

## RESUMEN

**Objetivo:** conocer la percepción que tienen los profesionales sanitarios de las alteraciones que les produce la presión asistencial en su puesto de trabajo, identificándolas.

**Diseño:** estudio descriptivo transversal.

**Material y métodos:** ámbito: servicio de urgencias del hospital de Bellvitge. Participantes: profesionales sanitarios. Mediciones: encuesta anónima.

**Resultados:** El personal se siente "agredido" cada vez con mayor frecuencia en su lugar de trabajo, repercutiendo en la calidad asistencial y en su vida personal; produciéndole alteraciones como insomnio, taquicardias, ansiedad, estrés, etc.

**Conclusiones:** - Cambio de paciente a cliente / consumidor de servicios sanitarios.

- Descompensación entre recursos sanitarios y demanda.
- Deterioro del clima sanitario.
- La inseguridad que percibe el profesional al trabajar en unas condiciones en las que no se le respeta, y la falta de respaldo por parte del centro hospitalario, que toma pocas medidas para minimizarlo.

**Palabras clave:** demanda asistencial, disfunciones asociadas a la presión asistencial, condiciones de trabajo, presión asistencial.

## INTRODUCCIÓN

La presión asistencial es un término relativamente novedoso en el ámbito sanitario, que afecta a profesionales sanitarios en el desempeño de su trabajo y que está relacionado con la sensibilización cada vez mayor de los usuarios de los derechos que tienen, mostrándolos de una forma exigente y crítica.

Esta presión asistencial produce en el profesional una serie de alteraciones, que son objeto de éste estudio.

Hemos de constatar que no siempre presión asistencial ( PA ) va asociada a más carga de trabajo, aunque ésta sea un factor a tener en cuenta.

Los hospitales habiendo detectado éste problema en sus centros, ha iniciado estrategias dirigidas a su personal, para formarlos contra las consecuencias de ésta PA con cursos.

En habilidades de comunicación, manejo de situaciones conflictivas y estrés laboral.,

### EL HOSPITAL OBJETO DE ESTUDIO

El Hospital Universitario de Bellvitge es un centro hospitalario y universitario de titularidad pública que pertenece al Instituto Catalán de la Salud (ICS). Está acreditado como centro de tercer nivel y dispone de todas las especialidades medicoquirúrgicas excepto de pediatría y obstetricia.

Situado en la ciudad de Hospitalet de Llobregat, provincia de Barcelona; es el hospital de referencia de una población de 1.100.000 habitantes, aunque en algunas especialidades lo es también para pacientes de las regiones de Tarragona, Tortosa y Lleida. Superando los dos millones de habitantes.



El Hospital Universitario de Bellvitge ingresa anualmente más de 26.000 pacientes, atiende más de 110.000 urgencias, visita más de 377.000 pacientes en consultas externas y realiza más de 125.000 pruebas complementarias en consultas.

Definiremos Presión Asistencial (PA) como aquella situación de desbordamiento, que genera una alteración en el profesional sanitario y que repercute en la calidad asistencial que éste puede ofrecer.

Hemos de diferenciar entre volumen de población atendida por profesional y día que correspondería a una demanda asistencial (DA) y PA que correspondería a cuando ésta demanda, es canalizada por el usuario, de una forma inadecuada.

Esta demostrado que unas condiciones psicosociales desfavorables como es la Presión Asistencial, son el origen de la aparición de determinadas conductas y actitudes inadecuadas en el desarrollo del trabajo así como determinadas consecuencias perjudiciales para la salud y el bienestar del trabajador. Algunas de ellas son la aparición de: estrés, Burnout, insatisfacción laboral, desmotivación laboral, problemas de relación, etc.

#### FACTORES QUE PROVOCAN ESTA PA

1. Descoordinación entre los recursos sanitarios y las necesidades reales actuales, debidas al incremento de la población inmigrante, al aumento de las expectativas de la población con respecto a su salud, y al progresivo envejecimiento de ésta, que requieren una mayor dedicación de tiempo.
2. Requerimiento por parte de los usuarios de una atención individualizada, en un contexto en el que el paciente quiere implicarse y participar de forma activa en la información y en el proceso asistencial. Se trata de un usuario exigente y crítico con el sistema.
3. Estas exingencias se canalizan de manera inadecuada en forma de quejas, amenazas, gritos, insultos e incluso a veces agresiones, físicas o verbales, que cuando son muy continuadas, como es en el caso del sevicio de urgencias, son vividas por el profesional que las recibe, de una forma angustiosa, afectando a su trabajo y a su vida personal.

### MATERIAL Y MÉTODOS

Se trata de un estudio descriptivo transversal, realizado en el ámbito hospitalario, durante los meses de noviembre- diciembre del 2005.

Se realizó una encuesta a todos los profesionales sanitarios ( enfermeros y auxiliares ) que trabajan en todos los turnos ( Mañana, Tarde y Noche), del servicio de urgencias. El servicio de urgencias del hospital se divide en diferentes niveles: Nivel I, Nivel II de cirugía y traumatología, Nivel II de Medicina, REA urgencias y Quirófano de urgencias.

El cuestionario contiene 20 ítems, donde se evalúa, con preguntas cerradas y abiertas, la percepción que tiene el trabajador, delas condiciones de presión asistencial ,en su puesto de trabajo.

