

Recibido: 06/02/2017

Aceptado: 07/09/2022

¹ Luis Araya-Soto

² Gabriela Bustamante-Chinchilla

Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica, San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica Correo electrónico: luisarayasoto17@gmail.com.

¹ Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica, San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica Correo electrónico: gabyme0303@hotmail.com

²

Resumen

La violencia laboral en el sector salud, es un problema que sigue estando presente en los centros de atención de salud en Costa Rica; la necesidad de que los usuarios de estos servicios y los profesionales conozcan más acerca del tema sigue estando presente, igualmente la prevención de esta, tanto por parte del profesional como del usuario del servicio de salud. Objetivo general: Conocer la opinión de los pacientes que acuden a la consulta de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica, con respecto a la violencia en los servicios de salud en general. Metodología: Se eligen al azar y se entrevistan 69 pacientes de la Facultad de Odontología por medio de una encuesta de 10 preguntas. Resultados: Se evidencian los actos de violencia en los servicios de salud de manera muy frecuente, siendo la violencia psicológica la más comúnmente encontrada. Conclusiones: A pesar de que los usuarios son conscientes de las formas de violencia y la frecuencia con que se presentan en los servicios de salud, no toman medidas para denunciar dichas acciones o mejorar los servicios. Recomendaciones: Capacitar al personal en salud, instruir e informar a los usuarios de los servicios de salud sobre sus derechos y deberes, e investigar más a fondo sobre este tema a nivel nacional.

Palabras clave

Violencia laboral, personal de salud, odontología.

Abstract

Workplace violence in health sector is a problem that continues to be present in health care centers in Costa Rica; the need for users of these services and the professionals to know more about this subject is still present, also the prevention of itself, this is important either for the professionals and for the health service users. General Objective: To know the opinion of the patients who come to the appointments of the Faculty of Dentistry of the University of Costa Rica, regarding violence in health services in general. Methodology: 69 patients of the Faculty of Dentistry are randomly selected and interviewed with a survey of 10 questions. Results: Frequent acts of violence in the health services are exposed, being psychological violence then most common one discovered. Conclusions: Although users are aware of the forms of violence and the frequency with which they are present in the health services, they do not take any action to denounce such violations or improve services. Recommendations: Train health care staff, teach and inform users of health services about their rights and duties, and study deeper this issue at the national level.

Key words

Workplace violence, healthcare workers, dentistry.

Introducción

La violencia se define como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte ⁽¹⁾, en el sector salud, incluye desde actos discriminantes y humillantes que no permiten un acceso a una atención y servicios de manera adecuada, hasta situaciones de violencia psicológica, acoso sexual y en casos extremos inclusive violencia física. Entre las maneras más comunes en que la violencia se manifiesta en el sector de salud se encuentra la violencia física, la agresión psicológica y el acoso sexual ⁽²⁾.

Es relevante mencionar que se pueden presentar actos de violencia tanto de parte del profesional de la salud hacia el paciente y viceversa, como entre los mismos profesionales de la salud que laboran en una institución. Parece de suma importancia que los estudiantes de odontología conozcan un poco sobre este tema, ya que como futuros profesionales de la salud deben estar preparados para enfrentar este tipo de situaciones en el momento en que se les presenten, sobre todo teniendo en cuenta que al menos dentro del plan de estudios de la carrera de Odontología no existe ningún curso referente a violencia en el sector salud.

Y pese a que este trabajo no presenta soluciones concretas a las situaciones de violencia, se busca crear conciencia de investigar más sobre un tema que es cotidiano dentro del quehacer profesional del odontólogo. Es de mucho interés conocer la opinión de los pacientes que acuden a la consulta de la facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica (UCR), ya que es una población muy variada en cuanto a edad, estrato social y localidad en la que acude a recibir atención en salud. Permitiendo extraer información valiosa de sus entrevistas y al mismo tiempo tener un panorama en general de lo que podría ser la situación a nivel nacional.

Se espera que a partir de los datos arrojados por este trabajo de investigación se pueda obtener al menos una noción de las situaciones de violencia que se viven diariamente en los servicios de salud, tanto públicos como privados, al menos desde la perspectiva de los usuarios de dichos servicios.

