

Prevención y actuación ante situaciones conflictivas con los ciudadanos en el personal sanitario

Comenzado el domingo, 14 de junio de 2020, 16:36

Estado Finalizado

Finalizado en domingo, 14 de junio de 2020, 16:40

**Tiempo
empleado** 4 minutos 4 segundos

Puntos 29,00/30,00

Calificación 9,67 de 10,00 (97%)

Comentario - Apto

Pregunta 1

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En el Estado Español y según datos presentados en julio de 2017 por el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería:

Seleccione una:

- ☒ a. Uno de cada tres enfermeros españoles ha sufrido una agresión en 2016
- ☐ b. Dos de cada tres enfermeros españoles ha sufrido una agresión en 2016
- ☐ c. Dos de cada cuatro enfermeros españoles ha sufrido una agresión en 2016
- ☐ d. Uno de cada diez enfermeros españoles ha sufrido una agresión en 2016

Retroalimentación

En el Estado Español y según datos presentados en julio de 2017 por el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería, uno de cada tres enfermeros españoles ha sufrido una agresión en el último año. Esto implica que el 33 por ciento de los profesionales de Enfermería que ejerce en el Estado Nacional ha sido víctima de algún tipo de agresión durante 2016.

La respuesta correcta es: Uno de cada tres enfermeros españoles ha sufrido una agresión en 2016

Pregunta 2

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Algunos factores de riesgo que aumentan el riesgo de una agresión al personal sanitario y de los que informaremos a la Gerencia o Dirección son:

Seleccione una:

- ☒ a. Falta de coordinación entre el personal y los distintos servicios del centro
- ☐ b. Estilos de gestión flexibles y colaborativos
- ☐ c. Salas de espera acondicionadas adecuadamente
- ☐ d. Personal sanitario con habilidades de comunicación

Retroalimentación

La falta de coordinación entre el personal y los distintos servicios del centro es uno de los factores que aumentan la probabilidad de sufrir un incidente de violencia laboral externa

La respuesta correcta es: Falta de coordinación entre el personal y los distintos servicios del centro

Pregunta 3

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Algunas de las recomendaciones para prevenir un incidente de violencia laboral externa son:

Seleccione una:

- ☐ a. Colocar en lugares visibles un cartel disuasorio de agresiones
- ☐ b. Adoptar un diálogo asertivo si fuera posible, con el fin de tratar de controlar la situación
- ☐ c. Evitar encararse, desafiar o responder a la agresión
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Todas son recomendaciones para prevenir una agresión laboral externa y como enfermeros del trabajo se las daremos al personal sanitario a nuestro cargo

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 4

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En caso de un incidente de violencia laboral externa:

Seleccione una:

- ☐ a. Valorar la posibilidad de paralizar la consulta o actividad asistencial
- ☐ b. El incidente debe ser filiado como un accidente de trabajo

☐ c. El trabajador puede solicitar asesoramiento jurídico a través del Colegio Profesional correspondiente y también a través de la propia Institución

☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Todas son recomendaciones de pautas de actuación que daremos a los sanitarios en caso de ser víctimas de una agresión laboral externa

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 5

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La violencia en el trabajo incluye

Seleccione una:

- ☐ a. las agresiones físicas
- ☐ b. las conductas verbales o físicas amenazantes
- ☐ c. conductas intimidatorias
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

La violencia en el trabajo incluye las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 6

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La violencia tipo I

Seleccione una:

- ☒ a. También es conocida como Acto delictivo
- ☐ b. existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima
- ☐ c. También se la denomina Violencia Externa
- ☐ d. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio de asistencia sanitaria

Retroalimentación

Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el

perpetrador y la víctima. Este tipo de violencia también es conocida como Acto delictivo.

La respuesta correcta es: También es conocida como Acto delictivo

Pregunta 7

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La Violencia Interna

Seleccione una:

- ☐ a. Víctima y agresor son pareja
- ☒ b. El causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar donde se perpetra la agresión o con algún trabajador concreto de ese lugar
- ☐ c. También se la denomina Violencia tipo II
- ☐ d. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo al personal sanitario en el lugar de trabajo

Retroalimentación

La violencia tipo III es la llamada Violencia Interna. En este tipo de violencia el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar donde se perpetra la agresión o con algún trabajador concreto de ese lugar.

