



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA
ESPECIALIDAD: CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

**CARACTERIZACION DE LAS AGRESIONES HACIA
EL PERSONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN
LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN
EMERGENCIAS Y DESASTRES**

Presentado por:

AUTOR: ALVARADO MESTANZA, Lisbeth Denis
CABRACANCHA ALCEDO, Marisela Cristel

ASESOR: MG. JEANNETTE ÁVILA VARGAS-MACHUCA

**LIMA – PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A nuestras familias por su constante apoyo y por ser el pilar fundamental en toda nuestra carrera profesional, por impulsarnos a ser mejores y guiarnos en todo el proceso, todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por habernos permitido culminar este camino y guiarnos en todo momento, a nuestra familia, a nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos durante este proceso. A nuestra asesora por su paciencia y guía en el trabajo académico.

Asesor: JEANNETTE ÁVILA VARGAS MACHUCA

JURADO

Presidente: Mg WILMER CALSIN PACOMPIA

Secretario : Mg. RODOLFO AMADO ARÉVALO MARCOS

Vocal : Mg. RUBY CECILIA PALOMINO CARRIÓN

INDICE

Carátula	i
Hoja en blanco	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Asesor	v
Jurado	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	17
1.3. Objetivo	17
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Diseño de estudio: Revisión sistemática	18
2.2. Población y muestra	18
2.3. Procedimiento de recolección de datos	19
2.4. Técnica de análisis	19

2.5. Aspectos éticos	20
CAPITULO III: RESULTADOS	
3.1. Tablas	21
CAPITULO IV: DISCUSIÓN	
4.1. Discusión	34
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	36
5.2. Recomendaciones	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

ÍNDICE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resultados sobre la caracterización de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia.	21
Tabla 2: Resumen sobre la caracterización de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia.	31

RESUMEN

Objetivo: Analizar sistemáticamente las evidencias disponibles sobre la caracterización de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia. **Material y método:** La revisión Sistemática de los 10 artículos científicos encontrados sobre la agresión hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia, fueron hallados en la siguiente bases de datos Scielo, Medline Pubmed, Epistemonikos, todos ellos fueron analizados según la escala Grade para determinar su fuerza y calidad de evidencia. **Resultados:** De los 10 artículos revisados, el 40% (4/10) corresponden al diseño metodológico de revisión sistemática y el 60% (6/10) son estudios transversales. De los 10 artículos revisados sistemáticamente, el 100% (10/10) muestran la agresión hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia es un factor común, teniendo como característica principal la agresión verbal, lo cual genera consecuencias emocionales en el profesional. **Conclusiones:** De los 10 artículos revisados, el 100% (10/10) evidencian la agresión hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia, las cuales están caracterizadas por poseer un agresor sea el paciente, familiar o visitante, seguido de tipo de agresión verbal o físico, en relación al horario de la agresión se desarrolla entre las 00:00 hrs a 13:00 hrs, finalizando estas agresiones traen consecuencia tales como estrés, mal desempeño laboras entre otros.

Palabras claves: “Agresión”, “Emergencia”, “Consecuencias”

SUMMARY

Objective: systematically analyze the available evidence on the characterization of the aggressions towards the nursing staff in the emergency services. **Material and method:** The systematic review of the 10 articles results in the following list of data. to determine its strength and quality of evidence. **Results:** Of the 10 articles reviewed, 40% (4/10) corresponds to the methodological design of systematic review and 60% (6/10) are cross-sectional studies. Of the 10 articles systematically reviewed, 100% (10/10) show the aggression towards the nursing staff in the emergency services is a common factor, having as main characteristic the verbal aggression, and in any case the consequences They are emotional in the professional. **Conclusions:** Of the 10 articles reviewed, 100% (10/10) show the aggression towards the nursing staff in the emergency services, the characteristics that are characterized by a sea aggressor the patient, family or visitor, followed by type of verbal or physical aggression, in relation to the schedule of the aggression takes place between 00:00 hrs to 1:00 p.m., ending these aggressions.

Keywords: "Aggression", "Emergency", "Consequences".

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema.

La violencia laboral sea física o psicológica se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. Esta problemática durante mucho tiempo ha sido olvidada, hoy en día ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la violencia como el uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o incluso la muerte (2).

La violencia ha llegado a abarcar lugares que anteriormente se consideraban libres de incidentes, tales como educación, servicios sociales y salud. Este fenómeno en el sector sanitario ha ido en aumento. El equipo de salud está siendo víctima de actos más violentos por parte de los pacientes, familiares, por lo que se está convirtiendo en un problema importante para quienes se desempeñan en el área de la salud. Se define la violencia laboral como "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el

ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma"(3).

Cualquier profesional que labora en un centro sanitario puede llegar a ser víctima de violencia, sin embargo, los trabajadores que realizan cuidados de salud, con más frecuencia las enfermeras, médicos y auxiliares, son quienes tienen mayor contacto directo con los pacientes, debido a esto el riesgo es más alto. La razón de este hecho podría ser que estos trabajadores mantienen una estrecha proximidad física, tanto con los pacientes como con sus familiares (4)

Los trabajadores que brindan atención médica tienen dieciséis veces más riesgo de recibir violencia que otros trabajadores. Especialmente las enfermeras de los departamentos de emergencia tienen un alto riesgo de ser violentadas, ya que son las que se encuentran más expuestas, debido a que deben mantener por más tiempo el trato directo con los pacientes, sus familiares o amigos (5).

La mayor parte de las agresiones provienen de familiares, lo cual pone en manifiesto el escaso control que se ejerce en horarios de visita en las instituciones de salud, ya que muchas veces en esos momentos es donde puede suceder algún tipo de agresión (6)

La violencia laboral ha experimentado un crecimiento exponencial en los últimos años, en especial en el ámbito sanitario, en el que se han identificado cerca del 25% de los incidentes de violencia laboral y aproximadamente en un 50% de los profesionales del sector ha sido objeto de algún incidente violento a lo largo de su vida laboral, las acciones violentas por parte de los pacientes, de los familiares o acompañantes de los usuarios hacia los profesionales van en aumento en todos los países, llegando a representar un motivo de preocupación para los profesionales del ámbito sanitario. Si bien cualquier profesional que trabaje en un centro sanitario puede ser objeto de violencia, múltiples estudios señalan que en urgencias y emergencias se desencadenan con mayor

frecuencia las agresiones verbales y físicas por parte de los usuarios y acompañantes (7).