Objetivo General

Conocer la opinión de los pacientes que acuden a la consulta de la Facultad de Odontología de la universidad de Costa Rica, con respecto a la violencia en los servicios de salud en general.

Objetivos específicos

- Enlistar las distintas manifestaciones de violencia que se encuentran en los servicios de salud según la prevalencia reportada por los pacientes.
- Reportar la frecuencia con que se presentan los actos de violencia dentro de los servicios de salud, de acuerdo con la experiencia de los pacientes

Metodología

Se eligió a 69 pacientes de la Facultad de Odontología de la UCR para ser entrevistados de manera personal, todos elegidos al azar y de forma anónima explicando el objetivo académico de la misma. Se utilizó como instrumento para la medición de datos una encuesta de 10 preguntas, 5 preguntas cerradas, 3 abiertas y 2 sobre datos del paciente (Rango de edad y sexo), la encuesta pretendía evaluar el conocimiento general de los pacientes en cuanto a situaciones de violencia, tipos de violencia, frecuencia en que se presenta, actos concretos de violencia, así como el lugar donde se dieron dichos actos (servicio público o privado), los datos fueron tabulados a través de Excel.

Se escogió a la población que acude a la consulta en la facultad de Odontología ya que a ésta se presentan desde adolescentes hasta personas adultas mayores, de diferentes estratos sociales y con acceso a diferentes servicios de salud de distintas localidades del país, por lo que esto le agrega variabilidad a la muestra y permite conocer la opinión de distintas poblaciones con respecto a la violencia en los servicios de salud.

■ **Tabla 1.** Muestra la encuesta realizada.

Tabla 1:

Encuesta sobre Violencia en los Servicios de Salud

La siguiente encuesta es anónima y pretende evaluar el conocimiento y experiencia en relación con la violencia en los servicios de salud de las personas que reciben atención en los consultorios de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. Para ello, tome en cuenta cualquier tipo de atención de salud que conozca: atención médica, farmacéutica, odontológica y otras relacionadas con el área de salud, de tipo público o privado.

Sexo: 1. F () 2. M ()

1. Edad: 1. 16-23 () 2. 24-60() 3. 61-más ()

2. Ha escuchado Ud. sobre violencia en los centros de salud:

1. Sí () 2. No (pase a pregunta 6)()

3. Qué tipos de violencia ha presenciado o vivido en los centros de salud (puede marcar más de una opción):

1. Física () 2. Psicológica () 3. Sexual () 4. Otros. Mencione_____ ()

4. Con qué frecuencia considera Ud. que se dan situaciones de violencia en los centros de salud de nuestro país: 1. Nunca () 2. Pocas veces () 3. Ocasionalmente () 4. Muy seguido ()

5. Cuál de los siguientes actos considera Ud. pertenecen a algún tipo de violencia que pueda darse en un centro de salud (puede marcar las que considere necesarias):

1. Gritos () 2. Insultos () 3. Sarcasmos () 4. Burlas () 5. Desprecio ()

6. Actitudes insinuantes () 7. Piropos obscenos () 8. Agresión física ()

9. Acoso sexual () 10. Humillación () 11. Otros. Mencione_____ ()

6. En cuál tipo de instituciones considera Ud. o ha observado que se produzcan actos que Ud. considera como situaciones de violencia (puede marcar ambas si así lo cree o ha vivido): 1. Instituciones públicas () 2. Atención privada ()

7. Conoce Ud. Acerca de las medidas que se pueden y deben tomar al presenciar o vivir algún tipo de violencia en un centro de salud: 1. Sí () 2. No ()

8. Considera Ud. que la violencia en los centros de salud puede tener repercusiones importantes de tipo físico y emocional a largo plazo en la persona víctima de ella: 1. Sí () 2. No ()

9. Considera Ud. útil que los centros de atención de salud tengan información visible acerca de los tipos de violencia que se puede presentar en los mismos y el modo en que se debe actuar de acuerdo con cada situación: 1.Sí () 2.No ().

Resultados y Discusión

El análisis de la encuesta realizada a los 69 pacientes, tuvo una distribución total de 48 mujeres y 21 hombres. En relación con la violencia en centros de salud, un 72% de las personas encuestadas manifestaron haber escuchado, percibido o vivido actos de violencia en los mismos.

