

IV CONGRESO INTERNACIONAL VIRTUAL DE ENFERMERÍA Y FISIOTERAPIA CIUDAD DE GRANADA

"La Atención Especializada en la Seguridad del Paciente"

MANEJO DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE A TRAVÉS DEL CONTROL DEL ESTRÉS Y LA SALUD LABORAL.

Autor principal MARIA DE LOS SANTOS OÑATE TENORIO

CoAutor 1 MARIA JOSE ARIZA PENDÓN

CoAutor 2 ENCARNACIÓN ARJONA MUÑOZ

Área Temática La Seguridad del Paciente en el área de Enfermería en Salud Laboral

Palabras clave SEGURIDAD PACIENTE ESTRÉS SALUD LABORAL

» Resumen

El estrés es uno de los riesgos laborales más importantes y frecuentes en el personal sanitario. La Directiva Marco de la Unión Europea, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos, a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre).

El objetivo de este estudio será conocer la incidencia del estrés en el personal sanitario y ver las repercusiones que éste tiene en el paciente y su familia, con el propósito de mejorar la atención y el servicio prestado, garantizando una asistencia de calidad aumentando la seguridad del paciente.

Se realiza un estudio de tipo descriptivo, observacional y transversal.

La población de estudio fue una muestra aleatoria de 200 participantes, 150 enfermeros y 50 pacientes. Para la recogida de datos se diseñó un cuestionario anónimo y voluntario.

Consideramos que con la realización de estudios y proyectos de investigación se incentiva y motiva tanto al personal sanitario como a pacientes y familiares, por lo que a través de programas de educación sanitaria evitaríamos las consecuencias negativas del estrés y llevaríamos a cabo una

» Contexto de partida. Antecedentes. Experiencias previas. ¿Dónde se realizó el trabajo? ¿En qué tipo de organización o departamento? ¿Cómo surge? ¿Hay experiencias previas en el área desarrollada?

El estrés junto a los riesgos físicos, químicos y biológicos es uno de los riesgos laborales más importantes y frecuentes en el personal sanitario, por lo que es un tema muy común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción. Actualmente se emplea para hacer referencia a toda condición que altere el equilibrio dinámico, fisiológico y psicológico del organismo.

La Directiva Marco de la Unión Europea, en materia de Salud y Seguridad, obliga al empresario a reconocer los factores de estrés y a corregirlos. Esta directiva, establece entre otras cuestiones, que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.

España como Estado Miembro de la Unión Europea adoptó a través de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 de 8 de noviembre), esta normativa comunitaria, y en su artículo 18.1.a, estableció que el empresario adoptará las medidas adecuadas para que los trabajadores reciban todas las informaciones necesarias en relación con los riesgos para la seguridad y la salud en el trabajo.

Los estresores a los que nos enfrentamos actualmente han cambiado mucho tanto en su cantidad como en su naturaleza, y la interacción entre determinadas características personales y situaciones que podrían provocar la respuesta de estrés determina la presencia del mismo.

Esa interacción se produce en dos tiempos, en un primer momento la persona percibe los estímulos y valora en que medida éstos son una amenaza para su seguridad, van en contra de sus principios éticos, sus valores o creencias, le exigen o no un esfuerzo por encima de lo habitual, suponen tener que asumir responsabilidades, riesgos, tomar decisiones difíciles, le plantean conflictos, le exponen al dolor o la incomodidad, le modifican planes previamente establecidos e implican llevar a cabo tareas que le resultan inaceptables. Y en una segunda valoración la persona percibe en que medida cuenta con los recursos para hacer frente a estas situaciones o demandas y dependerá de las características de las personas, su patrón de conducta, su forma habitual de responder ante las dificultades, del estilo de afrontamiento, de cómo interpreta la información que obtiene, del juicio que realiza sobre los recursos con que cuenta, incluido en ellos el contar o no con ayuda de otras personas. Como resultado de ésta interacción se producirá una respuesta de estrés, más o menos duradera o intensa, que tendrá una u otra forma de manifestarse en la

persona y afectará de algún modo a su funcionamiento, rendimiento y bienestar.

Se considera que una persona está sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas que sobrepasan sus recursos, de manera que el sujeto percibe que no puede darles una respuesta efectiva.