Esta problemática de la violencia implica a lo largo de la vida profesional una afectación en la dignidad del trabajador, su derecho a no ser discriminado, el respeto de su honra y su integridad física, psíquica y moral. En casos mayores, este tipo de agresión puede desencadenar daños psicológicos graves, pérdida del trabajo, hay víctimas que se ven tan afectadas que terminan renunciando y les resulta muy difícil reintegrarse al mercado laboral.

Los servicios de emergencia son los lugares donde con mayor frecuencia se produce la agresión, seguido de los centros de atención primaria (8).

La violencia hacia los profesionales de la salud genera actualmente una creciente alarma. Estimar su verdadera dimensión resulta complejo, dado que la gran mayoría de estos eventos no se registran e incluso los más graves no suelen informarse a las autoridades. Su frecuencia es variable en las publicaciones, en parte por las definiciones de violencia utilizadas y las poblaciones evaluadas.

El impacto de este fenómeno hacia los trabajadores se ha relacionado con experiencias de estrés negativo, con disminución de la productividad y de la calidad del cuidado del paciente (9).

A nivel nacional en un estudio realizado en Tacna se encontró que 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%), cifras alarmantes (10)

El estado de inseguridad y vulnerabilidad al que está sometido el personal de salud se ve reflejado en cuadros de ansiedad, irritabilidad, tensión, depresión, desgano, incapacidad para concentrarse, dolor de cabeza, fatiga, además de enfermedades de origen psicosomático como alergias y trastornos gastrointestinales. Las consecuencias que generan esta violencia repercuten en un gran nivel en la prestación de los servicios de atención de salud, y pueden

dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones de los trabajadores de abandonar las profesiones de atención de salud. Esto, a su vez, puede ser causa de que se reduzcan los servicios de salud disponibles para la población en general, y aumenten los costos de la salud (11).

Las enfermeras con menos experiencia saben que carecen de la capacidad para manejar la violencia y los riesgos psicosociales, por lo tanto, hay más probabilidad que evite un conflicto directo con los pacientes y sus familias. Todo lo contrario sucede con las enfermeras de mayor experiencia, a menudo ofrecen respuestas estándar en el tratamiento emocional, problemas o descontento en pacientes o sus familiares, por lo tanto, esto ha conllevado a que las enfermeras sean más propensas a causar malentendidos con pacientes y sus familias, conllevando esto a sufrir de agresiones (12).

La consecuencia negativa de la respuesta a la violencia generalizada repercute en gran medida a la prestación adecuada de servicios de salud, lo cual puede dar lugar a deterioro de la calidad de cuidados brindados y repercusión en el estado emocional de la enfermera que labora en emergencias. Dentro de sus consecuencias, se ha descrito mayor accidentabilidad, licencias médicas prolongadas, aislamiento, alteraciones en la salud física y mental, alteraciones en las relaciones sociales y alteraciones en la atención necesaria para ejecutar el trabajo (13).

El profesional de salud debe asumir todas sus obligaciones laborales y además de ello soportar o vivir la violencia en cualquiera de sus formas de familiares y pacientes, debido a estas circunstancias el personal puede generar una desmotivación laboral (14).

Los trabajadores que se desempeñan en el sector salud presentar un mayor riesgo de sufrir actos violentos, especialmente aquellos que entran en contacto directo con el paciente. En comparación con los demás miembros del equipo de salud, es el personal de enfermería el que presenta mayor exposición a la

violencia debido al tiempo que pasa con pacientes y familiares, quienes en algunos casos actúan de manera hostil y que, de no ser detectada a tiempo, puede acabar en una agresión. Esto atenta contra el bienestar del personal debido a las repercusiones que causan estos actos violentos de manera significativa en la salud física y psicológica, lo cual afecta la calidad de la asistencia prestada y la eficacia de los servicios de salud.

Aunque la aparición de sintomatología postraumática en este tipo de incidentes suelen ser menos frecuente, cuando aparece, interfiere en diferentes áreas, siendo la vida laboral la que los profesionales se ven más afectados (15).

Para hablar de la agresión hacia la enfermera, se debe partir de identificar las características en como esta se presenta, parte de una definición amplia del término agresión es considerada como una situación peligrosa cometida contra personal en el ejercicio de su profesión por parte de usuarios, pacientes, familiares o acompañantes y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad, estas agresiones pueden ser verbales, físicas o psicológicas.

La violencia contra el personal sanitario es una realidad de alta prevalencia y graves consecuencias psicológicas y laborales.

Debido a la experiencia vivida y por antecedentes observados y revisados sobre esta problemática, es que se realiza la búsqueda de información lo cual permita evidenciar estudios los cuales se identifica las características en las cuales se presenta la agresión.

1.2. Formulación del problema.

La pregunta formulada para la revisión sistemática se desarrolló bajo la metodología PICO y fue la siguiente:

P = Paciente/ Problema	I = Intervención	C = Intervención de comparación	O = Outcome Resultados
Personal de enfermería	No corresponde	No corresponde	Características de las agresiones

¿Cuáles son las características de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia?

1.3. Objetivo

Analizar las características de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia

CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Diseño de estudio:

En el presente estudio el tipo de investigación es cuantitativo y el diseño revisión sistemática. Las revisiones sistemáticas son investigaciones científicas en las cuales la unidad de análisis son los estudios originales primarios, que constituyen una herramienta esencial para sintetizar la información científica disponible, incrementar la validez de las conclusiones de estudios individuales e identificar las áreas de incertidumbre donde sea necesario realizar investigación (16).

2.2. Población y muestra.

La población estuvo constituida por la revisión bibliográfica de 10 artículos científicos publicados e indizados en las bases de datos científicos y que contestan a los artículos publicados en idioma español, inglés y portugués, con una antigüedad no mayor a diez años.

