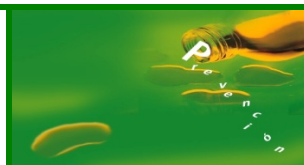


Buena Práctica de
Psicosociología



Procedimiento de Actuación ante una Situación de Agresión

Febrero/2015

Descripción de la tarea

Se ha detectado que la aplicación del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía es insuficiente para dar respuesta a las situaciones de agresiones, por parte de usuarios a profesionales, que se dan en los Centros Sanitarios. Aunque el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía ha sido una herramienta eficaz, se ha detectado que adolece de un mecanismo eficaz para el seguimiento del profesional agredido y para la toma de datos de la nueva aplicación de Registro de Agresiones (RIAC).

Solución adoptada

Desde la unidad se realiza un procedimiento complementario, que no sustitutivo, del Plan de Agresiones; “Procedimiento de Actuación ante una Situación de Agresión” en el cuál se recoge los aspectos antes mencionados.

Se establece un protocolo sobre los pasos a seguir en caso de agresiones a profesionales del Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar; en este protocolo se establece un seguimiento posterior a la agresión cada dos meses, seis meses y un año; con la intención de que todas las circunstancias (juicios, posibles estados anímicos o de ansiedad, evolución médica) que rodean a la agresión sean recogidos.

Además se crea un anexo de recogida de datos adaptado a la nueva aplicación, ya que el anexo 2 del Plan de Agresiones no recoge todos los campos necesarios para su cumplimentación.

También, y de cara a la opinión pública, se recoge la realización de manifiestos de rechazo por parte de la Dirección – Gerencia del Área.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

La implementación se ha realizado a principios del año 2015, por lo que aún es pronto para determinar resultados o consecuencias de la misma.

Este procedimiento ha sido aprobado en el seno del Comité de Seguridad y Salud del A.G.S. Campo de Gibraltar y se ha tenido en cuenta las aportaciones realizadas por los Delegados de Prevención en este mismo foro. Aunque es una herramienta más eficaz para la pronta respuesta a la agresión, sigue siendo difícil actuar en la prevención de éstas.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente

Autoría: José A. Gimeno

UPRL A.G.S. Campo de Gibraltar

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN

A.G.S. CAMPO DE GIBRALTAR

1. Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer las actuaciones necesarias ante las agresiones a los profesionales del A.G.S. Campo de Gibraltar, estas actuaciones tienen como finalidad la ayuda al profesional agredido y el que no vuelva a producirse la situación.

Para ello se tomarán medidas contra los agresores que irán desde tenerlos localizados, a justificar el cambio de médico, y la denuncia al juzgado; y actuaciones en el caso que se manifieste la agresión que establezca de forma explícita que hacer en estos casos.

2. Ámbito de aplicación

Este procedimiento es de aplicación a todo el AGS Campo de Gibraltar y a sus profesionales.

3. Definiciones

Agresión: Situación violenta por parte de un usuario, familiar y/o acompañante a un profesional del AGS Campo de Gibraltar.

Agresión verbal: Insultos, a veces acompañado de amenazas, por parte de un usuario, familiar y/o acompañante a un profesional del AGS Campo de Gibraltar.

Amenazas: Verbalizar situaciones violentas futuras por parte de un usuario, familiar y/o acompañante a un profesional del AGS Campo de Gibraltar.

Situación Conflictiva: Situación entre usuario, familiar y/o acompañante; y profesional que puede derivar en agresión, o agresión verbal.

4. Procedimiento de Actuación

4.1 Actuación del profesional frente a la Agresión.

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión verbal o física en un centro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) o en el lugar donde estos profesionales ejerzan sus funciones, que se exponen a continuación, se pueden ver reflejados en el diagrama de flujo que aparece en el Anexo 1.

Paso 1: Situación de agresión.

Ante una situación de agresión en la que el profesional perciba un posible riesgo, el primer paso es solicitar ayuda del vigilante de seguridad, en el caso de que el centro o servicio cuente con este personal. De no ser así, el profesional solicitará la presencia de un/a compañero/a u otra persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que, al tiempo, pueda servir como testigo de los hechos.

En caso de que la situación de violencia o agresión persista, se pasará al siguiente punto.

Paso 2: Alertar a fuerzas y cuerpos de seguridad.

