

## Buenas prácticas de Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones



Simulacro de agresiones

Diciembre 2022

### Descripción de la tarea

Dar a conocer el Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales de Sistema Público de Andalucía, mediante la realización, en el Centro de Salud de La Carolina, de un Simulacro de Agresiones.

### Solución adoptada

Habiendo detectado, en algunos profesionales, dudas en la gestión y comunicación de las agresiones, el día 30 de noviembre de 2022 se ha realizado un Simulacro de Agresiones en el Centro de Salud de la Carolina, al objeto de dotar a los profesionales de la formación necesaria para minimizar las posibles agresiones, y proporcionar herramientas que faciliten su adecuada gestión.

Previo a la realización del Simulacro, se ha llevado a cabo una formación a todos los profesionales del Centro, en la que se ha dado a conocer: los aspectos fundamentales del Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales de Sistema Público de Andalucía, las habilidades de comunicación con los usuarios y gestión de situaciones conflictivas, las medidas pasivas que existen en el Centro de Salud y la importancia de su uso ante una agresión, el modo de actuación ante una agresión y como comunicarla, así como la importancia de dar apoyo al profesional agredido.

A continuación, al objeto de reforzar los conocimientos abordados en la formación, se ha desarrollado, una actividad que ha consistido en la simulación de una agresión de un paciente que acude a consulta y ha sido derivado a otro profesional por motivos organizativos, este hecho deriva en una agresión verbal, con insultos, gritos y amenazas hacia varios profesionales del citado centro, del área de atención al ciudadano.

Al lugar donde se produce la agresión, llegan diferentes profesionales, tras el uso del software antipánico que consiste en alarma colectiva que alerta a los demás profesionales del centro y permite dar apoyo al profesional agredido.

En el simulacro han participado de forma coordinada varios profesionales del Centro de Salud, de diferentes categorías profesionales: auxiliares administrativos, personal facultativo, personal de enfermería y celadores, entre otros.

A través del Simulacro se profundizado en gestión de situaciones conflictivas facilitando el conocimiento de las herramientas que el Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales de Sistema Público de Andalucía, pone a disposición de éstos.

### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Se observa una correcta comunicación de las agresiones. En el próximo año se realizarán simulacros de agresiones en aquellos centros que presenten mayor índice de agresiones comunicadas.

### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Finalizada y en condiciones para su continuidad.

Autoría: Esperanza Carpio Cámara, M<sup>a</sup> Dolores Lozano Navarro  
UPRL ÁREA DE GESTIÓN SANITARIA NORTE DE JAÉN