

Datos Breves de NIOSH: cómo prevenir la violencia en el trabajo

DHHS (NIOSH) publicación N.º 2012-118
febrero de 2012

El personal de atención médica domiciliaria puede ser vulnerable debido a que enfrenta un entorno impredecible y sin protección cada vez que entra a la casa o la comunidad de un cliente. El espectro de violencia puede oscilar entre el abuso verbal y el acoso o ir de las amenazas de agresión al homicidio.



El abuso verbal por parte del cliente, familiares o personas en la comunidad es una forma de violencia laboral. Este tipo de abuso puede ser sutil, como pedir que le ayude con tareas adicionales a lo que su trabajo implica (como las tareas de limpieza) o puede ser obvio, como quejarse del desempeño laboral o de la apariencia del trabajador, o hasta amenazarlo con causarle daño.

LOS EMPLEADORES DEBEN

- Establecer una política de cero tolerancia para todos los incidentes de violencia.
- Capacitar a los trabajadores para que reconozcan y prevengan la violencia laboral.
- Investigar todas las notificaciones de violencia.
- Trabajar con la policía para identificar los vecindarios peligrosos donde se deben tomar precauciones y dar esa información a los empleados.

LOS EMPLEADOS DEBEN

- Participar en capacitaciones para prevenir la violencia.
- Notificar al empleador todos los incidentes de violencia, sin importar si son de menor importancia.

MANEJO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA

- Considere trabajar con alguien que lo acompañe en áreas de alta delincuencia. Programe las visitas durante horas del día.



- Asegúrese de que va al sitio correcto y que tiene instrucciones precisas para llegar a la casa o al apartamento.
- Siempre dígame a su empleador el sitio al que va y cuando espera reportarse nuevamente.
- Cuando maneje solo, suba todos los vidrios de las ventanas y asegure las puertas.
- Estacione el vehículo en un área con bastante luz, lejos de árboles o arbustos grandes en los que se puede ocultar alguien.
- Mantenga el equipo y los suministros de atención médica, así como sus pertenencias bajo llave, y fuera de la vista de personas en la cajuela del vehículo.
- Antes de salir del carro, revise los alrededores y lo que está pasando. Si no se siente seguro, no salga del carro.
- Permanezca en el carro y comuníquese con su supervisor si nota algo que puede afectar su seguridad, como olores penetrantes provenientes de un laboratorio de drogas ilícitas o gritos o ruidos de una pelea.
- Durante la visita, siga precauciones básicas de seguridad como (1) estar alerta, (2) evaluar cada situación para determinar si existe un riesgo de violencia y (3) estar pendiente por cualquier indicio de agresión, como señales de ira y frustración expresadas verbalmente, gestos amenazantes, señales de abuso de drogas o alcohol, o presencia de armas.
- Notifique a su empleador si observa un arma que no esté guardada en forma segura en la casa del cliente.
- Mantenga un comportamiento que le ayude a neutralizar la ira de la persona como (1) mostrarse calmado y comprensivo, (2) no responder con amenazas, (3) no darle órdenes y (4) estar consciente de los sentimientos de la persona.
- Evite cualquier conducta que pudiera interpretarse como agresiva (por ejemplo, moverse rápidamente, acercarse demasiado a la persona, tocarla sin necesidad o hablarle en voz alta).
- Si es posible, planee una ruta de escape.
- Confíe en sus instintos.
- Evite situaciones incómodas.
- Si lo están agrediendo verbalmente, dígame al agresor que deje de hacerlo. Si la persona no lo hace, váyase y notifique a su empleador.
- Si no puede controlar la situación, acorte su visita y retírese del lugar. Si se siente amenazado, váyase inmediatamente.

- Si necesita ayuda, llame por celular a su empleador o al 911, según la gravedad de la situación.
- Si nota que alguien está cometiendo un delito, comuníquese con la policía.

Esta es una de las seis tarjetas de la serie de datos breves diseñada para ofrecer consejos prácticos al personal de atención médica domiciliaria basados en la publicación de NIOSH N.o 2010-125, *NIOSH Hazard Review: Occupational Hazards in Home Healthcare*.