Como se ha indicado anteriormente, en el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persista, se pasará a telefonar a las fuerzas y cuerpos de seguridad, bien sea la Policía Autonómica, Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil y se les solicitará que se personen en el Centro, Servicio o lugar donde se encuentre en el ejercicio de su profesión y se desarrollen los hechos para acabar con esta situación.

Paso 3: Comunicar el incidente al responsable del centro.

Una vez finalizada la situación de agresión, bien porque desista la actitud del presunto agresor, bien por la actuación del propio profesional, compañero, otro usuario, familiar o acompañante, o miembros de las Fuerzas de Seguridad del Estado, se pasará inmediatamente a notificar el hecho al responsable del centro, gerente de Área (o en quién delegue), quien en función de la gravedad de los hechos se personará en el centro (en el caso de que estuviera ausente) o, al menos, atenderá al profesional agredido vía telefónica.

Paso 4: Traslado al Servicio de Urgencias.

El paso siguiente, una vez notificada la agresión al responsable del centro, el profesional agredido se dirigirá al Servicio de Urgencias.

Una vez en Urgencias se actuará de la siguiente forma:

1º VALORACIÓN DE LESIONES.

Si el facultativo del Servicio percibe la existencia de lesiones, una vez tratadas, se pasará a emitir el correspondiente parte de lesiones.

2º HOJA DE REGISTRO DE AGRESIONES.

Independientemente de se hayan producido o no lesiones, el Mando Intermedio cumplimentará, junto al profesional agredido, la Hoja de Registro de Agresiones

que aparece en el Anexo 2, hoja que será remitida a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Este Anexo 2; irá acompañado, en el caso de lesiones, de la Comunicación de Accidentes de Trabajo e Incidentes (CATI) y se seguirá, paralelamente, el procedimiento 4 de accidentes de trabajo del Sistema de Gestión de la Prevención del S.A.S.

Desde la Unidad de Riesgos Laborales, el primer día hábil después de la notificación de la agresión, se pondrá en contacto con el profesional agredido al cual le solicitarán la información necesaria para cumplimentar el Registro Informatizado de Agresiones (RIA), recogiendo toda la información reflejada en el Anexo 3, paso previo a la realización de un mapa de riesgo.

Todo este procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del profesional agredido.

Paso 5: Denuncia ante el órgano competente.

El último paso del circuito será la denuncia de los hechos ante el órgano competente, Juzgado, Guardia Civil, etc. Desde la Subdirección de Asesoría Jurídica del Servicio Andaluz de Salud se elaborará un modelo tipo de denuncia utilizable en estos supuestos.

4.2 Actuación del responsable del centro del SSPA ante la notificación de una situación de agresión

El responsable de un centro sanitario del SSPA, cuando tenga conocimiento de que se ha producido una situación de agresión en su Centro, tendrá en primer lugar que valorar la gravedad del hecho acaecido, a partir la cual, decidirá si personarse en el centro o atender directamente al profesional agredido vía telefónica. A partir de aquí, se producirá una serie de pasos que se detallan a continuación.

Paso 1: Ofrecimiento de apoyo psicológico.

En el momento en que el responsable del centro se ponga en contacto con el profesional agredido, a parte de lamentar el hecho, ofrecerá apoyo psicológico al profesional. El profesional decidirá si aceptar o bien, si el incidente no ha supuesto daño psicológico, no aceptar este ofrecimiento.

Paso 2: Ofrecimiento de asesoramiento jurídico.

El siguiente paso que dará el responsable del centro será ofrecer asesoramiento jurídico, sobre todo, si el profesional ha decidido denunciar el hecho ocurrido.

Paso 3: Manifiesto de rechazo de la agresión.

El responsable del centro valorará la necesidad de hacer un manifiesto de rechazo de la agresión, denunciando la situación de violencia ocurrida en su centro y lamentando el daño físico y/o psicológico que haya podido sufrir el profesional que desempeña su labor en el centro del cual es responsable.

4.3 Asesoramiento Legal y Asistencia Jurídica. Guía de orientación Jurídica

Tras la asistencia sanitaria y el apoyo psicológico prestado en un primer momento, se informará al profesional agredido sobre la posibilidad de recibir asesoramiento legal y asistencia jurídica por un letrado del Servicio Andaluz de Salud (en el caso de profesionales de esta Organización), o bien por parte de letrados de colegios profesionales, organizaciones sindicales, etc.

