

Banco de Buenas Prácticas en aplicación del Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, acuerdo de 7 de julio de 2020, del Consejo de Gobierno, publicado en BOJA núm.132, de 10 de julio 2020.



Actualizado con fecha 19-11-2024

Objetivo

Este documento recoge distintas acciones y medidas encaminadas a prevenir las agresiones y minimizar sus consecuencias, y por otro lado a mejorar la atención recibida y percibida por las personas trabajadoras de los centros asistenciales del SAS tras recibir una agresión.

El objetivo que se persigue es disponer de un conjunto de medidas a disposición de los centros asistenciales para que éstos, en base al análisis concreto de su casuística y al contexto actual, puedan valorar qué aspectos pueden ser susceptibles de mejora incorporando las distintas acciones aquí recogidas.

Estará disponible y actualizado en la página WEB del SAS, donde además podrá encontrar todo lo relativo a esta materia.

<https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/profesionales/prevencion-y-atencion-de-agresiones>

Sensibilización a la ciudadanía:

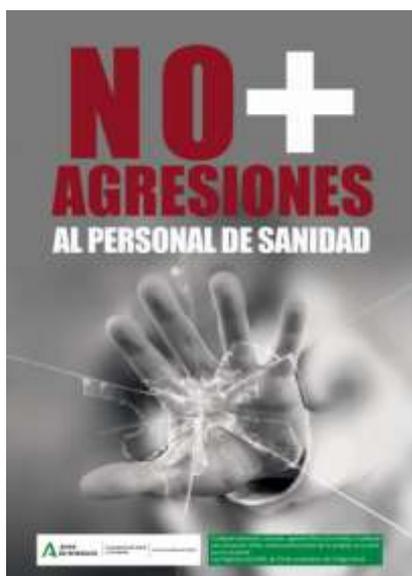
Participación de profesionales en distintos foros en los que esté presente la ciudadanía explicando las consecuencias de las agresiones en el ámbito sanitario.

Informar en las comisiones de participación ciudadana de la problemática que suponen las agresiones, contar para ello con los trabajadores sociales si es posible.

Valorar la participación de las enfermeras referentes escolares de las provincias.

Cartelería en los Centros

Asegurar que todos los centros tienen visible la siguiente cartelería:



Junta de Andalucía | Consejería de Salud y Consumo | servicioandaluzdesalud

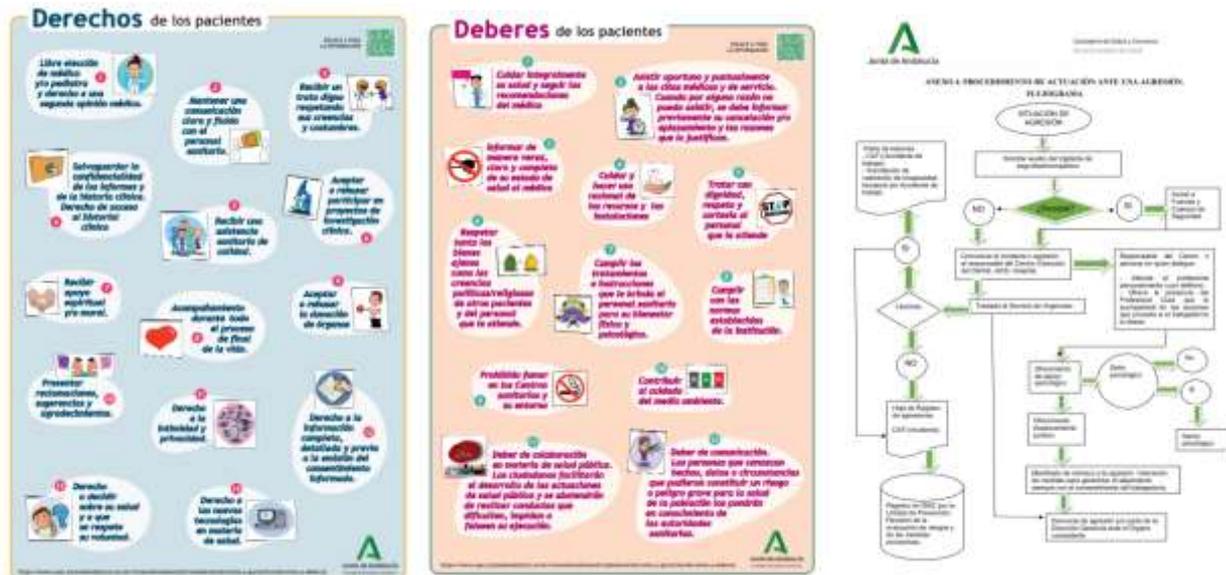
AVISO

Ante cualquier **amenaza, coacción, agresión física y/o verbal, o cualquier otra actuación ilícita**, contra los profesionales de este centro sanitario, se cursará la pertinente **denuncia por la vía penal (*)**, pudiéndose castigar estas acciones con penas como la **cárcel**, entre otras.

Este Centro dispone de diferentes medidas de seguridad, incluida la conexión directa con la **Policía**.

Rogamos respeten la dedicación que prestamos al cuidado de su salud. Les pedimos nos hagan llegar sus quejas y/o aportaciones por los canales establecidos.
Infórmese en nuestros puntos de Atención a la Ciudadanía o en nuestra página web:
<https://www.juntadeandalucia.es/sr/servicioasa>

(*) Ley Orgánica 1/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.



Comisiones provinciales: Actuaciones y colaboración con FFCCSS- Interlocutor policial sanitario.

Análisis y trabajo conjunto de las distintas partes en el foro de trabajo provincial en el que además del Interlocutor sanitario (Personal de la Delegación), están presentes la Asesoría jurídica provincial, los centros sanitarios y los/as Interlocutores/as Policiales sanitarios (Policía Nacional y Guardia Civil).

Visitas con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado a los centros de atención primaria para adoptar medidas preventivas al efecto, y recabar las opiniones de profesionales y cargos intermedios.

Participación de los/as Interlocutores/as Policiales Sanitarios en sesiones clínicas y charlas informativas en servicios con mayor incidencia de agresiones, proporcionando información sencilla y clave para prevenir las agresiones y sus consecuencias, además de explicar y sensibilizar sobre la utilidad de la herramienta Alertcops.

Establecer una comunicación directa con Fuerzas y Cuerpos del Estado y estudiar distintas opciones que faciliten la denuncia por parte de los profesionales agredidos haciendo uso de la denuncia online, por ejemplo.

Formación dirigida a profesionales

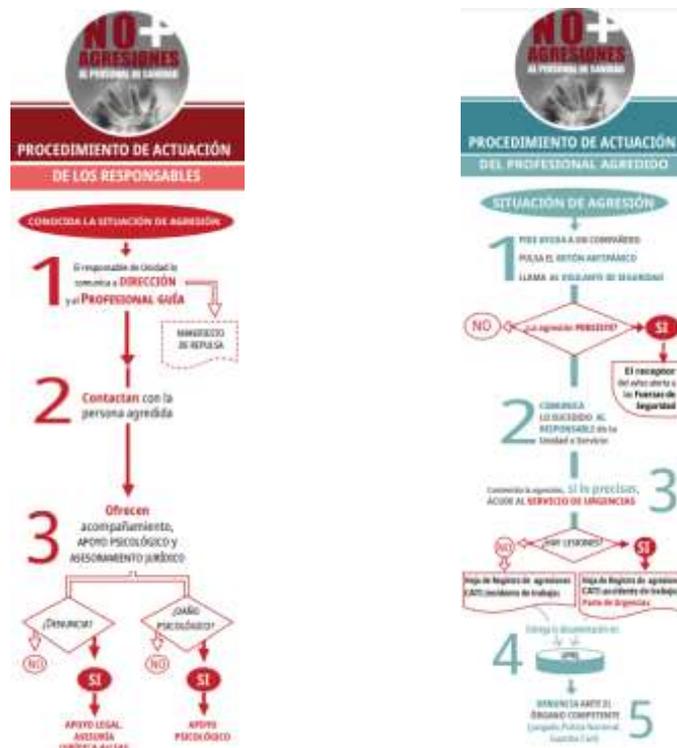
En el momento de la incorporación al SAS y de forma periódica para actualizar la formación, realizar a través de Gesforma SS.CC:

- Curso Plan de Prevención y Atención frente a agresiones
- Curso de Control de situaciones conflictivas
- Curso Habilidades Sociales y trabajo en equipo
- Curso Riesgos Psicosociales

Completar esa formación inicial con formación presencial en el Centro de trabajo, dirigida a Servicios o UGC específicas con mayor incidencia de agresiones. Para ello puede contarse con docentes externos al SAS con solvencia y experiencia en la prevención y actuación frente a situaciones de agresividad.

Trabajar con personal propio de los centros la formación práctica para mejorar la competencia en técnica de desescalada verbal (por ejemplo píldoras informativas, charlas en servicios de urgencias, etc)

Micro charlas informativas a los/as profesionales entregando material divulgativo (por ejemplo, marcapáginas corporativos) que recogen el procedimiento de actuación de responsables y de la persona agredida. Este material puede ser facilitado durante la realización de los exámenes de salud y en general en cualquier actividad que la Unidad de Prevención del centro entienda que procede.



Medidas preventivas implantadas en los centros.

Comprobar en cada Centro la existencia y correcto funcionamiento de las medidas ya existentes.

Incorporar de forma periódica la realización de ejercicios de comprobación tipo simulacros para verificar el adecuado funcionamiento de las medidas existentes, detectar áreas de mejora, y sobre todo comprobar que el personal realmente conozca su existencia y uso correcto.

Por ejemplo: verificar que funciona y se utiliza el sistema de alarma instalado en terminales, comprobar la eficacia y utilidad del uso de alarmas individuales en Urgencias y valorar su extensión en otros servicios si procede, etc.



Valorar la constitución de comisiones de agresiones en las que se analicen las agresiones de los centros, se identifiquen puntos calientes y se acuerden acciones específicas adaptadas a la casuística real.

Acceso a los Centros:

Analizar posibles mejoras a llevar a efecto en los controles de acceso en determinadas zonas de los centros asistenciales.

Atendiendo a la incidencia real de agresiones registradas, en aquellos centros de urgencias de atención primaria en los que en horario nocturno el usuario para acceder debe llamar y no existe ningún medio que permita visualizar a quién se está abriendo, valorar la viabilidad de implantar videoporteros automáticos que permitan la identificación previa.

Servicio de vigilancia de seguridad:

Ajustar las horas de servicio de vigilancia disponibles para realizar las rondas de vigilancia en zonas con mayor incidencia de agresiones, coordinar acciones con la empresa de vigilantes de seguridad integrándolos en las acciones informativas y ejercicios prácticos tipo simulacros de agresiones que se realicen.

Protocolos y acciones específicas

Analizar la incidencia de agresiones muy relacionadas con situaciones específicas por las características de la asistencia que se presta y desarrollar, si procede: protocolo de prescripción de psicofármacos, pacientes reincidentes de urgencias, gestión de situaciones conflictivas en la que puedan estar implicados pacientes agitados, etc.

Acciones para mejorar la atención a las personas trabajadoras agredidas.

Garantizar el funcionamiento real y efectivo del circuito de comunicación de agresiones para que tras la agresión todas las partes conozcan que procede y se proporcione una eficiente atención a la persona agredida.

Cartelería con información personalizada en zonas acceso exclusivo de profesionales, con contenido sobre cómo actuar tras una agresión, contacto con seguridad del centro y códigos QR para contacto con el profesional guía, enlace a hoja de comunicación de agresiones y CATI.