2.3. Procedimiento de recolección de datos.

La recolección de datos se realizó a través de la revisión bibliográfica de artículos de investigaciones tanto nacionales como internacionales que tuvieron como tema principal la agresión hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia.

De todos los artículos que se encontraron, se incluyeron los más importantes según nivel de evidencia y se excluyeron los menos relevantes. Se estableció la búsqueda siempre y cuando se tuvo acceso al texto completo del artículo científico.

Los términos de búsqueda fueron verificados en el DeCS (Descriptores de ciencias de la salud). Para la búsqueda de artículos en inglés se utilizó el equivalente en ese idioma.

El algoritmo de búsqueda sistemática de evidencias fue el siguiente:

Violencia ADN el personal de enfermería
Violencia en el lugar de trabajo
en el departamento de emergencias.

Agresiones ADN enfermeras

Características ADN agresiones ADN de enfermería.

Base de datos:

Pubmed, Medline, Redalyc, Epistemonikos.

2.4. Técnica de análisis.

El análisis de la revisión sistemática estuvo conformado por la elaboración de una tabla de resumen (Tabla N°2) con los datos

principales de cada uno de los artículos seleccionados, evaluando cada uno de los artículos para una comparación de los puntos o características en las cuales concuerda y los puntos en los que existe discrepancia entre artículos nacionales e internacionales. Además, de acuerdo a criterios técnicos pre establecidos, se realizó una evaluación crítica e intensiva de cada artículo, a partir de ello, se determinó la calidad de la evidencia y la fuerza de recomendación para cada artículo, a través del método de GRADE.

El método GRADE es la adquisición y jerarquización de la evidencia, así como la posterior formulación de recomendaciones, constituyen la base del desarrollo de las guías de práctica clínica. Sistemas de graduación de la calidad de la evidencia y de la fuerza de las recomendaciones han existido muchos y actualmente se va imponiendo el modelo Grading of Recommendations, Assessment, Development and Evaluation (GRADE). En el sistema GRADE la calidad de la evidencia se clasifica, inicialmente, en alta o baja, según provenga de estudios experimentales u observacionales; posteriormente, según una serie de consideraciones, la evidencia queda en alta, moderada, baja y muy baja. La fuerza de las recomendaciones se apoya no solo en la calidad de la evidencia, sino en una serie de factores como son el balance entre riesgos y beneficios, los valores y preferencias de pacientes y profesionales, y el consumo de recursos o costes (18).

2.5. Aspectos éticos.

La evaluación crítica de los artículos científicos revisados, estuvo de acuerdo a las normas técnicas de la bioética en la investigación verificando que cada uno de ellos haya dado cumplimiento a los principios éticos en su ejecución.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas 1: Estudios revisados sobre caracterización de las agresiones hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

1. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Jacqueline V.P. Ashley K.	2014	Violencia relacionada con el paciente contra el personal de enfermería que trabaja en los departamentos de emergencia: una revisión sistemática(17)	Revista JBI Library of Systematic Reviews https://www.epistemonikos.org/es/documents/2ef2fd6cb269693dc01ed357e0e6d7a4d9afafb1?doc_lang=es	Vol. 12 nº9 398 - 453
<u>ESPAÑA</u>				

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión sistemática	18 artículos	No aplica	Se identificó que entre el 60% a 90% de las enfermeras han reportado ser víctimas de violencia verbal y física. El abuso verbal fue el tipo más común de violencia con 53% y 99%, a diferencia de la violencia física que bordea por entre el 9% y 79% de los estudios. Se reportan que los pacientes son la fuente más común de violencia contra el personal de enfermería, siendo responsables en un 89% de los casos, otras fuentes de violencias incluyen a las amistades y familiares.	Las enfermeras están expuestas a niveles de violencia física y verbal; esta agresión se lo originan los pacientes y / o sus amigos y familiares se ha convertido en una amenaza importante para la seguridad de las enfermeras de ED en sus vidas laborales diarias. La violencia como tal puede tener consecuencias físicas y psicológicas a largo plazo para las enfermeras, de la misma forma puede afectar la calidad de la atención prestada.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

2. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Taylor JL, Rew L	2011	Una revisión sistemática de la literatura: violencia en el lugar de trabajo en el departamento de emergencias (18)	Revista Journal of clinical nursing https://www.epistemonikos.org/es/documents/fc7e45b4b9dcba3e3f97747be2c7bde329b39e2a?doc_lang=es EE.UU	Vol. 20 nº8

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión sistemática	16 artículos	No aplica	<p>El personal de enfermería con frecuencia se encuentra expuesta a la agresión verbal en 81%, mientras que la agresión física se presenta en un 26% de los estudios. El 67% de las enfermeras informaron que las fuentes de violencia física son por parte del paciente en un 65% y en caso de los visitantes 45%.</p> <p>La mayoría de las amenazas desarmadas se presentó los sábados y en hora punta entre las 24:00 hrs y 04:00 hrs.</p> <p>Las enfermeras encuestadas creían que los pacientes involucrados en incidentes por violencia estaban bajo la influencia de drogas / alcohol en 57% y enfermos mentales en 40%.</p> <p>Las principales barreras para la presentación de informes por violencia, incluye el miedo a las represalias, lesiones físicas, inconvenientes, miedo a afectar la satisfacción del cliente y crees que la violencia viene con el trabajo, se representa en un 45%, 40%, 37% 36% y 30% correspondientemente.</p>	<p>Los estudios demuestran que la violencia se encuentra dirigida al personal del departamento de emergencia.</p> <p>Los trabajadores del ED están expuestos a tasas significativas de abuso físico, verbal y hasta sexual. La fuente principal de violencia es recibida del paciente seguido del visitante que podría ser el familiar o amistades. Y con frecuencia estas agresiones se presentan en el turno de la noche. EL personal no denuncia el acto por miedo a las represalias y ser víctima de agresión física.</p>