A las personas que habían tenido algún tipo de encuentro con un acto de violencia en un centro de salud, se les preguntó sobre el tipo o tipos de violencia a los que podían relacionar sus experiencias. En el gráfico 1, se muestra la distribución porcentual de las respuestas de los participantes.

De acuerdo con el gráfico 1, se puede observar que la mayoría de usuarios entrevistados refieren la agresión psicológica como la que más se observa y se vive en los centros de salud del país; esta manifestación de violencia se define como cualquier acción que atente contra la estabilidad emocional de una persona, al ser esta víctima de insultos, humillaciones, desplazamiento de posesiones personales e integridad, afectando incluso más que la violencia física (3,6).

La encuesta reflejó que la violencia física es la segunda más encontrada, esta se define como una agresión no accidental que suele ser más evidente que el resto de manifestaciones de violencia y que puede provocar lesiones internas, externas o ambas (4). A pesar de que pocas personas hicieron referencia al acoso sexual, definido como toda acción que conlleva algún tipo de acto agresivo sexual en contra de la víctima, desde una mirada insinuante hasta violación(3,5), la mayoría de los entrevistados que lo hicieron reportaron una experiencia propia por la cual mencionan dicha categoría.

En relación con la frecuencia de situaciones de violencia en los centros de salud, se encontraron también variadas opiniones, en las que muchos de ellos referían experiencias personales. Para ello, el gráfico 2 ilustra la distribución de opiniones.

De acuerdo con el gráfico 2, se observa que la mayoría de usuarios coinciden en que la violencia en los centros de salud es una situación que ocurre con

mucha frecuencia, reportado así por el 50% de los encuestados. Un 26,5% manifestó este tipo de actos como algo ocasional, seguido de quienes reportaron los actos de violencia como poco frecuentes y que nunca ocurrirían para dar un porcentaje de 19% y 4,5% respectivamente.

Muchos pacientes informaron que la violencia se da de manera seguida en los centros de salud, debido a que son múltiples las personas de las que reciben tratos con poca disposición, entre las que se menciona a todo el personal de salud y secretarias en algunos casos, informando que los centros de salud tienen un ambiente tenso. De acuerdo con la literatura, los pacientes han referido que existe un trato frío en los centros de salud y se ha atribuido al estrés notable en los centros de salud como un factor importante en el trato que reciben; este último también respaldado por Chapell y Di Martino en el modelo sobre violencia laboral. Además, se ha mencionado que la jornada en que son atendidos difiere también en el trato, incluyendo en esto que por las noches el trato empeora con los pacientes, dejando en duda si esto corresponde a falta de personal, que resulta en una carga excesiva para el personal presente en ese momento o si verdaderamente hay una atención distinta en un turno nocturno (3, 5, 7-8).

En relación con las actividades específicas que han presenciado o vivido los usuarios, se tienen los gritos en primer lugar con un 14,6% reportado, mientras que, los piropos obscenos fueron los menos reportados, correspondiendo a un porcentaje de 5,4%. En la Tabla 2 se encuentra en detalle el reporte de cada actividad presenciada o vivida por los usuarios de los centros de salud de acuerdo con los participantes de la encuesta.

■ **Tabla 2.** Actividades reportadas por los usuarios entrevistados sobre acciones específicas de violencia en los centros de salud.

Actividad Reportada	Porcentaje
Gritos	14,6%
Burlas	13,1%
Sarcasmos	12,6%
Desprecio	12%
Insultos	10,3%
Actitudes insinuantes	9,1%
Acoso sexual	8,4%
Humillación	7,6%
Agrección física	6,9%
Piropos obscenos	5,45

■ Fuente: Encuesta realizada a 69 pacientes de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica

A pesar de que la mayoría de personas usuarias entrevistadas reportaron conocer medidas que se pueden y deben tomar en un centro de salud ante un acto de violencia (61%) en comparación con un 39% que manifestó no tener conocimiento de lo que se podría hacer ante una de estas situaciones, muchos de ellos al momento de la entrevista informaron que nunca habían tomado algún tipo de medida, sin ninguna razón. Asimismo, existió un 75% de acusaciones a las instituciones públicas como centros principales en los que se viven actos de violencia y un 25% para la consulta privada.

