

ORIGINAL

## Violence: manifestations in the health field

### Violencia: manifestaciones en el campo de la salud

Adrián Norberto de Paúl<sup>1</sup>  , Pablo Farina<sup>1</sup>  , Alejandra Aranguren<sup>1</sup>  , Analía Portis<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Ciencias Médicas. Lic. en Enfermería. Rosario. Argentina

**Citar como:** de Paúl AN, Farina P, Aranguren A, Portis A. Violence: manifestations in the health field. South Health and Policy. 2025; 4:230.  
<https://doi.org/10.56294/shp2025230>

Enviado: 12-06-2024

Revisado: 21-10-2024

Aceptado: 01-04-2025

Publicado: 02-04-2025

Editor: Dr. Telmo Raúl Aveiro-Róbaló 

Autor para la correspondencia: Adrián Norberto de Paúl 

#### ABSTRACT

**Introduction:** violence in the health system is a complex phenomenon that affects both workers and users, generating physical, psychological, and social consequences. This study investigates how these manifestations are perceived and experienced in a public institution in southern Santa Fe, also considering the structural role of the health system in the reproduction of such situations.

**Method:** a mixed-method (quantitative-qualitative) approach was applied, with an analytical, retrospective, and cross-sectional design. The unit of analysis was the “perception of violence.” Interviews were conducted with 97 % of the health institution’s workers in Zavalla, and 64 users randomly selected. The interviews were semi-structured, guided by thematic reflection axes.

**Results:** workers expressed a high perception of institutional violence: 60 % do not feel safe in their workplace, 52 % feel their proposals are not considered, and 76 % believe the employer does not meet objectives. Furthermore, 70 % of conflicts with users are verbal, and 24 % physical. From the users’ side, 30 % feel unsafe in the institution, and 30 % believe their rights are not respected. Although 77 % feel their health concerns are addressed, verbal (14 %) and physical (3 %) mistreatment is also evident.

**Conclusions:** the study reveals a systematic issue of violence in the health sector, perceived and suffered by both parties. Generalized dissatisfaction and precarious working and social conditions are contributing factors to these manifestations. Solutions must go beyond the health field and involve the State in structurally improving living conditions, health services, and labor conditions.

**Keywords:** Violence; Health Workers; Health System Users; Institutional Violence; Public Health Services.

#### RESUMEN

**Introducción:** la violencia en el sistema de salud es un fenómeno complejo que afecta tanto a trabajadores como a usuarios, generando consecuencias físicas, psicológicas y sociales. Este estudio indaga cómo estas manifestaciones se perciben y experimentan en una institución pública del sur de Santa Fe, considerando también el rol estructural del sistema de salud en la reproducción de dichas situaciones.

**Método:** se aplicó una metodología mixta (cuantitativa-cualitativa), con un diseño analítico, retrospectivo y de corte transversal. La unidad de análisis fue la “percepción de la violencia”. Se entrevistó al 97 % de los trabajadores del efector público de salud en Zavalla, y a 64 usuarios seleccionados aleatoriamente. Las entrevistas fueron semiestructuradas, guiadas por ejes temáticos.

**Resultados:** los trabajadores expresaron una alta percepción de violencia institucional: el 60 % no se siente seguro en su lugar de trabajo, el 52 % siente que no se consideran sus propuestas y el 76 % considera que el empleador no cumple objetivos. Además, el 70 % de los episodios conflictivos con usuarios son verbales, y un 24 % físicos. Del lado de los usuarios, el 30 % se siente inseguro en la institución y el 30 % cree que sus derechos no se respetan. Aunque el 77 % siente que sus problemas son atendidos, también se evidencia

maltrato verbal (14 %) y físico (3 %).

**Conclusiones:** el estudio revela una problemática sistemática de violencia en el ámbito sanitario, percibida y sufrida por ambas partes. La insatisfacción generalizada y las condiciones precarias laborales y sociales son factores que favorecen estas manifestaciones. Las soluciones deben exceder el campo sanitario y comprometer al Estado en la mejora estructural de la calidad de vida, servicios de salud y condiciones laborales.