Por tanto, el director del centro, o persona designada por éste, donde el profesional agredido realice sus funciones le ofrecerá la posibilidad de asistencia jurídica por parte de un letrado del SAS

5. Medidas para con el agresor

5.1 Deberes de los ciudadanos

Debemos profundizar en el respeto al ejercicio por el ciudadano de los derechos que tiene reconocidos en todos los ámbitos. Recíprocamente, debemos también instar al ciudadano al cumplimiento de sus deberes. Entre estos deberes se encuentra hacer un uso adecuado de los servicios sanitarios en un ambiente de mutua cordialidad, confianza y respeto, en aras de la mejora de las relaciones entre ciudadanos y profesionales de la salud. Respetando los derechos y observando los deberes, obtendremos una mejora del ambiente laboral para los trabajadores de la salud y una mejor prestación de servicios para los ciudadanos.

Deberá valorarse jurídicamente y por su especial trascendencia, la situación en la que se altere gravemente la relación médico- paciente.

5.2 Solicitud de daños y perjuicios

Puede ocurrir que, con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal, se produjeran además daños o perjuicios para el SSPA. Incluso, podría ocurrir que se cometieran otros hechos ilícitos (daños, sustracciones, estafas, incendios, etc.), de forma simultánea o independiente.

En tales casos, los letrados de la Administración Sanitaria promoverán o comparecerán en el procedimiento para ejercitar las acciones penales y civiles que se deriven de tales hechos, en reclamación de los daños y perjuicios causados. En estos casos, los responsables de los centros, deberán notificarlo (ante la Asesoría Jurídica del SAS en los casos que afecten a este organismo),

facilitando la factura o una relación valorada de los daños que se produzcan, para que los mismos puedan ser reclamados, por los Letrados de la Administración Sanitaria, sin perjuicio de que por el perito judicial, una vez promovido el correspondiente procedimiento, se haga la oportuna tasación.

6. Plan de Comunicación

1.- INTERNO: A través de las Unidades de Atención al Profesional y Unidades de Prevención de Riesgos Laborales.

El A.G.S. Campo de Gibraltar, a través de la Unidad de Prevención, realizará anualmente Actividades Informativas sobre este procedimiento.

Se ofrece, a través de la intranet, acceso a este procedimiento así como al Plan de Agresiones del Servicio Andaluz de Salud.

Está a disposición de los profesionales el curso “Control de Situaciones Conflictivas”, formación on-line a través de la página e-atención al profesional, en el apartado “Cursos de Prevención”.

3.- EXTERNO: Sobre la población en general, orientado a emitir una imagen positiva que permita resaltar el importante papel que desempeñan los profesionales de los servicios de salud para la comunidad de la que forman parte, además de resaltar la importancia de mantener una buena relación profesional-paciente o usuario basada en el respeto y la confianza mutua.

7. Evaluación y seguimiento. Mapa de Riesgos.

Al objeto de poder conocer la evolución de este tipo de situaciones a lo largo del tiempo es preciso instaurar un sistema que nos permita la:

1. Evaluación de las agresiones notificadas y planificar las medidas a instaurar.
2. Asesoramiento y apoyo al profesional de la salud. Compromiso de mantener sólo la vía de acceso y comunicación con el agredido especificada en el Plan para mantener la confidencialidad.
3. Seguimiento al personal agredido a los dos meses, seis meses y al año posterior a la agresión. Este seguimiento quedará recogido en la tabla de agresiones anuales.
4. Elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.
5. Supervisión y desarrollo del Plan de Comunicación.
6. Dentro del Comité de Seguridad y Salud se expondrán las agresiones acaecidas y se analizará el seguimiento de los resultados y actuaciones desarrolladas por el Plan.



8. Registro.

Se hará mediante el Registro Informático de Agresiones, cuyos campos quedan recogidos en el Anexo 3, y se cumplimentará con la ayuda del Anexo 2 y el contacto con las partes implicadas, es la herramienta que, por un lado permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento y por otro mediante el análisis de los datos, ya tabulados y estudiados, elaborar el Mapa de Riesgo sobre Agresiones.