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

3. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Brunetti L, Bambi S	2013	Agresiones hacia las enfermeras en los servicios de urgencias: una revisión de la literatura internacional (19)	Revista Professioni infermieristiche https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23900147 ITALIA.	Vol. 66 nº2

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión sistemática	35 artículos	No aplica	La tasa de incidencias por violencia verbal reportados por las enfermeras de emergencia varía de 50% a 100% de los encuestados, mientras que la violencia física oscila entre el 16,7% y el 72%. El personal de enfermería después de ser víctima de una agresión experimenta temor continuo de ser nuevamente agredida en cualquiera de las formas en un 65%, así mismo se ve afectada psicológicamente, el 94% del personal mostró al menos un síntoma de estrés. Se reportan que los pacientes son la fuente principal de violencia contra el personal de enfermería en un 91%, seguido por los familiares en un 61%. El personal de enfermería es la que se siente menos segura en el departamento de emergencias y en efecto es representada en un 65%.	La mayoría de enfermeras ha entrado en contacto al menos una vez con cualquier tipo de violencia, la más frecuente de las cuales parece ser abuso verbal. Estas agresiones son producidas por los mismos pacientes o en sus defectos por los familiares. La agresión física no tiene impacto solo en los cuerpos de las víctimas, a su vez presentan secuelas psicológicas como el trastorno de estrés postraumático, que puede disminuir en términos de rendimiento de trabajo y calidad de atención.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

4. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Shradha N. Alexander O., Robert A.G., Evan S. Y Biswadev M.	2017	Artículo de revisión: Violencia en el trabajo en el servicio de urgencias: una revisión sistemática y meta-análisis (20)	Emergency Medicine Australasia https://www.epistemonikos.org/es/documents/d749874483b3ad85ef6314a53e17ddae3e088a62?doc_lang=es ITALIA.	29(3), 265–275

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Revisión sistemática	22 estudios fueron elegibles para la síntesis.	No aplica	<p>Se evidencio que los pacientes fueron la principal fuente de agresión en el departamento de emergencias, seguido de los familiares; encontrándose la violencia verbal en un 90%, seguida de la violencia física en un 62%.</p> <p>En la revisión Brookes y Dunn encontraron que la mayoría de los incidentes se produjo entre las 16:00 y las 24:00, mientras que Knott encontró que los episodios de violencia ocurrieron de 24:00 a 04:00.</p> <p>Se registró que la fuente de violencia sea verbal o física se dio cuando el usuario se encontraba bajo el consumo de alcohol en 32%, drogas en un 36 %, problemas psiquiátricos 40% y por historial de comportamientos violentos en un 17%.</p>	El departamento de emergencias es el principal escenario donde se presenta mayor incidentes de violencia sean estas verbales o físicas. Los estudios de esta revisión sistemática demuestran que el turno donde se presentan en mayor demanda estas agresiones es durante el turno de la noche, y que las características principales de la misma se dan porque los pacientes están bajo la influencia de alcohol, drogas, problemas psiquiátricos.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

5. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Inmaculada GM., Bartolomé L.E. y José Antonio R.H	2012	Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia (21)	Revista Española de Salud Pública https://www.scielosp.org/article/resp/2012.v86n3/279-291/ ESPAÑA.	86: 279-291. N.º 3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	11 hospitales, 1.489 trabajadores	No se consideró ser autorizado por la escuela de ética porque se entregó en sobre cerrado y eran anónimas.	El 22,8% de los trabajadores sufrieron semanal o diariamente al menos una de las manifestaciones de violencia verbal, el 71% si consideramos una frecuencia al menos anual; respecto a la violencia física, el 1,2% de los trabajadores sufrieron semanal o diariamente al menos una de las manifestaciones descritas, refiriendo una frecuencia al menos anual el 19,9%. Se evidencio que las características de la violencia ocurrida en el área se deben a los enfados por la demora asistencial en un 21,8%, las malas caras y las miradas de desprecio referidas por un 9,5%. El 3% de los trabajadores sufrieron agresiones físicas en los últimos 6 meses y el 7,5% refirieron haber visto agredir a un compañero. Por servicios, los trabajadores de Urgencias obtuvieron mayores incidentes de violencia (20,60).	El estudio demuestra que el personal de enfermería en víctima de las violencias físicas y verbales, pudiendo presentarse estos casos de forma diaria, semanal, mensual y anual. A comparación de otras áreas hospitalarias, el área de emergencia es donde se presenta con mayor frecuencia los incidentes por violencia, por diferentes características. Si continuaran ocurriendo estos episodios de violencias el personal podría pensar que este hecho es parte de su jornada laboral, cosa que no debería presentarse.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

6. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
I. Galián Muñoz, B.L, Esteban, J.A. Ruiz Hernández	2013	Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios (22)	Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5418497	Vol. 26 nº3
ESPAÑA.				

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	137 enfermeros	No se consideró ser autorizado por la escuela de ética porque se entregó en sobre cerrado y eran anónimas.	<p>El personal de enfermería con frecuencia se encuentra expuesta a la violencia sea física o no física, pero el estudio nos demuestra que el 90.5% de los trabajadores sufrieron al menos una las manifestaciones de violencias no física, mientras que 36.5 % sufrió violencia física al menos un episodio al año.</p> <p>Se evidencio que las conductas de violencia verbal con mayor frecuencia, fueron los enfadados por la demora asistencial en un 58.1%, seguido de la falta de información en un 41.2%; por otro lado los profesionales refieren que las conductas por violencia física más usuales eran la destrucción de puertas, cristales y la sujeciones hostiles en un 83.1%, y el 14.7% de los trabajadores respectivamente.</p>	<p>Existe un porcentaje considerablemente alto de agresiones al personal de enfermería en los servicios de urgencias, que en algunos aspectos es mayor respecto a otros servicios de enfermería hospitalarios.</p> <p>Las consecuencias parten desde las psicológicas en el trabajador, la disminución de la satisfacción laboral y agotamiento emocional.</p> <p>Reducir la frecuencia de las agresiones podría mejorar la salud psicológica de los trabajadores.</p>