**Palabras clave:** Violencia; Trabajadores de la Salud; Usuarios del Sistema de Salud; Violencia Institucional; Servicios Públicos de Salud.

## INTRODUCCIÓN

Hablamos de la violencia como parte de un proceso inherente a la vida humana, relacionando al mismo con multiplicidad de factores asociados a las condiciones materiales de vida.

En este sentido, y como una expresión particular de dicho proceso, la violencia dentro del campo de la salud, se expresa a su modo y diariamente sobre los usuarios y trabajadores del sistema de salud.

Dicha expresión impacta tanto sobre la salud física como mental de ambos actores, incidiendo negativamente sobre los mismos.

Tanto para trabajadores del sistema de salud como para los usuarios del mismo, las situaciones de violencia se han transformado en vivencias que sufren u observan cotidianamente, y que por lo tanto, no desconocen.

Así, de una u otra manera, están en condiciones de relatar sus propias experiencias.

Por lo tanto, en términos generales esos acontecimientos de violencia afectan directa o indirectamente las condiciones de vida, y las relaciones interpersonales entre usuarios y trabajadores, dejando en claro también, que la violencia no solamente es generada por estos actores entre sí, sino que también aparece en escena un tercer actor: el Sistema.

Se podría decir por lo tanto, que el Sistema forma parte de una estructura compleja, dependiente de las relaciones jurídicas y una red de funcionarios que actúan, mientras los trabajadores y los usuarios se muevan obligadamente dentro de ese complejo.

En qué medida incide la estructura del Sistema en este proceso dependerá de múltiples factores que no pueden ser generalizados, puesto que el sistema de salud, sus trabajadores y los usuarios del mismo guardan formas heterogéneas en su composición y distribución geográfica.

Así la historia, la política y otros rasgos e intereses particulares delimitan un contexto definido y específico que inhabilita cualquier intento de comparaciones.

Sí podemos inferir que, a mayor inconformidad tanto de parte de usuarios como de trabajadores, mayor es la posibilidad de que se disparen situaciones de violencia en cualquiera de sus manifestaciones.

Desde el punto de vista sanitario, tal posibilidad gravita directamente sobre la calidad de los servicios de salud, afectando la accesibilidad, la integralidad, la equidad y la sustentabilidad de los sistemas sanitarios.

Si bien dijimos que los acontecimientos de violencia son incomparables entre sí, la sumatoria de ellos hace a un espejo, tanto de la sociedad en la cual vivimos como a las características sanitarias del Sistema.

La ausencia o fragilidad de políticas públicas en este sentido, dirigidas a mejorar la calidad de los servicios y garantizar tanto las condiciones de trabajo y accesibilidad para los usuarios, es otro de los condimentos que gravita inexorablemente.

Hacemos referencia a políticas públicas centradas a construir y respetar derechos y obligaciones, tanto desde la óptica sanitaria, como desde la óptica de los derechos civiles y penales, atentos que, muchos hechos de violencia se manifiestan por vacíos legales y complicidades de actores con responsabilidad en la toma de decisiones.

Como puede apreciarse, la violencia dentro del campo de la salud es un fenómeno extremadamente complejo, que involucra a una diversidad muy amplia de actores, tanto desde la acción propiamente dicha, como de las normativas existentes desde el plano legal y sanitario.

Esa violencia particular que se da dentro del campo de la salud es vivenciada tanto desde la perspectiva de los trabajadores como de la perspectiva de los usuarios, y no solamente entre sí, sino como parte además de un sistema que ofende a ambos.

Este último aspecto sobre la violencia, es tal vez el más relevante de todos.

En este sentido cabe preguntarnos: ¿de qué manera se manifiesta la violencia dentro del campo de la salud, y qué tan gravitante son las características de los sistemas de salud en este terreno?

## Objetivo General

Describir las características de violencia percibida tanto por usuarios como trabajadores del sistema de salud, todos ellos pertenecientes a un efector público sanitario del sur de la provincia de Santa Fe, durante el

primer semestre de 2023.