La respuesta de estrés no es en sí misma nociva, sino que se trata de una reacción adaptativa, pero cuando la respuesta de estrés es excesivamente frecuente, intensa o duradera, pueden aparecer consecuencias negativas y el organismo no puede mantener durante mucho tiempo un ritmo constante de activación por encima de sus posibilidades, y si se mantiene más allá del límite se producirán los denominados trastornos psicofisiológicos. Frente a las exigencias del medio el organismo se activa. En esta activación interviene el sistema nervioso central y el sistema nervioso autónomo o neurovegetativo y juntos aumentan el estado de alerta, la actividad de los órganos y aparatos y la actividad del sistema nervioso simpático.

La respuesta excesiva ante las situaciones desbordantes o la resistencia frente a las mismas, puede deberse a varios factores, y éstos tienen que ver con características de la persona, ya que cada persona cuenta con elementos mediadores o moduladores que participan en la respuesta al estrés aumentando la vulnerabilidad o la resistencia al mismo. Las características que más comúnmente suelen presentar y que parecen colaborar a hacer estresante una situación, son: cambio o novedad en la situación, incertidumbre, ambigüedad, alteración de las condiciones biológicas del organismo, duración de la situación de estrés, factores temporales, sobrecarga o infracarga de trabajo, repetitividad, ritmo de trabajo, conflicto de rol, relaciones personales, falta de participación, control, formación, responsabilidad y contexto físico. Frecuentemente nos vamos a encontrar con situaciones generadoras de estrés: sucesos vitales intensos y extraordinarios, sucesos diarios estresantes de menor intensidad y situaciones de tensión crónica mantenida.

El estrés producido en el ambiente hospitalario tendría unas características propias, ya que el trabajo en hospitales ha sido considerado como una fuente estresante, porque implica estar continuamente en contacto con el dolor y a menudo con la muerte. La competitividad laboral, cargas

circadianos, alteraciones del sueño, repercusiones sobre la vida familiar y social.

A pesar de la importancia dada al estrés, los trastornos asociados a él y las dimensiones de sus consecuencias, los recursos y procedimientos para hacerles frente no parecen estar a la altura de las necesidades y así lo señalan sus efectos negativos reiterados, por lo que encontrar solución a esta situación se ha convertido en uno de los retos más importantes y actuales para las ciencias de la salud. Es por ello, que proponemos la implementación de medidas por parte de los servicios de Salud Laboral para evitar o disminuir el estrés hasta el punto de que éste

» Descripción del problema. ¿Sobre qué necesidades o problemáticas del contexto pretendía actuar el proyecto? ¿Cómo se analizaron las causas de esos problemas? ¿Qué tipo de intervención se realizó? ¿Cómo se cuantificó el problema?

Nuestro objetivo será conocer la incidencia del estrés en el personal sanitario y ver las repercusiones que éste tiene en el paciente y su familia, con el propósito de mejorar la atención y servicio prestado, garantizando una asistencia de calidad aumentando de esta manera la seguridad del paciente. Basándonos en una metodología científica y estadística se realiza un estudio descriptivo, observacional y transversal.

Para llevarlo a cabo nos emplazamos hasta las provincias de Cádiz y Málaga durante el mes de Octubre de 2012.

La población de estudio fue una muestra aleatoria de 200 participantes, 150 profesionales sanitarios, concretamente enfermeros, que desarrollaban trabajo asistencial en hospitales y centros de atención primaria en régimen público y privado, y 50 pacientes atendidos por personal diplomado en enfermería. Se les entregó un cuestionario anónimo y voluntario de 7 preguntas semiestructuradas, que serán autocumplimentadas por los encuestados.

Las variables que se estudiaron fueron:

- Edad y sexo.
- Centro de trabajo de los profesionales, o centro sanitario donde ha sido atendido en el caso de los pacientes.
- Presencia o ausencia de estrés.
- Influencia de estrés en su trabajo en el caso de los profesionales.
- Efectos que produce el estrés a la hora de ser atendidos los pacientes.
- Opinión y grado de participación de los profesionales y como pacientes en la implementación de medidas por parte de Salud Laboral para evitar

» Soluciones aportadas / Viabilidad / Aplicabilidad. Coste-Beneficio. ¿Cuáles fueron los efectos y cómo se midieron? ¿Hasta qué punto las soluciones aportadas resolvieron el problema?

Los resultados obtenidos una vez procesados los datos obtenidos en los cuestionarios muestran que el 73 % de los profesionales que trabajaba en el hospital y el 27% en centros de atención primaria, y el 82% en régimen público y un 18% en régimen privado. De los pacientes encuestados el 84% había sido atendido en el hospital y el 16% en centros de atención primaria, el 78% en régimen público y un 22% en régimen privado.