En ésta encuesta incluimos además variables demográficas ( edad, sexo, ) y otras variables presumiblemente relacionadas con la PA ( como el lugar de trabajo, dentro de las urgencias, la categoría profesional, el turno,,)

Una de las limitaciones de nuestro estudio, se debe a que el cuestionario utilizado, sólo es valido para medir percepciones.

### RESULTADOS

Obtuvimos un total de 60 encuestas.

En la tabla nº1 se muestran las características de la población respondedora, según las variables estudiadas, así como la tasa de respuesta según turno y categoría profesional , que son las únicas variables utilizadas como control, con el fin de garantizar el anonimato.

-Sexo:	Mujeres: 83% Hombres: 17%
-La edad media fué de:	20 a 40 años
- Antigüedad en el servicio de urgencias	Mayor de 5 años
- Categoría profesional mayoritaria:	Enfermeros/as: 68% Aux. de Enfermería: 32%
- Turno de trabajo:	12h : 46% 7h : 54%
- Percepción de trabajar con PA	SI: 96% NO: 4%
- Desde cuando percepción de PA en Urg:	- de 5 años: 66% + de 5 años:34%
- Urgencias como lugar con mayor PA	SI: 90% NO: 10%

Los encuestados entienden como PA en el lugar de trabajo: tanto el aumento de usuarios / carga de trabajo como el aumento de quejas y descalificaciones.

Los turnos en los que se percibe trabajar con mayor PA son los turnos de : Tarde y noche

En la encuesta también se ha cuantificado el área del servicio de urgencias en el cual se genera más PA. Mostrado en la Tabla nº2

Area servicio Urgencias	Nivel PA
Nivel I	65%
Nivel II Cirugia/ traumatologia	20%
Nivel II Medicina	13%
REA / Quirófano	2% *

### DISCUSIÓN

Hemos podido constatar que esta PA repercute sobre la persona produciéndole diversas alteraciones tanto a nivel físico como psíquico. El personal sanitario encuestado verbaliza sufrir mayoritariamente: Insomnio, Estrés, Taquicardias, Problemas musculares, cefaleas.....hasta llegar en algunas personas a la repercusión sobre su entorno familiar.

Un dato importante que hemos podido observar, es la respuesta mayoritariamente afirmativa ( 90%) en relación ha haberse sentido "agredido" en algún momento tanto de forma verbal como física por parte de los usuarios.

- El ICS ( Instituto Catalán de la Salud) registró en los 4 primeros meses del 2005, 190 incidentes de violencia, 30 de ellos agresiones y el resto de ellos amenaza e injurias (140).

La mayoría del personal sanitario es consciente y conoce que hay diversas causas que hacen que el usuario genere mayor PA, como son : La demora en la prestación sanitaria y la insuficiente información prestada. Y son sobre las cuales buscan medidas para que el centro hospitalario actúe.

Es importante tener en cuenta que la mayoría del personal sanitario cree que se podría hacer algo para minimizar la PA, y que su centro de trabajo no toma las medidas suficientes para disminuirla.

Las medidas que suscribe el personal para minimizar la PA son entre ellas:

- Ofrecer un buen circuito de información desde la entrada.
- Control estricto del nº de familiares y acompañantes del paciente, limitándose a uno.
- Ofrecer información sobre tiempos de espera y demora aproximada en la atención.
- Incrementar el personal sanitario.

## CONCLUSIÓN

El clima en los hospitales se ha deteriorado. Actualmente existe un choque de expectativas, el ciudadano pide más de lo que puede facilitársele. Hay un sector minoritario de personas que actúan como si solo tuvieran derechos y no obligaciones, y se comportan como si gozaran de impunidad hagan lo que hagan en una actitud de desprecio y exigencias a los servicios públicos y al personal que los atiende. Esto es debido al cambio producido en los últimos años del concepto de paciente, pasando a convertirse en cliente – usuario- consumidor de servicios sanitarios.

Por otro lado las necesidades de la población han ido creciendo descompensadamente a como han crecido los recursos sanitarios disponibles. Nos encontramos ante una lenta actualización de infraestructuras hospitalarias.

La polémica esta servida, lamentablemente cada vez más los profesionales sanitarios encabezan portadas de los periódicos por agresiones o malos tratos recibidos durante su trabajo en los centros sanitarios. Siendo éste un problema potencial que la sanidad debe afrontar: la seguridad de su personal.

## BIBLIOGRAFÍA

- Instituto Catalán de la Salud, Generalidad de Cataluña, Departamento de Salud. Riesgos Laborales y su prevención. Barcelona; 2004.
- Hospital Universitario de Bellvitge. Información Corporativa. URL: <http://www.csub.scs.es/cat/info-corporativa/index.html>. Ultima actualización: Noviembre 2005.
- Profesional MedicinaTV. Preven el Burn-out o síndrome del trabajador quemado. URL: <http://profesional.medicinaTV.com/reportajes>. Ultima actualización: Septiembre 2005.
- Colegio oficial de médicos. Informe sobre masificación y el aumento de la Presión asistencial que sufren los médicos en atención primaria. Santa Cruz de Tenerife; Junio 2004.