**OE1:** Detectar las potenciales manifestaciones de violencia institucional percibida por los trabajadores del efector de salud.

**OE2:** Indagar respecto a las diferentes manifestaciones de violencia que pudieren vivenciar los trabajadores del efector de salud, desde los usuarios.

**OE3:** Describir las posibles formas de violencia institucional que pudieren percibir los usuarios.

**OE4:** Detallar las diversas actitudes y comportamientos por los trabajadores, como posibles actitudes de violencia hacia el usuario.

## **MÉTODO**

### **Estudio de abordaje mixto**

Diseño de la investigación analítico, retrospectivo y de corte transversal.

Instrumento de medición de las variables: entrevistas semi estructuradas, flexibles, a partir de ejes temáticos de reflexión.

### **Población y muestra**

Características de la inclusión: todos los trabajadores del efector de salud, y usuarios atendidos en el mismo seleccionados de manera aleatoria.

### **Unidad de Análisis**

“Percepción de la violencia”.

## **RESULTADOS**

### **Análisis e interpretación de los datos correspondientes a la variable I “Percepción de los trabajadores”.**

#### **Dimensiones I y II.**

Vamos a partir de la base de que todos los trabajadores entrevistados, el 97 % de la planta existente son de relación de dependencia pública, dependientes administrativamente de la provincia y la comuna de Zavalla, provincia de Santa Fe. Es decir, se encuestó prácticamente a la totalidad de la fuerza de trabajo.

Estos trabajadores dependen del área pública y del SAMCo de la comuna de Zavalla.

Con respecto a la percepción de los trabajadores sobre la violencia del sistema político-sanitario hacia ellos, un 40 % de los mismos dice no encontrar respuestas a sus demandas; un 60 % no se siente seguro en su lugar de trabajo; un 52 % asegura que sus propuestas no son tenidas en cuenta; un 48 % no siente que es reconocido por su labor; mientras el 76 % entiende que el empleador nunca cumple con sus propuestas y objetivos.

Estos datos muestran un profundo malestar y desacuerdos entre los trabajadores y la administración a la cual pertenecen, lo cual podría ser uno de los motivos que favorezca una mala predisposición en la atención del público.

Respecto de los usuarios, el 43 % de los trabajadores asegura que los altercados con los mismos son frecuentes, correspondiendo un 70 % a un índole verbal, y un 24 % físico.

Perciben también que solamente el 66 % de los usuarios valora su trabajo.

Los datos recabados en relación a la percepción de la violencia con el usuario son significativos, dado que exponen una situación de conflictividad permanente y sin soluciones inmediatas.

A pesar de ello, el 100 % de los trabajadores considera que el usuario confía en ellos a título individual, lo cual habla de una gran autoestima a su profesión.

### **Análisis e interpretación de los datos correspondientes a la variable II “Percepción de los usuarios”.**

#### **Dimensiones I y II.**

La recolección de datos a nivel usuario se realizó en forma aleatoria.

Quienes participaron de las entrevistas son todos habitantes de Zavalla, localidad que cuenta con 6738 habitantes (Censo 2022) y se encuentra a 22 Km al suroeste de la ciudad de Rosario.

El 60 % de los participantes pertenece a población femenina y el 40 % masculina.

El 77 % de los encuestados no posee obra social.

El rango etario de esta población es de 21 años a 80 años.

Esta población en un 77 % percibe que está contenida a sus problemas de salud; un 20 % refiere tener dificultades a la hora de acceder a los servicios que brinda el SAMCo; el 30 % refiere sentirse inseguro dentro del efector; un 11 % denunció tener que pagar algún tipo de “plus” por la atención recibida; un 26 % refiere que sus reclamos no son respondidos en forma satisfactoria; un 17 % entiende que esa atención es de mala calidad y un 5 % regular; el 17 % de la población refirió percibir alguna forma de mal trato por el personal de salud: un 3 % de índole físico, y un 14 % verbal; el 30 % de los usuarios considera que sus derechos como tal no son respetados.

