

Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de la Salud



Gobierno de Canarias
Consejería de Sanidad



Servicio Canario de la Salud
Dirección General
de Recursos Humanos



Servicio
Canario de la Salud

ANEXO II
REGISTRO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE AGRESIONES

Describir claramente cómo sucedió:

¿Cuáles cree que han sido las razones, el origen o el por qué de este incidente?

Nombre:

Domicilio:

Teléfono:

DNI / nº SS

Otros

El objetivo de este registro y comunicación inmediata del suceso es doble:

1º Conocer las circunstancias que se daban en el momento previo al suceso anormal que permitieron la materialización del mismo.

2º La adopción de medidas correctoras que eviten su repetición o, en el caso de que se repitan, sus consecuencias sean mínimas y se pueda controlar la situación.

Fdo.

De este parte enviar una copia a la Gerencia correspondiente y otra al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del SCS.



ANEXO II

REGISTRO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE AGRESIONES

A/A		SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL SCS	
Fax		e-mail:	
Hospital / Gerencia			
Centro / Servicio			
Teléfono			
Responsable del Centro / Servicio			
Fecha:		nº agresión:	
DATOS DEL TRABAJADOR / TRABAJADORA			
Nombre:			
Dirección:			
Teléfono:			
DNI			
Vínculo <input type="checkbox"/> FUNCIONARIO <input type="checkbox"/> LABORAL <input type="checkbox"/> ESTATUTARIO			
Categoría / antigüedad en el puesto			
Trabajo que efectuaba		Trabajo habitual	si no
DATOS DE LA AGRESIÓN			
Lugar del incidente:			
Testigos (nombres, datos de identificación y localización)			
Agresión verbal o gestual (palabras textuales)			
Agresión física:		Baja	Si No
		Denuncia	Si No
Día de la semana	Hora de trabajo	Probabilidad de Repetición	
		Alta	Media Baja
Daños materiales (indicar equipo, objeto o maquinaria dañada)			
Parte de lesiones (adjuntar al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del SCS)		Si	No

SALUDA

El Plan de Prevención de las Agresiones a los Trabajadores del Servicio Canario de la Salud, cuyo documento presentamos, ha sido elaborado con la finalidad de hacer frente a un conjunto de situaciones conflictivas detectadas cada vez con más frecuencia en el ámbito de la prestación de la asistencia sanitaria, que enturbian el clima de cordialidad y respeto indispensable para dispensar un buen servicio público.

La prevención de este tipo de situaciones es una tarea obligada para las instituciones y empresas cuya actividad se caracteriza por mantener un contacto cercano con los usuarios, como es el caso de la administración sanitaria, cuyos profesionales figuran entre los que soportan un mayor riesgo de sufrir agresiones o situaciones de violencia.

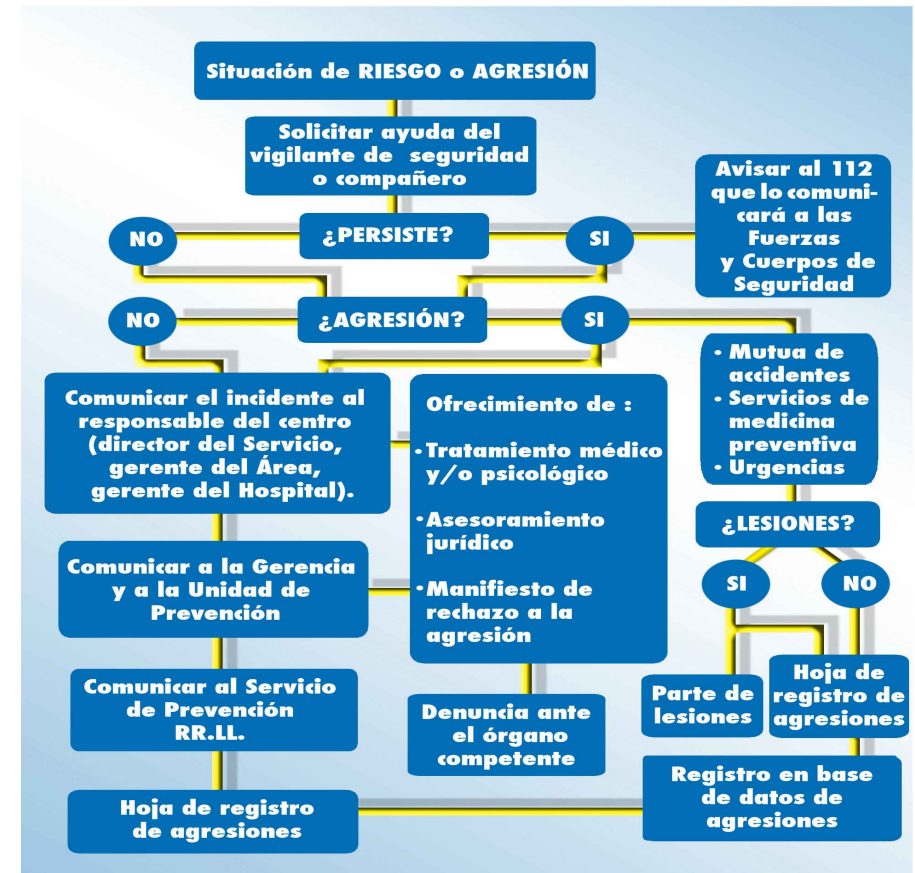
El Servicio Canario de la Salud no puede mantenerse ajeno a estos hechos y, en virtud de lo establecido tanto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como en el Estatuto Marco del Personal Estatutario, ha elaborado este Plan para que las situaciones conflictivas dejen de ser un problema emergente y puedan reconducirse a través del diálogo y la información.

