

Buena Práctica de Vigilancia de la Salud



Atención, seguimiento y acompañamiento por Vigilancia de la Salud a los profesionales que han sufrido alguna agresión en el Distrito Sanitario Aljarafe- Sevilla Norte.

Diciembre 2019

Descripción de la tarea

Hasta el mes de Julio del año 2019 cuando los profesionales de nuestro Distrito sufrían algún tipo de agresión física o verbal, el procedimiento a seguir era la comunicación de la agresión, que se enviaba al Departamento de Personal y de ahí se reenviaba a nuestra Unidad, dirigida al TPRL para su registro en WinSethra. A continuación de la comunicación de la agresión, el o los profesionales agredidos podían o no realizar la denuncia correspondiente y recibir asistencia médica con parte de lesiones si necesario. Dependiendo de la gravedad de la lesión y fortaleza ante las dificultades, el profesional se ausenta de su puesto de trabajo o continúa su jornada laboral. En algunos casos ha sido necesario el cierre del Consultorio y derivación a los usuarios a otros Centros, o la espera de ellos hasta que acudan otros profesionales para poder atenderlos.

Cuando los profesionales acudían a reconocimiento a Vigilancia de la Salud habíamos detectado en algunas ocasiones que los que habían sido víctimas de agresiones llegaban tras permanecer largos periodos de tiempo en incapacidad temporal por ese motivo, consecuencia de estrés pos-traumático sufrido, incapacidad de volver a trabajar en el mismo centro, incluso de trabajar atendiendo a usuarios en cualquier otro lugar. Hemos detectado continuidad en el tiempo de episodios de ansiedad, temor, miedo al agresor y familiares incluso necesitando toma de distintos tipos de medicación.

Al recibir en reconocimiento médico a los profesionales citados hemos detectado que no teníamos constancia de la agresión sufrida y repercusión en su vida laboral/ familiar y personal, necesidad de ayuda requerida en cada caso, ni evolución de su estado de salud

Solución adoptada

Ante estos inconvenientes se decidió que en el momento que el trabajador rellene la comunicación de agresión sufrida al Departamento de Personal se nos comunique conjuntamente al TPRL y a Vigilancia de la Salud.

Una vez recibida la comunicación, desde Vigilancia de la Salud se llama individualmente a cada afectado y se le oferta cita prioritaria en nuestra Unidad, en ocasiones el profesional se encuentra bien y no precisa cita preferente. En otras ocasiones el profesional se queda en un estado de incertidumbre, impotencia y perplejidad en el que no sabe reaccionar ni cómo va evolucionar en horas posteriores ni en los siguientes días por lo que se le cita lo antes posible, facilitando atención psicológica y derivando a especialista lo antes posible en caso necesario. Se le acompaña al profesional agredido a asistencia sanitaria en caso que sea posible o se le recomienda dicha asistencia valorando el grado de afectación sufrido si están en otro Centro Sanitario.

También como acción de mejora se realiza formación a los profesionales, se ofrecen talleres y actividades incluidas en los planes de formación de los centros en los que los profesionales aprenderán a controlar situaciones conflictivas, tanto habilidades de comunicación en gestión de conflictos como habilidades estratégicas de actuación, barreras arquitectónicas, técnicas de defensa personal, etc.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Con esta nueva práctica se ha logrado que lleguen a Vigilancia de la Salud Distrito Sanitario Aljarafe- Sevilla Norte desde Julio a septiembre 28 comunicaciones de agresiones. Al contactar con los profesionales se han sentido atendidos y acogidos por Salud Laboral, han recibido una cita en nuestra Unidad y en caso de aceptarla ha quedado registro del suceso con la afectación física y/o psicológica correspondiente. Se ha realizado valoración de adaptación puesto de trabajo del profesional, posible derivación a otro Centro ó a otra UGC, y solicitud también de que el agresor se derive a otro Centro ó otra UGC. sobre todo en los casos de que sea usuario del cupo del profesional agredido, dando así una respuesta a una necesidad de mejora en las condiciones de trabajo, reduciendo los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: María Teresa Guede Cid, Verónica Marmier Ortega
UPRL 1.8