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

7. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Ortells A, N; Muñoz B, Teresa; Paguina M., Marta; Morató L.I.	2013	Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal (23)	Revista enfermería global http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200010 ESPAÑA	Vol. 12 nº30

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	73 trabajadores del servicio de urgencia	Confidencialidad de datos	El 58.2% del personal de urgencias fue agredido, enfermería sufrió el 39%. El 40,4% de las agresiones se produjo por la noche, el 31,9% por la mañana y el 27,6% por la tarde. El 75% fueron agresiones verbales, el 25% físicas y verbales. El 27,5% sufrió 4 o más agresiones verbales. El 35,8% de agresiones fueron cometidas por acompañantes, el 18,9% por pacientes y el 45,3% por ambos. El 71,7% no notificó la agresión a su mando superior ni al servicio de prevención. El 69,9% no conoce el protocolo de la entidad. El motivo principal de las agresiones, según los propios profesionales, es el tiempo de espera (54,4%) seguido del trato recibido y discrepancia en el tratamiento .Las secuelas de las agresiones fueron recuerdos persistentes de la agresión y personal desmotivado.	La violencia en el lugar de trabajo puede tener un doble efecto negativo. El primero sobre la persona, disminuyendo la motivación, implicación y rendimiento laboral, así como alteraciones emocionales que pueden llegar a afectar a las relaciones personales y sociales, el segundo sobre la propia organización incrementando el absentismo laboral, disminuyendo la calidad asistencial, deteriorando la relación entre los profesionales y los usuarios.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

8. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Naji A.A; Rosa S.D; Aranzazu R.C	2009	La violencia contra los profesionales de enfermería en los servicios de urgencias: estudio en los hospitales de palestina (24)	Rev. Científica de la sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias. http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/septiembre2009/pagina3.html PALESTINA.	Vol. 2 n°9

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	99 enfermeros	No corresponde	<p>La prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo muestra que la mayor parte de las agresiones ocurridas en los servicios de urgencias eran agresiones verbales, (69.8) seguidas por las agresiones físicas (34.1). Los resultados mostraron que la violencia era percibida por las víctimas, en la mayoría de los casos, como un incidente normal; las agresiones físicas eran percibidas por encima de la mitad de los casos como un incidente típico, mientras que la agresión verbal se percibía como algo normal por encima de los dos tercios.</p> <p>Los principales agresores en ambos tipos de violencia eran los familiares, con cerca de los dos tercios de los casos, seguidos por los pacientes, al menos el 20% de los casos fueron ellos.</p>	<p>La investigación también muestra que la prevención de la violencia en las colocaciones de cuidado de salud requiere un compromiso fuerte de la administración de cuidado de salud. Esto incluye distribuir los recursos suficientes para seguridad, valoración del riesgo y del trabajador y el entrenamiento y manejo en la prevención de la violencia.</p> <p>Además, una política escrita clara para la seguridad del trabajo debe estar presente y comunicada a todo el personal. Existe la evidencia que la violencia en el cuidado de salud puede ser psicológicamente dañina a víctimas aparte de causar el daño físico. El apoyo a los empleados asaltados es crucial desde el punto de vista de este estudio.</p>

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

9. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Félix A.C.; Giuliana C; Julio M.A.	2012	Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú (25)	Rev. Perú. Med. Exp. salud publica http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_artt&pid=S1726-46342012000300022 PERÚ.	v.29 n.3

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	185 trabajadores	No corresponde	Los resultados evidenciaron que 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%). La agresión fue similar en ambos sexos (75% en varones y 78% en mujeres). En cuanto al personal de salud, las enfermeras sufrieron la mayor agresión (80%); seguido de técnicos de enfermería (74%). Los servicios con mayor tasa de agresión fueron: el servicio de emergencia (93,9%); pediatría (91%), y psiquiatría (83%). En 57% de los casos el agresor fue un familiar; en 13% fue el mismo paciente; en 19% por ambos, mientras que en 9% refirieron agresión por parte de un compañero de trabajo o su superior. Cabe destacar que en 92,5% de las agresiones no había presencia de personal de seguridad.	Las consecuencias de las agresiones son, sobre todo, psicológicas, y puede resultar en deterioro del rendimiento profesional. Se necesita promover el registro de agresiones contra el personal de salud, como ya se hace en otros países, concientizando al personal de la importancia de este registro, y de este modo brindar un programa de apoyo psicológico y preparación al personal en aspectos de manejo de conflictos en el ámbito laboral.

DATOS DE LA PUBLICACIÓN

10. Autor	Año	Nombre de la Investigación	Revista donde se ubica la Publicación	Volumen Y Numero
Magnavita N; Heponiemi T	2012	La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia (26)	BMC Health Serv Res http://pesquisa.bvshalud.org/ghl/resource/es/mdl-22551645 ITALIA.	v. 12: 108

CONTENIDO DE LA PUBLICACIÓN

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Aspectos ético	Resultados	Conclusión
Transversal	676 profesionales	Cuestionario aprobado por Comité de Ética de la Escuela de Medicina de la Universidad Católica	Un total de 107 trabajadores (9.2%) informaron haber sufrido una agresión física en el período de doce meses anterior a la encuesta; 101 informaron haber sufrido amenazas y 229 (19.6%) informaron ser víctimas de agresión verbal. Las enfermeras y los médicos fueron los grupos profesionales más expuestos a la agresión física y las amenazas. Veinte casos fueron reportados, en el Departamento de Accidentes y Emergencias. El personal en los departamentos de accidentes y emergencias tenía un riesgo significativamente mayor de violencia (95%) para agresión física, La agresión no física fue más frecuente que la física; un total de 144 trabajadores (31.8%) informaron haber estado expuestos a violencia no física y describieron su experiencia. Los pacientes (52, 36%), sus familiares y amigos (35, 24%) fueron responsables de más de la mitad de estos episodios.	El estudio muestra que los trabajadores de la salud en un centro de atención de salud local italiana están expuestos a la violencia. Los trabajadores maltratados sufren mayor estrés laboral, mayor angustia psicológica, tienen un mayor sentido de injusticia y menor apoyo social que otros trabajadores. Es probable que se produzca un aumento mutuo entre la violencia en el lugar de trabajo y los problemas psicosociales.