Entre los participantes, un 95% coincidió en que estos actos tienen repercusiones importantes a nivel físico y/o emocional de quien lo sufriera; mientras que solo un 5% respondió que no existía consecuencias en la persona víctima de un acto de violencia, manifestando que era algo que se podía superar con facilidad. Ante esta misma línea, un 92% de los pacientes considera necesario e importante que exista información visible para los usuarios en los centros de salud, acerca de los tipos de violencia que se pueden dar en los mismos y el modo en que se podría actuar ante cada uno de ellos.

Si se comparan los actos de violencia a nivel médico y odontológico se pueden encontrar varias diferencias, primero que todo la mayoría de consultorios odontológicos son privados y con horarios diurnos, mientras que a nivel médico se encuentran variedad de consultas, desde Equipos Básicos de Atención en Salud (EBAIS) hasta hospitales con diferentes horarios y turnos de atención. Esto hace que a nivel médico y hospitalario las situaciones de violencia sean más evidentes, puesto que el personal se encuentra cansado, luego de muchas horas de trabajar, los casos que ingresan son emergencias, por accidentes, robos, cirugías, etc, por lo que los pacientes son más exigentes en cuanto al servicio que se les va a brindar y esto hace que el ambiente sea mucho más serio y tenso (8). Por otro lado, en Costa Rica en algunas clínicas de la Caja Costarricense del Seguro Social no hay atención en odontología, o el servicio se presta solo una vez al mes, por lo que la cantidad de odontólogos que trabaja en el sector público es mucho menor que la cantidad de médicos o enfermeras, lo que hace también que los casos de violencia en odontología sean menos frecuentes, pero igualmente importantes, ya que en esencia las manifestaciones violentas se puede decir, son las mismas que ya se han mencionado anteriormente en este trabajo.

Sin embargo en esta investigación, a nivel odontológico es más difícil determinar actos de violencia concretos ya que no se encuestó directamente sobre servicios de salud odontológicos. Desde la perspectiva del profesional en odontología se sabe que de parte de los pacientes se presentan casos de hostigamiento sexual, violencia psicológica, los pacientes se niegan a pagar por los servicios profesionales del odontólogo posteriormente a ser atendidos. Existen personas que se dedican a demandar odontólogos con el único fin de recibir una compensación económica, lo cual es muy

La eplorable, esto por nombrar algunos ejemplos. La violencia entre odontólogos como compañeros de trabajo puede presentarse como cualquier otro tipo de violencia entre trabajadores, sin embargo los casos de faltas a la ética profesional también se presentan frecuentemente, los odontólogos hablan mal de los tratamientos realizados por otros colegas pese a que este acto es sancionado por el Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica, y es del conocimiento de los nuevos profesionales en el curso de leyes y reglamentos del mismo. Desgraciadamente se ha llegado a un punto en el que atraer pacientes puede resultar ser más importante que cualquier otra cosa, que la ética profesional hablando de lo que y en algunos casos que los mismos pacientes.

Así esta investigación abre un panorama nuevo para el odontólogo, sobre la violencia en el sector salud, porque a nivel nacional, la información disponible actualmente es bastante reducida. Como futuros odontólogos los estudiantes desconocen en qué lugar se van a desempeñar profesionalmente, en el campo privado, público o ambos, pero independientemente de eso la formación debe ser integral. La formación en cuanto a violencia en los planes de estudio de la carrera debería ser considerada de más importancia e incluirse, ya que salud no es únicamente la ausencia de enfermedad, sino también el poder trabajar en un ambiente laboral libre de violencia, esto les ayudará a ser profesionales más sanos, que puedan ayudar de mejor forma y con mayor disposición a sus futuros pacientes

Conclusiones :

- Según la opinión de los pacientes, dentro de los servicios de salud se presentan varias manifestaciones de violencia, dentro de los cuales tenemos gritos, burlas, sarcasmo, desprecio, insultos, actitudes insinuantes, acoso sexual, humillación, agresión física, piropos obscenos (se encuentran ordenadas en forma decreciente).
- Con respecto a la prevalencia de los actos de violencia en los servicios de salud, la mayoría de los pacientes entrevistados opina que se presentan de manera muy seguida y una cantidad mínima opina que no se presentan nunca.

