Buenas prácticas de Integración e implicación de los cargos intermedios y directivos de PRL

Buena práctica en la gestión de comunicaciones de agresiones a profesionales en el marco del cumplimiento del Plan de Prevención de Agresiones a profesionales. Valorando las agresiones a ciclo completo, incluyendo profesional guía

Diciembre 2024

Descripción de la tarea

Con anterioridad a la incorporación de la buena práctica se producían deficiencias en la aplicación del procedimiento de Prevención de Agresiones a Profesionales vinculados a la falta de eficiencia en la coordinación de las partes que intervienen en la gestión de la comunicación de agresiones de profesionales. Existían dos compartimentos estancos en la gestión de las agresiones, en coordinación entre ellas, más la atención al profesional agredido por parte del profesional guía, todo ello en el marco del Plan de Prevención de agresiones.

Estas tres patas en las que se sustenta la gestión de las agresiones a profesionales tenían actuaciones diferentes.

- La primera, la actuación de la UPRL, en donde se centraliza la recepción documental de la agresión (CATI y documento de comunicación de agresión) y registro en RIAC.
- La segunda, las realizadas por el gabinete jurídico del Distrito, en donde llega el documento de la comunicación de agresión y se despliegan las actuaciones, poniéndose en contacto de nuevo con el profesional agredido y gestionando documentalmente formularios y documentos que se entregan vía mail al profesional y se reciben firmados, como es el formulario de solicitud de asistencia jurídica, y llevando un registro paralelo de Excel con información compatible a la que se realizaba en la UPRL, entre otros relacionados con la denuncia, en caso de producirse, y carta de apoyo de la gerencia al profesional agredido, etc.

  Una vez recopilada esta información se manda todo el expediente a jurídicos del SAS.
- La tercera, es la atención que se hace por parte del profesional guía al profesional agredido, dando apoyo e informándole de la posibilidad de denuncia y asistencia psicológica, entre otra información.

¿Qué problema se planteaba en la gestión de las agresiones?

La atención era parcial, produciéndose fallas en la coordinación de las tres intervenciones anteriores, entre ellas: Tardanza en la atención al profesional, y sobre todo falta de información completa para registro en RIAC, en tiempos cortos, y donde hay ítems que no se podían rellenar en tiempos cortos, y algunos estaban sesgados por no disponer de los datos de denuncia en algunos casos, por lo que la estadística resultante estaba sesgada.

Solución adoptada

La mejora de aplicación del Plan de Prevención de Agresiones ha sido realizar la gestión de las agresiones de manera centralizada desde la UPRL-8-I, abordando su gestión a ciclo completo con las tres patas de intervención: Las propias de la UPRL, las de gestión documental del gabinete jurídico de distrito y las del profesional guía.

Al estar centralizada las tres actuaciones anteriores, se realiza una gestión de las agresiones que redunda en mejora en la atención al profesional agredido, y a tener una información completa y rápida para mejorar el registro en RIAC.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Avance en la calidad de la actuación preventiva en la gestión de las agresiones sufridas por profesionales de Distrito Sanitario Sevilla.

El impacto que ha tenido sumar las actuaciones de técnico/a de PRL y profesional guía, junto a la gestión documental del gabinete jurídico de Distrito ha sido positivo desde su implantación (segunda quincena de septiembre hasta ahora). En primer lugar, en el acortamiento de tiempo en la atención al profesional, la eficiencia documental y mejora en la calidad de la información recabada.
La participación de profesional guía/técnico PRL en la misma figura, ha supuesto un incremento eficiencia al recabar información, ya que anteriormente se duplicaba la entrevista al profesional por dos profesionales diferentes, lo que suponía esfuerzo doble por parte del profesional agredido.

Esta buena práctica ofrece eficiencia en la gestión documental, mejor control del proceso y mejor atención a los profesionales agredidos y nace a petición de la Dirección gerencia de Distrito.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Mª José Laguna Millán y Tomás Cruz Michinina
Distrito Sanitario Sevilla