Tabla 2: Resumen de estudios sobre efectividad de la compresión neumática intermitente para la prevención de tromboembolismo venoso en los pacientes de la unidad de cuidados intensivos.

Diseño de estudio / Título	Conclusiones	Calidad de evidencia (según sistema GRADE)	Fuerza de recomendación	País
<p>Revisión sistemática</p> <p>Violencia relacionada con el paciente contra el personal de enfermería que trabaja en los departamentos de emergencia: una revisión sistemática.</p>	<p>El estudio concluye que las enfermeras están expuestas a niveles de violencia física y verbal; esta agresión se lo originan los pacientes y / o sus amigos y familiares se ha convertido en una amenaza importante para la seguridad de las enfermeras de emergencia en sus vidas laborales diarias. Se identificó que entre el 60% a 90% de las enfermeras han reportado ser víctimas de violencia verbal y física.</p>	Alta	Fuerte	España
<p>Revisión sistemática</p> <p>Una revisión sistemática de la literatura: violencia en el lugar de trabajo en el departamento de emergencias.</p>	<p>El estudio concluye que la violencia se encuentra dirigida al personal del departamento de emergencia. Los trabajadores de emergencia están expuestos a tasas significativas de abuso físico y verbal. La fuente principal de violencia es recibida del paciente seguida del visitante que podría ser el familiar o amistades. Y con frecuencia estas agresiones se presentan en el turno de la noche.</p>	Alta	Fuerte	EE.UU
<p>Revisión sistemática</p> <p>Agresiones hacia las enfermeras en los servicios de urgencias: una revisión de la literatura internacional.</p>	<p>El estudio concluye que la mayoría de enfermeras ha entrado en contacto al menos una vez con cualquier tipo de violencia, la más frecuente de las cuales parece ser abuso verbal. Estas agresiones son producidas por los mismos pacientes o en sus defectos por los familiares. El 94% del personal mostró al menos un síntoma de estrés y, lo que es peor, el 17% había alcanzado trastorno de estrés postraumático.</p>	Alta	Fuerte	Italia

Revisión sistemática	<p>El estudio concluye que el departamento de emergencias es el principal escenario donde se presenta mayor incidentes de violencia sean estas verbales o físicas. El turno donde se presentan en mayor demanda estas agresiones es durante el turno de la noche, y que las características principales de la misma se dan porque los pacientes están bajo la influencia de alcohol, drogas, problemas psiquiátricos. Se evidencio que principal fuente de agresión en el departamento de emergencias son los pacientes, seguido de los familiares; encontrándose la violencia verbal en un 90%, seguida de la violencia física en un 62%.</p>	Alta	Fuerte	Italia
<p>Artículo de revisión: Violencia en el trabajo en el servicio de urgencias: una revisión sistemática y metanálisis.</p>				
Transversal	<p>El estudio concluye que el personal de enfermería es víctima de las violencias físicas y verbales, pudiendo presentarse estos casos de forma diaria, semanal, mensual y anual. A comparación de otras áreas hospitalarias, el área de emergencia es donde se presenta con mayor frecuencia los incidentes por violencia, por diferentes características.</p>	Débil	Débil	España
<p>Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia.</p>				
Transversal	<p>El estudio concluye que existe un porcentaje considerablemente alto de agresiones al personal de enfermería en los servicios de urgencias. Las consecuencias parten desde las psicológicas en el trabajador, la disminución de la satisfacción laboral y agotamiento emocional. El estudio demuestra que el 90.5% de los trabajadores sufrieron al menos una las manifestaciones de violencias no física, mientras que 36.5 % sufrió violencia física al menos un episodio al año.</p>	Débil	Débil	España
<p>Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios</p>				

Transversal	Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio de urgencias en un hospital comarcal	El estudio concluye que la violencia en el lugar de trabajo puede tener un doble efecto negativo. El primero sobre la persona, disminuyendo la motivación, y rendimiento laboral, así como alteraciones emocionales que pueden disminuir la calidad asistencial. Los principales motivos de las agresiones se observaron por la tiempo de espera en un 54.44% y trato recibido en un 16.67%.	Débil	Débil	Murcia
Transversal	La violencia contra los profesionales de enfermería en los servicios de urgencias: estudio en los hospitales de palestina.	El estudio concluye que la prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo muestra que la mayor parte de las agresiones ocurridas en los servicios de urgencias eran agresiones verbales, (69.8%, n = 60) seguidas por las agresiones físicas (34.1%, n = 31). La prevención de la violencia requiere un compromiso fuerte de la administración de cuidado de salud. Esto incluye distribuir los recursos suficientes para seguridad, valoración del riesgo y del trabajador y el entrenamiento y manejo en la prevención de la violencia.	Débil	Débil	Palestina
Transversal	Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú.	El estudio concluye que las consecuencias de las agresiones son, sobre todo, psicológicas, y puede resultar en deterioro del rendimiento profesional. Se evidencio que el 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%).	Débil	Débil	Perú
Transversal	La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia.	El estudio concluye que los trabajadores de la salud en un centro de atención de salud local italiano están expuestos a la violencia. Los trabajadores maltratados sufren mayor estrés laboral, mayor angustia psicológica.	Débil	Débil	Italia

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

La revisión sistemática de los 10 artículos científicos encontrados sobre la agresión hacia el personal de enfermería en los servicios de emergencia.

Se encontraron diversos artículos científicos y para ello se utilizó la base de datos Scielo, Pubmed, Medline, y Epistemonikos. En los artículos encontrados 30% corresponden a España, 30% corresponde a Italia y con 10% se encuentran los Países de EE.UU., Murcia, Palestina, Perú. En relación a los diseños y tipos de estudios el 40% corresponde revisiones sistemáticas y el 60% a transversales.

Jacqueline (16); en cuanto al tipo de agresión se identificó que el 60% a 90% de las enfermeras han sido víctimas de violencia verbal y física respectivamente, siendo el abuso verbal el tipo más común de violencia experimentada.