La respuesta correcta es: El causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar donde se perpetra la agresión o con algún trabajador concreto de ese lugar

Pregunta 8

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Un conflicto no es

Seleccione una:

- ☐ a. Un proceso cognitivo en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder
- ☒ b. Un proceso cognitivo en el que dos individuos perciben metas compatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder
- ☐ c. Un proceso emocional e individual
- ☐ d. Todas son falsas

Retroalimentación

Un proceso cognitivo en el que dos individuos perciben metas compatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder

La respuesta correcta es: Un proceso cognitivo en el que dos individuos perciben metas compatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder

Pregunta 9

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Las agresiones a personal sanitario se producen principalmente en

Seleccione una:

- ☐ a. Los servicios de urgencias hospitalarias
- ☐ b. Atención Primaria de Salud
- ☐ c. Salas de espera acondicionadas adecuadamente
- ☒ d. A y B son correctas

Retroalimentación

Las agresiones se producen principalmente en los servicios de urgencias hospitalarias (51 por ciento) y centros de atención primaria (33,5 por ciento)

La respuesta correcta es: A y B son correctas

Pregunta 10

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Algunos factores de riesgo que aumentan el riesgo de una agresión al personal sanitario son (señale la falsa):

Seleccione una:

- ☐ a. Insuficiencia de recursos humanos y materiales
- ☒ b. Coordinación
- ☐ c. Tener una personalidad o carácter difícil, con dificultad para el abordaje de contenidos psicosociales o experiencias negativas previas con pacientes.
- ☐ d. Ejercer en entornos con elevada presión asistencial

Retroalimentación

La descoordinación es uno de los factores de riesgo y la coordinación entre inter e intra departamental, un factor preventivo

La respuesta correcta es: Coordinación

Pregunta 11

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En relación al paciente difícil

Seleccione una:

- ☒ a. Es aquel que consigue hacerte sentir un desagradable nudo en el estómago cada vez que lees su nombre en el listado de pacientes del día
- ☐ b. Son pacientes con quien se tiene una afinidad especial
- ☐ c. Son aquellos capaces de producir estrés de carácter positivo en el sanitario
- ☐ d. B y C son correctas

Retroalimentación

Es aquel que consigue hacerte sentir un desagradable nudo en el estómago cada vez que lees su nombre en el listado de pacientes del día

La respuesta correcta es: Es aquel que consigue hacerte sentir un desagradable nudo en el estómago cada vez que lees su nombre en el listado de pacientes del día

Pregunta 12

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Según los últimos datos de agresiones laborales entre la enfermería que ejerce en el Estado Español, se estima que el número de agresiones que denuncian los enfermeros es de:

Seleccione una:

- ☐ a. 25%
- ☒ b. 5%
- ☐ c. 50%
- ☐ d. 100%

Retroalimentación

Tan solo el 5 por ciento de los profesionales que sufrió una agresión durante el año 2016, denunció esta situación

La respuesta correcta es: 5%

Pregunta 13

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La personalidad del profesional sanitario en el trato con el "paciente difícil"

Seleccione una:

- ☐ a. No afecta a la hora de catalogar a un paciente como "difícil"

- ☐ b. Solo afecta en profesionales sanitarios sin sobrecarga laboral
- ☒ c. Está relacionado con catalogar a un paciente como "difícil"
- ☐ d. Es el único factor que influye para considerar a un paciente como "difícil"

Retroalimentación

Hay dos factores que influyen al catalogar a paciente con el apellido de "difícil": las características del paciente y las características del profesional sanitario

La respuesta correcta es: Está relacionado con catalogar a un paciente como "difícil"

Pregunta 14

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Los sanitarios que percibían en mayor medida la presencia de pacientes difíciles en su actividad diaria son:

Seleccione una:

- ☐ a. los sanitarios con más carga de trabajo
- ☐ b. los sanitarios con falta de entrenamiento en habilidades de comunicación
- ☐ c. los sanitarios con déficit de satisfacción con su trabajo diario
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

En un estudio realizado por Mathers et al, se comprobó cómo los sanitarios con más carga de trabajo, falta de entrenamiento en habilidades de comunicación y formación continuada, así como déficit de satisfacción con su trabajo diario, eran los que percibían en mayor medida la presencia de pacientes difíciles en su actividad diaria

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 15

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

¿Qué características que suele reunir un paciente calificado de difícil o problemático? Señale la falsa

Seleccione una:

- ☒ a. Poco frecuentador
- ☐ b. Suele sentirse insatisfecho con los servicios recibidos
- ☐ c. Presenta más problemas de salud crónicos que otros pacientes de su edad y género



d. Generan un elevado número de peticiones, pruebas complementarias, prescripciones, exploraciones e interconsultas