Con este Plan, la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud pretende establecer un sistema de prevención, protección y actuación que permita optimizar la utilización de los recursos técnicos y humanos disponibles. Su finalidad es prevenir, proteger y combatir la violencia hacia los trabajadores, bienes y usuarios del Servicio Canario de la Salud, controlando con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizando sus consecuencias, para garantizar la continuidad de la actividad del centro y fomentar una cultura de seguridad y prevención.

8. ANEXOS

ANEXO I

REGISTRO DE COMUNICACIÓN INTERNA DE AGRESIONES, DIAGRAMA DE ACTUACIÓN



directivo de los centros para examinar y valorar la efectividad de las acciones realizadas.

- Creación de una comisión de expertos, que se reunirá trimestralmente y dará cuenta de sus actividades al Comité de Seguridad y Salud del Servicio Canario de la Salud, como órgano superior de representación y participación de los trabajadores.

La finalidad última de este documento es conservar y generar la debida confianza entre los trabajadores del Servicio Canario de la Salud para que puedan desarrollar su actividad profesional en un marco de entendimiento mutuo, de respeto por los derechos y de cumplimiento de los deberes que nos asisten a todos.

Juana María Reyes Melián
Directora del Servicio Canario de la Salud



Índice

- 1 Introducción
- 2 Alcance
- 3 Objetivos
- 4 Prevención de las agresiones
- 5 Procedimiento de actuación ante incidentes
- 6 Asesoramiento sobre actuaciones legales
- 7 Evaluación y seguimiento
- 8 Anexos

7. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Una vez puesto en marcha el Plan de Actuación en los distintos centros y servicios sanitarios, se realizará el seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas para conocer puntualmente las incidencias derivadas de su implantación.

El registro informático de agresiones recogerá los datos específicos de cada incidente violento, paso previo a la elaboración del mapa de riesgo sobre agresiones.

La evaluación servirá para realizar una mejora continua del Plan, para lo que se propone:

- La supervisión periódica de las medidas adoptadas en cada centro.
- La elaboración de criterios de evaluación y recepción periódica de información.
- La celebración de reuniones periódicas del personal

DOCUMENTACIÓN DEL INCIDENTE

Ayuda a acreditar ante la autoridad judicial el tipo y el grado de las lesiones, el nexo causal, el tratamiento recibido, etc. Por lo tanto conviene:

- 1) La identificación del agresor y de los testigos.
- 2) La descripción del episodio violento indicando día y hora y, en su caso, los antecedentes de situaciones tensas o agresiones.
- 3) La anotación detallada de las lesiones: tipo, nombre, medida y localización, así como el resultado de las exploraciones complementarias y el tratamiento seguido.

1. INTRODUCCIÓN

Las situaciones de violencia se han ido extendiendo desde las empresas de bienes hasta las organizaciones públicas del sector servicios, siendo precisamente las profesiones relacionadas con este sector, tal y como indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto con los usuarios y clientes.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, los empleados pueden sufrir consecuencias diversas dependiendo de la agresión y de las características personales de cada víctima.

La Orden 212/2004, de 4 de marzo, del Consejero de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, señala que, según una encuesta realizada en el seno de la Unión Europea, el 4 por ciento de los trabajadores aseguraba

haber sido víctima alguna vez de violencia física real por parte de clientes y usuarios, y muchos otros empleados decían haber sufrido amenazas e insultos por parte de aquéllos.

La relevancia de esta cuestión y la conveniencia de articular actuaciones integrales dirigidas a prevenir potenciales situaciones conflictivas, así como prestar en su caso el apoyo y asesoramiento necesario a los profesionales que hayan sido objeto de agresiones recomienda establecer planes específicos de prevención y atención en los centros e instituciones sanitarias.

La OIT considera que las profesiones relacionadas con el sector servicios tienen un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia por parte de los usuarios. Al respecto, define como violencia laboral “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable, mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”.

denuncia o mediante la presentación de una querrela, en función del tipo de agresión sufrida, aunque en la mayoría de los casos se comunicará el acto delictivo a la autoridad competente a través de denuncia. La misma no requiere especiales requisitos formales para su admisión, pudiéndose formular por escrito u oralmente ante cualquier órgano jurisdiccional, ante el Ministerio Fiscal o cualquier dependencia policial. La querrela debe formularse siempre por escrito ante el órgano jurisdiccional competente.