Taylor (17); el personal de enfermería con frecuencia se encuentra expuesta a la agresión verbal con 81%, y la violencia física con un 26%. En cuanto al tipo de agresor, por parte del paciente se encuentra un 65% y en caso de los visitantes 45%. La mayoría de amenazas y agresiones se presentaron los días sábados durante el turno nocturno 24:00 hrs y 04:00 hrs.

Brunetti (18); se encontró que los pacientes son la fuente principal de violencia contra el personal de enfermería con un 92%, seguido de los familiares con un 61%. La forma más común al tipo de violencia es la de tipo verbal.

Shradha (19); se evidencio que los pacientes fueron la principal fuente de agresión en los servicios de emergencia, seguido por los familiares, en cuanto al tipo de agresión se da en forma verbal un 90% seguida de la violencia física con un 62%. El horario en donde se dan mayores eventos de agresión se producen durante el turno nocturno.

Inmaculada (20); el tipo de agresión más frecuente es agresión verbal con 71%.

Galián Muñoz (21); el personal de enfermería con frecuencia se encuentra expuesta a la violencia sea física o no física, pero el estudio nos demuestra que el 90.5% de los trabajadores sufrieron al menos una las manifestaciones de violencias no física, mientras que 36.5 % sufrió violencia física al menos un episodio al año.

Ortells (22); El 75% fueron agresiones verbales, el 25% físicas y verbales. El 27,5% sufrió 4 o más agresiones verbales. El 35,8% de agresiones fueron cometidas por acompañantes, el 18,9% por pacientes y el 45,3% por ambos.

Naji (23); La prevalencia de la violencia en el lugar de trabajo muestra que la mayor parte de las agresiones ocurridas en los servicios de urgencias eran agresiones verbales, (69.8) seguidas por las agresiones físicas (34.1).

Félix (24); Los resultados evidenciaron que 77% del personal de salud sufrió algún tipo de agresión, ya sea verbal (64%); física (1%), o ambas (12%). En cuanto al tipo de agresor fueron más frecuente los familiares.

Magnavita (25); La agresión no física fue más frecuente que la física; un total de 144 trabajadores (31.8%) informaron haber estado expuestos a violencia no física y describieron su experiencia. Los pacientes (52, 36%), sus familiares y amigos (35, 24%) fueron responsables de más de la mitad de estos episodios.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Posterior a la revisión sistémica el 100% (10/10) de los artículos, muestran que la agresión hacia el personal de enfermería en el servicio de emergencia, se da de diversas maneras tanto verbal como física, siendo los agresores los familiares, visitantes y los pacientes, estas agresiones conducen a que el personal de enfermería sea afectada emocionalmente, la misma que repercute en la calidad de atención, estas agresiones se desarrollan en el horario nocturno.

Los autores de las revisiones sistemáticas refieren que el personal de enfermería es agredida verbalmente y físicamente, siendo la agresión verbal la que predomina por encima de la física, estas agresiones se desarrollan en el servicio de emergencia.

5.2 Recomendaciones

Estos hallazgos sobre las consecuencias y caracterización de la violencia, debe servir como reflexión sobre la condición de trabajo del profesional de enfermería, en la mayoría de los hospitales públicos es necesario brindar mayor seguridad, esta problemática debe ser considerada como un problema grave, que afecta no solo la salud del trabajador sino también el cómo repercute en su trabajo y sus funciones, la finalidad del profesional de enfermería en emergencia es brindar cuidado humanizado garantizando la seguridad del paciente, y la calidad de cuidado, sin embargo situaciones como algún tipo de agresión, generaría una disminución en estas funciones.

Es importante también fomentar medidas de prevención como formar al personal de enfermería para prevenir situaciones de conflicto, abordar en las reuniones mensuales técnicas de detección de conductas violentas, habilidades de comunicación, empatía, asertividad, manejo de pacientes que llegan con problemas psíquicos, etc. Concientizar al personal de enfermería que debe denunciar el acto y reportarlo para poder identificar las tasas de agresión y tomar medidas contra ello. El profesional de enfermería debe utilizar sus herramientas y habilidades para enfrentar este tipo de situaciones que son más frecuentes en los servicios de emergencia. Se recomienda también realizar investigaciones futuras respecto al tema ya que esta área es la que se encuentra más susceptible.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet] [Citado el 9 de octubre del 2018]. Disponible desde: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/workplace/es/
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Temas de Salud: Violencia. [Citado el 10 de octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/violence/es/>
3. Rodríguez CV, Paravic KT, Gonzales RU. Percepción de violencia física y factores asociados en profesionales y técnicos paramédicos en la atención pre hospitalaria. Rev. Index Enfermería. 2015; 24(2). . [Citado el 10 de octubre de 2018]. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000100003
4. Llor-Esteban, B., Sánchez-Muñoz, M., Ruiz-Hernández, J., & Jiménez-Barbero, J. User violence towards nursing professionals in mental health services and emergency units. Rev. The European Journal Of Psychology Applied To Legal Context, 8(2). 2016. [Citado el 18 de octubre de 2018]. Disponible en: <https://www.um.es/web/sepa/-/violencia-hacia-personal-de-enfermeria-en-urgencias-y-salud-mental>
5. Cannavo M., Fusaro N., Colaiuda F., Rescigno G., Fioravanti M. Studio preliminaries sulla presenza e la rilevanza della violenza nei confronti del personale sanitario dell'emergenza. Clin ter [revista en Internet] 2017 [Citado el 10 de octubre de 2018]; 168 (2): Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28383621>
6. Madrid F., Pablo J., Salas M., María J., Madrid F., Marina. Situación de las agresiones a Enfermería en el Área de Salud de Puerto Ilano. 2011. 1(2). [En