En relación a los datos obtenidos, y si bien en ningún punto se observa aceptación de la realidad en forma

pasiva de parte del usuario, la circunstancia de que el 77 % no posee otra cobertura de salud que no sea el SAMCo, explica de cierta manera un conformismo con el servicio recibido, al menos es lo que señala 1 de cada 4 encuestados, en tanto el 51 % la considera buena, y el 20 % muy buena.

## DISCUSIÓN

La temática sobre la violencia dentro del campo de la salud, es un factor que gravita cada día más en la gestión de los servicios y sistemas de salud, en tanto atraviesa todo el entramado social.<sup>(1)</sup>

No puede separarse dicho entramado, en particular las condiciones de vida de la población, con las condiciones laborales del personal de salud.<sup>(2)</sup>

Entre un elemento y otro se da una relación dialéctica que transforma permanentemente la realidad de unos y otros, siendo esta realidad cada vez más apremiante para el común denominador de la gente,<sup>(3)</sup> en donde los indicadores de pobreza van en aumento, y las soluciones materiales y espirituales se hacen esperar o nunca llegan.<sup>(4)</sup>

Desde esta óptica consideramos que el abordaje a esta problemática, todo un fenómeno social en sí mismo, puede ameritar otras lecturas y opiniones, dando lugar así a nuevos proyectos de investigación que profundicen este caso que exponemos,<sup>(5)</sup> sea desde el rol del Estado como garante de salud de la población, desde las particularidades etnográficas, políticas y económicas de la población, etc.<sup>(6)</sup>

## CONCLUSIÓN

Para toda investigación de carácter social, no puede apartarse la realidad que atraviesa a una población para mejor comprender y analizarla en su plenitud.

Hoy en día, la gestión de los sistemas y servicios de salud se ven atravesados por esta realidad. Indiscutiblemente la violencia atraviesa todos los estamentos del cuerpo social, filtrándose en distintos campos como entre otros lo es el de la salud.

Para ser concretos, y para ajustarnos a los resultados de la investigación que hemos realizado, los datos obtenidos muestran un alto contenido de violencia, tanto desde el lugar de los trabajadores como de los propios usuarios.

Unos y otros se ven afectados por sus propias realidades sociales y laborales.

Es indiscutible que el hombre como “ser social” está atravesado objetivamente por el mundo que lo rodea, que como señalamos en la Discusión, es cada vez más angustiante y falto de respuestas satisfactorias, empujando al entramado social a generar situaciones de violencia.

Estas situaciones no bastan que sean abordadas solamente desde el sistema de salud, sería algo tan solo paliativo.

Es imprescindible que el Estado, sus estamentos ejecutivos, legislativos y legales se ocupen y tomen cartas en el asunto, mejorando no solo los servicios de salud y condiciones laborales de sus trabajadores, sino fundamentalmente las condiciones de vida de la población.

## REFERENCIAS

1. González LA. Raíces sociales de la violencia: el aporte del marxismo. *Realidad*. 1998;(64):313-24.
2. Sarabia S. Violencia: una prioridad de la salud pública. *Rev Neuropsiquiatr*. 2018;81(1):1-2.
3. Borde E, Torres-Tovar M. El territorio como categoría fundamental para el campo de la salud pública. *Saúde Debate*. 2017;41:264-75.
4. Gutiérrez-Barrera ADT, Aspera-Campos T, Hernández-Carranco RG, Quintero-Valle LM. Violencia contra el personal de salud antes y durante la contingencia sanitaria COVID-19. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc*. 2020;58(2):134-43.
5. Morales J, Cordero J. Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. *Rev Asoc Esp Espec Med Trab*. 2019;28(3):186-94.
6. Minujin A, López N. Nueva pobreza y exclusión: el caso argentino. *Nueva Soc*. 1994;131:88-105.

## FINANCIACIÓN

Ninguna.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

### CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

*Conceptualización:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Curación de datos:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Análisis formal:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Investigación:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Metodología:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Administración del proyecto:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Recursos:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Software:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Supervisión:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Validación:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Visualización:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Redacción - borrador original:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.

*Redacción - revisión y edición:* Adrián Norberto de Paúl, Pablo Farina, Alejandra Aranguren, Analía Portis.