El 92% de los profesionales reconoce la presencia e influencia de estrés en su trabajo y sólo el 8% afirma no tener estrés y no verse influido por el mismo. Proporciones similares están presentes en los pacientes ya que el 94% afirman haber estado estresados al ser atendidos y sólo el 6% reconoce que no.

Cuando le pedimos a los profesionales que nos describan los efectos más frecuentes que le produce el estrés nos encontramos los siguientes: ansiedad, frustración, insatisfacción, rabia, enfado, agobio, culpabilidad, tristeza, pena, malestar general, decaimiento, taquicardia, sudoración y angustia. Y los pacientes afirman que sienten: inseguridad, desconfianza, ansiedad, hostilidad, fragilidad, temor, angustia, rechazo y desasosiego.

En éste estudio nos encontramos con un predominio de varones y con un intervalo de edad que oscila entre los 18 a los 63 años de edad.

Cuando se le plantea a los encuestados la posibilidad de crear programas de información y de actuación de los servicios de Salud Laboral podemos afirmar que al 64% de los profesionales le parece muy bien la idea, al 28% le parece bien, y sólo al 8% le es indiferente y en cuanto a los pacientes al 82% le parece muy bien, al 14% bien y a un 4% indiferente.

» Barreras detectadas durante el desarrollo.

Las dificultades y barreras que hemos encontrado han sido las derivadas por una escasa colaboración y falta de tiempo tanto de los profesionales sanitarios como de los pacientes que han participado en el estudio. Otras de las barreras que hemos observado es el desconocimiento de la disponibilidad de recursos sanitarios, ofrecidos por los Servicios o Departamentos de Salud Laboral y las formas de cómo acceder a ellos. Debemos de considerar para éste estudio, el nivel sociocultural de cada individuo, edad y sexo para valorar el reconocimiento del estrés.

Para salvar estas barreras se debería asegurar que las organizaciones implementen un enfoque estandarizado para la comunicación entre el personal, pacientes y familiares en las Unidades de Salud Laboral.

» Oportunidad de participación del paciente y familia.

De manera constante, tanto los profesionales como los pacientes y familiares están sometidos y enfrentados a múltiples estímulos y situaciones que provocan una respuesta de estrés, muchas de ellas son situaciones frecuentes que si son provocadas de forma cotidiana pueden ser nocivas a largo plazo. Estas situaciones a veces son de tensión crónica mantenida y de alta intensidad, provocando consecuencias graves en la salud. Proponemos que por parte de los Servicios y Departamentos de Salud Laboral existentes en los Centros Sanitarios, se realicen actividades formativas, no sólo dirigidas a profesionales sino también a pacientes y familiares, con el objetivo de evitar las repercusiones negativas que el estrés puede ocasionales.

Para propiciar la participación de pacientes y familiares se propone que se creen actividades dirigidas a ellos, a través de la organización de sesiones y charlas informativas, tanto de la protocolización de los procedimientos a los que van a ser sometidos, como toda la información sobre los profesionales sanitarios que se van a encargar de su proceso, así de esta manera pacientes y familiares se sentirían más participes de su proceso y se disminuiría el estrés y las consecuencias negativas que éste lleva consigo. A su vez, se repartirían folletos informativos y

» Propuestas de líneas de investigación.

Proponemos la incentivación y motivación de los profesionales mediante la realización de estudios y proyectos de investigación en los distintos niveles asistenciales sobre el grado de incidencia del estrés no sólo en el personal sanitario, también en los pacientes y en los familiares a través de la promoción de salud desde las Unidades y Departamentos de Salud laboral tanto a nivel de atención primaria como de atención especializada, y la implantación de programas de educación sanitaria para evitar las consecuencias negativas del estrés y llevar a cabo de esta manera una atención sanitaria de calidad y de máxima seguridad para el paciente y sus familiares.

» Bibliografía.

1. Amutio A. Afrontamiento del estrés en las organizaciones: un programa de manejo a nivel individual/grupal. Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones. 2004. 20(1):77-94.
2. Díaz D. Estrés laboral y sus factores de riesgo psicosocial. Revista CES Salud Pública. 2011. 2(1):80-84.
3. Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10/11/1995).
4. Martínez A, Vázquez M. El cuidado y la seguridad del paciente. Algunas consideraciones éticas y legales. Ética de los cuidados. 2008. 1(1):1-7.