- línea]. [Citado el 16 de octubre del 2018]. Disponible desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3995545>
7. Bernaldo M, Labrador F, Piccini A, Gómez M, Cerdeira J, Violencia laboral en urgencias extra hospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica. 2013. [Citado el 10 de octubre de 2018]. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130527414700234>
 8. Martínez L.M. El riesgo emergente que constituyen las agresiones y violencia que sufren los médicos en el ejercicio de su profesión: el caso de España. Brasil. Revista Bioética. 2010. 18(2). [En línea]. [Citado el 16 de octubre del 2018]. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=361533253002>
 9. Travetto C., D Nadia., Fernandez S., Ortiz P., Mastandueno R., Prats M., Flichentrei D., Tajer C. Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. Rev Panam Salud Pública. 2015; 38(4). [Citado el 10 de octubre de 2018]. Disponible en: <https://intramed.net/contenidover.asp?contenidoID=88308&pagina=2>
 10. Esmaeilpour M., M. Salsali M. y Ahmadi F. Violencia en el trabajo contra las enfermeras iraníes que trabajan en los servicios de urgencias. Vol 58(1), pg 130–137, 2010, recuperado el 5 de julio del 2016, de: <http://onlinelibrary.wiley.com>
 11. García Nancy. Consecuencias de las situaciones de Violencia ocupacional a las que están expuestas las/os Enfermeras/os en el Servicio de Emergencia. Escuela de Enfermería. Universidad Nacional de Córdoba. 2011). [Citado el 10 de octubre de 2018]. Disponible en: http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/garcia_nancy.pdf
 12. Li Y, Chao M, Shih C. Nurses' intention to resign and avoidance of emergency department violence: A moderated mediation model. International Emergency

Nursing [revista en Internet].2017 [Citado el 10 de octubre de 2018]; 1 (16):
Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1755599X16302154>

13. Angelina D. Castellón. Violencia laboral en enfermeras: explicaciones y estrategias de afrontamiento. Rev. Latino-Am. Enfermagem; 19(1): pp 8 [En línea] 201. [Citado el 9 de octubre del 2018]. Disponible desde:
http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n1/es_21.pdf
14. Martinez I.S., Garcia Zurita A., Felipez A.I., Castro D.J. Violencia sufrida y percibida por el personal de enfermería del Area Sanitaria Integrada de Coruña. España. 2015. Revista electrónica trimestral de Enfermería. [En línea]. [Citado el 16 de octubre del 2018]. Disponible desde:
<http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v14n39/administracion2.pdf>
15. Bernaldo Q.M. Francisco J. L., An T.P., M.Mar.G. y Carlos C. Violencia laboral en urgencias extrahospitalarias: una revisión sistemática y líneas de intervención psicológica. España. 2013. Revista Clínica y Salud. . [En línea]. [Citado el 16 de octubre del 2018]. Disponible desde:
<http://scielo.isciii.es/pdf/clinsa/v25n1/original2.pdf>
16. Ferreira G. , Gerard U. Revisiones sistemáticas y meta-análisis: bases conceptuales e interpretación. Vol. 64, Revista Espanola de Cardiologia. 2011. p. 688–96.
17. Jacqueline V., Ashley K. Violencia relacionada con el paciente contra el personal de enfermería que trabaja en los departamentos de emergencia: una revisión sistemática. Revista JBI Library of Systematic Reviews.Vol. 12 nº9. [En línea] 2014. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde:
https://www.epistemonikos.org/es/documents/2ef2fd6cb269693dc01ed357e0e6d7a4d9afafb1?doc_lang=es

18. Taylor JL, Rew L. Una revisión sistemática de la literatura: violencia en el lugar de trabajo en el departamento de emergencias. Revista Journal of clinical nursing. Vol. 20 nº8. [En línea]. 2011. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: https://www.epistemonikos.org/es/documents/fc7e45b4b9dcba3e3f97747be2c7bde329b39e2a?doc_lang=es
19. Brunetti L, Bambi S. Agresiones hacia las enfermeras en los servicios de urgencias: una revisión de la literatura internacional. Italia. Revista Professioni infermieristiche. Vol. 66 nº2. [En línea]. 2013. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23900147>
20. Shradha N. Alexander O, Robert A.G., Evan S. Y Biswadev M. Artículo de revisión: Violencia en el trabajo en el servicio de urgencias: una revisión sistemática y meta-análisis. Rev. Emergency Medicine Australasia. Vol 29 nº3. [En línea]. 2017. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: https://www.epistemonikos.org/es/documents/d749874483b3ad85ef6314a53e17ddae3e088a62?doc_lang=es
21. Inmaculada G.M, Bartolomé L.E y José Antonio R.H. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los hospitales públicos de la Región de Murcia. España. Revista Española de Salud Pública. Vol.83 nº3. [En línea]. 2012. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: <https://www.scielosp.org/article/resp/2012.v86n3/279-291/>
22. I. Galián Muñoz, B.L, Esteban, J.A. Ruiz Hernández. Violencia de los usuarios hacia el personal de enfermería en los servicios de urgencias hospitalarios. España. Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias. Vol. 26 nº3. [En línea]. 2014. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5418497>
23. Ortells A. Nativitat; Muñoz B, Teresa; Paguina M, Marta; Morató L, Isabel. Caracterización de las agresiones producidas al personal sanitario del servicio

de urgencias en un hospital comarcal. España. Revista enfermería global. Vol. 12 nº30. [En línea]. 2013 [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200010

24. Naji A.A; Rosa S.D; Aranzazu R.C. La violencia contra los profesionales de enfermería en los servicios de urgencias: estudio en los hospitales de palestina. Palestina. Rev. Científica de la sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias. N°9. [En línea]. 2009. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: <http://www.enfermeriadeurgencias.com/ciber/septiembre2009/pagina3.html>

25. Félix Ancalli-Calizaya; Giuliana Cohaila; Julio Maquera-Afaray. Agresiones contra el trabajador de salud en Tacna, Perú. Perú. Rev. Perú. Med. Exp. salud pública. v.29 n.3. [En línea]. 2012. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000300022

26. Magnavita N; Heponiemi T. La violencia hacia los trabajadores de la salud en un centro de salud pública en Italia. Italia. Revista BMC Health Serv Res. Vol.12. [En línea]. 2012. [Citado el 13 de octubre del 2018]. Disponible desde: <http://pesquisa.bvsalud.org/ghl/resource/es/mdl-22551645>