Hay que asegurar que el Centro tiene implantada la figura del profesional Guía en un número y distribución adecuados, y se conoce en el Centro, de modo que tras una agresión se ponga a disposición de la persona agredida para proporcionarle información de los trámites posteriores, ofrecimiento de apoyo psicológico y asistencia jurídica y le acompañe en los momentos posteriores a la agresión.

En cuanto a la asistencia jurídica, cada Centro debe conocer el contenido de la Guía de asistencia jurídica contenida en el Plan de Agresiones y tener una comunicación fluida con la Asesoría Jurídica provincial para que ésta traslade las acciones que proceden, en su caso.

Si se estima que procede realizar el manifiesto de rechazo por la agresión producida y/o remitir la carta de reproche a la persona agresora, deberán utilizarse los modelos corporativos elaborados para ello:



Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

D./DÑA. _____
(Dirección)

ÓRGANO: Dirección Gerencia de
ASUNTO: Incidente ocurrido en

FECHA: xxxxx

Estimado/a Sr./Sra. _____,

El Centro XXXXX, ha tenido conocimiento de lo ocurrido el pasado día xx de xx del presente año, cuando acudió a (BREVE DESCRIPCIÓN):

Hemos de recordarle que, con independencia de la responsabilidad que tal actuación conlleva, la Ley 2/1998, de 15 de junio de Salud de Andalucía y demás normativa de aplicación, exige a la ciudadanía respecto a los servicios de salud, mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos. En esta línea, se publicó por la Secretaría de Estado de Seguridad, Instrucción 3/2017 sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud, al objeto de establecer un procedimiento de actuación común para las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado ante cualquier tipo de agresión o manifestación de violencia e intimidación dirigida a profesionales que trabajan en sanidad.

Permitanos manifestarle que en modo alguno es admisible el trato incorrecto por parte de pacientes o personas usuarias a profesionales de la sanidad pública. Mucho menos una agresión física o verbal.

Por lo expuesto, este centro no tolerará ninguna falta de respeto hacia nuestras y nuestros profesionales y el trabajo que realizan, indicándole que nos vemos en la obligación de ejercitar, con el máximo rigor, las acciones que nos asisten como Administración Pública.

Sin otro particular.



Consejería de Salud y Consumo
Servicio Andaluz de Salud

DECLARACIÓN INSTITUCIONAL CONTRA LAS AGRESIONES

Saludos.

Noa reunimos hoy en este acto para mostrar nuestro apoyo y solidaridad "al compañero/a y/o compañer@s" que "ha/han sido víctima/s" de una agresión en nuestro centro. Una agresión que se ha producido mientras "realizabán" su trabajo que no es otro que servir a la ciudadanía y cuidar de su salud.

Con esta concentración y uniéndonos, queremos manifestar nuestra condena más enérgica, nuestra absoluta repulsa y rechazo a todo tipo de actitudes violentas en la sanidad pública.

Todas las personas tenemos derecho a recibir asistencia sanitaria en un ambiente seguro y tranquilo, sin violencia. Las agresiones en los centros sanitarios afectan contra el colectivo profesional y la confianza de la ciudadanía en nuestra sanidad pública.

Agresiones físicas o verbales, insultos o abusos deben ser erradicados de los centros sanitarios. Debemos concienciar sobre el daño que provocan y evitar un clima de desconfianza.

La ciudadanía debe hacer un uso adecuado de los centros sanitarios. Poniendo en valor sus derechos y respetando sus deberes, manteniendo un ambiente de cordialidad, confianza y respeto mutuo.

Entre todas y todos debemos fomentar el respeto a las personas que velan por nuestra salud. Ese respeto debe ser valor fundamental de nuestra sociedad, una sociedad avanzada, solidaria y libre.

Es esencial que vayamos de la mano para promover una conciencia social positiva de los servicios sanitarios como bien público que, con mucho trabajo y esfuerzo, hemos construido a lo largo de los años. Debemos cuidar este bien común y, especialmente, a sus profesionales que son el alma de nuestra sanidad.

Gracias por vuestro apoyo.