

Buenas prácticas de Seguridad



Control de agresiones desde un aspecto interdisciplinar

Agosto 2023

Descripción de la tarea

El objetivo principal de la buena práctica es garantizar la seguridad de los y las profesionales en atención especializada y atención primaria.

Para el control de las agresiones en nuestra área se han establecido un conjunto de medidas y procedimientos que prevengan y manejen eficazmente las situaciones de agresión, ya sean verbales o físicas, que puedan surgir en nuestra área de gestión sanitaria.

Solución adoptada

Se han implementado diversas estrategias:

En primer lugar, se ha establecido ampliar los botones físicos antipánico haciéndolos extensivos a aquellas zonas que no disponían de ellos cuando se concluyó la primera fase de instalación de los mismos, colocándolos actualmente tanto en consultas, como en zonas de admisión de los usuarios y usuarias, dispensación farmacéutica etc.

En segundo lugar, se han ampliado las cámaras de videovigilancia de la zona de Urgencias así como se ha realizado la revisión de las cámaras de los centros de atención primaria que disponen de ellas.

En tercer lugar, se han llevado a cabo programas de capacitación y sensibilización dirigidos a los/las profesionales de la salud respecto a la prevención y protección ante una agresión.

Estos programas incluyen dos tipos de formación:

- Formación impartida junto con los interlocutores sanitarios tanto a nivel provincial como a nivel local tanto de la policía como de la guardia civil según el lugar de impartición del curso.
- Formación sobre actuación ante situaciones conflictivas con la enseñanza de técnicas de comunicación efectiva, manejo de situaciones tensas y cómo reconocer y prevenir posibles desencadenantes de agresión.

Se ha establecido un Decálogo de prevención de agresiones donde se indica a los trabajadores y las trabajadoras de qué manera actuar ante una posible situación conflictiva para evitar que se desencadene en una agresión.

La figura del profesional guía sigue siendo pieza fundamental para la ayuda de los agredidos y las agredidas haciendo extensible esta figura a los trabajadores sociales de atención primaria dado sus conocimientos y habilidades en los aspectos sociales de los usuarios y las usuarias.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

La implementación de estas actuaciones ya se ha realizado y aunque no se ha finalizado el año podemos constatar la importancia que posee la formación e información realizada con los interlocutores sanitarios

La capacitación en comunicación mejorará las interacciones entre los y las profesionales de la salud y los usuarios y las usuarias, lo que a su vez podrá tener un impacto positivo en la calidad general de la atención médica.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

En desarrollo y con resultados observables.

Autoría: Sara Rocio Ortigosa Bautista, Carmen Ruiz Martín
UPRL 2.8 Área de Gestión Sanitaria Sur de Granada