- Los pacientes que han sufrido actos de violencia en los diferentes centros de salud no los denuncian ante las instancias pertinentes.
- Este trabajo de investigación permite conocer una perspectiva diferente de la violencia en el área de la salud, perspectiva que inclusive siendo estudiantes del área se desconoce prácticamente en su totalidad. El hecho de analizar fuentes bibliográficas y realizar trabajos con respecto a este tema resulta enriquecedor y prepara al estudiante de odontología mucho mejor para un mundo laboral en el que se debe estar preparado para una realidad hostil y de cierta forma violenta.

Recomendaciones

- Es de suma importancia capacitar a todos los profesionales de la salud en lo que a violencia se refiere, es una necesidad real que todo profesional recién graduado, ingrese al mundo laboral con las herramientas necesarias para enfrentar este tipo de situaciones, por lo que debería incluirse este tema como parte de los planes de estudios de todas las carreras de salud.
- Instruir a la población usuaria de los servicios de salud, sobre los tipos de violencia que se pueden presentar en las instituciones que brindan estos servicios, y de sus derechos y deberes como usuarios.
- Específicamente en el área de odontología se recomienda siempre ser respetuosos con los pacientes, haciendo valer el trabajo del odontólogo. Se debe incentivar una cultura de conocimiento sobre cobro de honorarios, ya que los cursos de administración que se imparten durante la carrera no aportan conocimiento suficiente. Tener los expedientes y consentimientos informados al día para evitar dudas y posibles demandas de pacientes inconformes. En lo que a competencia desleal se refiere, el profesional en odontología también debe tener ética profesional, valorarse a sí mismo como profesional que pasó varios años de su vida capacitándose para recibir un título universitario que lo acredite y por ningún motivo regalar su trabajo, un trabajo que contrario a lo que la población en general piensa, también puede salvar vidas al igual que otras carreras del área de salud.

- Se recomienda realizar más investigación en esta área, ya que no se encuentra suficiente información de este tema a nivel nacional .

Conflictos de Interés

No hubo conflictos de interés.

Referencias

- 1- Violencia. Organización Mundial de la Salud. Geneve. 2016. Accessed May 14, 2016. <http://www.who.int/topics/violence/es/>
 - 2- LO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on Workplace Violence in the Health Sector. - Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Organización Internacional del Trabajo. Geneve 2002 . Accessed May 12, 2016. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44072>
 - 3- Farías A, Sánchez J, Petiti Y, Alderete AM, Acevedo G Reconocimiento de la violencia laboral en el sector de la salud. Revista Cubana de Salud y Trabajo. 2012;13(3):7-15.
 - 4- Turnes AL. Violencia contra médicos. Violencia y Salud. 2009; 6-12. .
 - 5- Acevedo G, Farias A, Sánchez J, Petiti Y. La violencia laboral hacia trabajadores/as de instituciones de salud de la ciudad de Córdoba, Argentina. Laboreal. 2010: 6(1). doi:10.4000/laboreal.8985
 - 6- Horikian, AV. Violencia laboral en los profesionales de salud. Instituto Universitario de Ciencias de la Salud /Fundación Héctor A. Barceló. Argentina. 2014. Accessed Jun 11, 2016. <https://repositorio.barcelo.edu.ar/greenstone/collect/tesis/index/assoc/HASH1fea.dir/TFI%20Horikian%20Andrea%20Veronica.pdf>
 - 7- Burgos M, Paravic T. Percepción de violencia de los pacientes hospitalizados en los servicios de medicina y cirugía de un hospital público. Cien Enferm. 2003. 9(2): 29-42.
 - 8- Chappell D, Di Martino, V. Violence at work. Third Edition. Geneva: International Labour Office. 2006. Accessed Jun 10, 2016. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf
- Hepático en adultos: Estados del arte.* Asociaciones Colombianas de Gastroenterología, Endoscopia Digestiva, Coloproctología y Hepatología 2012; 27:21-31.