Retroalimentación

En un frecuentador considerable

La respuesta correcta es: Poco frecuentador

Pregunta 16

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

El paciente Exigente agresivo

Seleccione una:



a. Es el tipo de paciente con el que tenemos que extremar las medidas de prevención ante una posible situación conflictiva



b. Suele ensalzar la profesionalidad del sanitario



c. Es adulator



d. Todas son correctas

Retroalimentación

Es el tipo de paciente con el que tenemos que extremar las medidas de prevención ante una posible situación conflictiva. Se trata de pacientes muy demandantes, con conductas agresivas. Suelen atacar a los sentimientos de culpabilidad del sanitario, minando su profesionalidad, devaluándoles e incluso atentando contra su intimidad. Exigen atención sanitaria basándose en sus derechos y pueden llegar a amenazar o agredir para conseguir sus objetivos

La respuesta correcta es: Es el tipo de paciente con el que tenemos que extremar las medidas de prevención ante una posible situación conflictiva

Pregunta 17

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Ante un paciente difícil (señale la respuesta falsa)

Seleccione una:



a. Identificaremos el tipo de paciente



b. Adoptaremos una actitud negativa



c. Adoptar una actitud evaluativa



d. Descartaremos un desorden psiquiátrico

Retroalimentación

Nunca adoptaremos una actitud negativa

La respuesta correcta es: Adoptaremos una actitud negativa

Pregunta 18

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La comunicación clínica eficaz

Seleccione una:

- ☐ a. Está centrada en el paciente
- ☐ b. Tiene cuatro dimensiones a considerar
- ☐ c. Entiende al paciente como un ser bio-psico-social
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Todas ellas son características de la comunicación clínica eficaz

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 19

Incorrecta

Puntúa 0,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Señale la respuesta que no es una de las dimensiones de la comunicación clínica

Seleccione una:

- ☐ a. Los agentes sociales
- ☒ b. El contexto
- ☐ c. La Institución
- ☐ d. Las interacciones

Retroalimentación

La institución no es una de las dimensiones de la comunicación clínica eficaz

La respuesta correcta es: La Institución

Pregunta 20

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Algunos consejos para conseguir una comunicación clínica eficaz son:

Seleccione una:

- ☐ a. Emplear un lenguaje adaptado a la persona: comunicar consiste en hacerse entender
- ☐ b. Claridad al dar las prescripciones e indicaciones al paciente

☐ c. Dejar hablar al paciente

☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Todos ellos son premisas a seguir si deseamos una comunicación clínica eficaz

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 21

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En caso de encontrarnos ante un paciente con una conducta agresiva (señale la respuesta falsa)

Seleccione una:

☐ a. Evitar tener objetos corto-punzantes o contundentes a mano del presunto agresor

☒ b. Exhibir una actitud autoritaria con mirada desafiante y apuntando al paciente con el dedo

☐ c. Mantener el equilibrio emocional

☐ d. Intentar mantener una escucha activa y relajada

Retroalimentación

En caso de un paciente con actitud agresiva, exhibiremos una actitud serena

La respuesta correcta es: Exhibir una actitud autoritaria con mirada desafiante y apuntando al paciente con el dedo

Pregunta 22

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Ante una situación de violencia laboral externa, si la huida no es posible y el incidente violento es inevitable

Seleccione una:

☐ a. Pedir ayuda

☐ b. Hacer uso de los elementos de defensa que, de forma proporcionada a la agresión, permita el ordenamiento legal

☐ c. Las medidas de defensa propia tendrán como único objetivo neutralizar la acción del agresor y permitir la huida, sin perseguir la comisión de daños específicos al agresor

☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Si la huida no es posible y la agresión es inevitable, hacer uso de los elementos de defensa que, de forma proporcionada a la agresión, permita el ordenamiento legal. Las medidas de defensa propia tendrán como único objetivo neutralizar la acción del agresor y permitir la huida, sin perseguir la comisión de daños específicos al agresor. Pedir ayuda.

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 23

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En una agresión al profesional sanitario:

Seleccione una:

- ☐ a. La violencia ejercida por el paciente, allegado, o usuario sobre el trabajador o la trabajadora sanitaria
- ☐ b. La víctima es el personal sanitario
- ☐ c. El agresor suele ser el paciente o un familiar
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Todas son características de una agresión al profesional sanitario

La respuesta correcta es: Todas son correctas

Pregunta 24

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En caso de una agresión, el personal sanitario (Señale la respuesta falsa)

Seleccione una:

- ☒ a. Acudirá a su centro de salud habitual para recibir asistencia sanitaria
- ☐ b. Acudirá al lugar más próximo para recibir asistencia sanitaria
- ☐ c. Se suele recomendar que se acuda al Servicio de Urgencias
- ☐ d. Solicitará un informe médico de la asistencia, así como un parte de lesiones

Retroalimentación

El profesional agredido acudirá al lugar más próximo para recibir asistencia sanitaria. Se suele recomendar que se acuda al Servicio de Urgencias y en ese momento solicitará un informe médico de la asistencia, así como un parte de lesiones.

La respuesta correcta es: Acudirá a su centro de salud habitual para recibir asistencia sanitaria

Pregunta 25

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Podemos distinguir los siguientes tipos de violencia laboral:

Seleccione una:

- ☐ a. Violencia tipo III y Tipo IV
- ☐ b. Violencia Violencia Tipo I y Tipo II
- ☐ c. Violencia tipo V
- ☒ d. A y B son correctas

Retroalimentación

Existe la violencia tipo I y tipo II , III y IV

La respuesta correcta es: A y B son correctas

Pregunta 26

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

En relación a la violencia externa:

Seleccione una:

- ☐ a. Se presenta cuando la persona que la ejerce no mantiene ninguna relación laboral con la víctima
- ☐ b. Puede ser violencia criminal, de los usuarios o doméstica
- ☒ c. A y B son correctas
- ☐ d. Todas son falsas

Retroalimentación

Violencia externa: La situación de violencia laboral externa se presenta cuando la persona que la ejerce no mantiene ninguna relación laboral con la víctima; si bien la violencia se produce en el lugar de trabajo. Dentro de este grupo y atendiendo a la clasificación de Gil-Monte (2014), podemos distinguir las siguientes: violencia criminal, de los usuarios o doméstica

La respuesta correcta es: A y B son correctas

Pregunta 27

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La violencia interna:

Seleccione una:

- ☐ a. Se trata de una agresión familiar por motivos laborales
- ☐ b. Es la violencia laboral que se desarrolla entre compañeros de trabajo del mismo o diferente nivel jerárquico, como consecuencia de un conflicto de intereses que no se ha podido resolver previamente mediante el diálogo, en el que suele existir un déficit de comunicación o un incumplimiento de las expectativas de la parte agresora
- ☐ c. También es conocida como violencia tipo III
- ☒ d. B y C son correctas

Retroalimentación

La violencia interna o relacional es la violencia laboral que se desarrolla entre compañeros de trabajo del mismo o diferente nivel jerárquico, como consecuencia de un conflicto de intereses que no se ha podido resolver previamente mediante el diálogo, en el que suele existir un déficit de comunicación o un incumplimiento de las expectativas de la parte agresora. También se la denomina violencia tipo III.

La respuesta correcta es: B y C son correctas

Pregunta 28

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

La profesión con mayor riesgo de sufrir violencia laboral en el trabajo en el Estado Español es:

Seleccione una:

- ☒ a. Sanitarios
- ☐ b. Profesores
- ☐ c. Personal de Hostelería
- ☐ d. Taxistas y conductores profesionales

Retroalimentación

En la actualidad, podemos afirmar que ser sanitario en España supone ejercer la profesión más expuesta a violencia laboral. Así se desprende del informe de la Universidad Internacional de Valencia sobre Violencia en el Trabajo y sus modalidades, que señala que la rama de la salud tiene las tasas más altas de exposición a acciones violentas

La respuesta correcta es: Sanitarios

Pregunta 29

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Entre los motivos de no declaración de las agresiones que sufren los sanitarios se encuentran:

Seleccione una:

- ☐ a. Considerar que su registro es inútil
- ☐ b. Considerar las agresiones como algo normal en su actividad asistencial diaria
- ☐ c. La ausencia de políticas específicas en materia de agresiones laborales a sanitarios en el Estado Español
- ☒ d. A y B son correctas

Retroalimentación

Ambas son las razones expuestas con mayor frecuencia por los sanitarios en el estudio realizado en el medio hospitalario por Mallorca y su equipo en el año 2015

La respuesta correcta es: A y B son correctas

Pregunta 30

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Enunciado de la pregunta

Cuando hablamos de violencia externa, se considera lugar de trabajo

Seleccione una:

- ☐ a. el transporte sanitario
- ☐ b. los centros de salud
- ☐ c. los complejos hospitalarios
- ☒ d. Todas son correctas

Retroalimentación

Se considerará lugar de trabajo cualquier lugar en que se presten esos servicios

La respuesta correcta es: Todas son correctas