De acuerdo con el Código Penal, son acciones constitutivas de falta contra las personas: lesionar levemente, golpear, maltratar de obra sin causar lesión, amenazar levemente, coaccionar, injuriar o vejar injustamente de forma leve. También son faltas aquellas lesiones que se curen sólo con una primera asistencia y no precisen tratamiento médico y/o quirúrgico. Excepto las lesiones y los malos tratos de obra, el resto de infracciones, cuando por su gravedad no son constitutivos de delito, sólo se pueden perseguir mediante denuncia de la persona agraviada, es decir, del profesional víctima de la actuación violenta.

al juicio con pruebas suficientes. En este sentido resulta de gran utilidad:

- La declaración de testigos.
- Los partes de asistencia sanitaria, en caso de agresiones físicas, por lo que es recomendable que en todos los supuestos en que se produzcan agresiones físicas, el personal sea asistido, de forma inmediata, por un facultativo.

Acciones civiles

Las acciones civiles tienen como finalidad que se reciba una indemnización económica en concepto de daños y perjuicios. Dicha acción se ejercitará a título individual por el agredido y sin asistencia letrada por parte de los Servicios Jurídicos del Gobierno de Canarias, ya que, en caso contrario, la cuantía indemnizatoria correspondería a la Administración de la Comunidad Autónoma y no al afectado.

Las actuaciones judiciales se pueden iniciar mediante

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia en el trabajo como “aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”. Y esta misma organización informa que casi un 25 por ciento de todos los incidentes de violencia en el trabajo se producen en el sector sanitario.

El Servicio Canario de la Salud entiende que el respeto a los derechos y el cumplimiento de los deberes por las partes implicadas contribuye a mejorar el ambiente laboral y aumentar la calidad de los servicios sanitarios puestos a disposición de los ciudadanos.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, establece en su artículo 14.2 que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.

En el ámbito del Servicio Canario de la Salud, la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, en su artículo 17 letra d), reconoce el derecho a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como sobre riesgos generales en el centro sanitario o derivados del trabajo habitual, y a la información y formación específica en esta materia conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Y por su parte, la Comisión Europea, a través de la Directiva-Marco 89/391/CEE de Aplicación de Medidas para Promover la Seguridad y la Salud de los Trabajadores, obliga a la prevención de la violencia en el trabajo y hace responsables a los empresarios de velar para que los trabajadores no sufran daños en el medio laboral.

De esta forma, el Servicio Canario de la Salud, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, ha visto la necesidad de elaborar el siguiente plan de actuación y, en definitiva, de prevención de las agresiones.

Acciones penales

- Ejercicio de la acción penal a título individual. En este caso la representación y defensa en juicio correrá a cargo del mismo.
- Ejercicio a través del Servicio Canario de la Salud. La representación y defensa en juicio se producirá en nombre de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma y no en nombre del agredido, designándose por la propia Administración, y a cargo de la misma, abogado y procurador para la representación y defensa en juicio. Es importante que el interesado dé parte de los hechos a la Gerencia respectiva, que transmitirá la información a la Dirección General de Recursos Humanos del Servicio Canario de la Salud, canalizando ésta la solicitud de ejercicio de pretensiones judiciales en nombre de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma a la Dirección del Servicio.

En materia penal rige el principio de presunción de inocencia, por lo que el denunciante debe procurar acudir

- Adopción de medidas de organización si la gravedad de la agresión lo aconseja para evitar, por motivos asistenciales, el contacto entre el agresor y la víctima.
- Impulsar la atención especializada del agresor en caso necesario.

6. ASESORAMIENTO SOBRE ACTUACIONES LEGALES

Tras el ofrecimiento de asistencia sanitaria y de apoyo psicológico en un primer momento, se informará al profesional agredido sobre la posibilidad de recibir asesoramiento jurídico por la Asesoría Jurídica del Servicio Canario de la Salud, o por los asesores jurídicos que presten servicios en el centro sanitario o gerencia a que pertenezca.

Si se recurre a la vía judicial, se pueden adoptar las siguientes acciones:

2. ALCANCE

Este Plan abordará de forma integral las situaciones conflictivas y de violencia en todos los centros y servicios del Servicio Canario de la Salud.

3. OBJETIVOS

Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre usuarios y trabajadores del SCS.

Prevenir las agresiones y actos de violencia contra los trabajadores, tanto en los centros sanitarios como en los domicilios de los pacientes.

Proteger a los trabajadores, usuarios, bienes y servicios del Servicio Canario de la Salud con los medios materiales y humanos disponibles.



Transmitir **pautas de actuación** concretas en el supuesto de incidentes.

Garantizar a los trabajadores afectados asistencia sanitaria y asistencia jurídica, así como el estudio del incidente a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Generar **seguridad y confianza** en los trabajadores del Servicio Canario de la Salud.

Mejorar el ambiente laboral, para favorecer el respeto mutuo y una buena comunicación.

Favorecer la información de los usuarios en relación a sus derechos y deberes, procedimiento de acceso a los servicios sanitarios, catálogo de prestaciones básicas, circuitos de derivación entre Atención Primaria y Especializada, etc.

la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, el primer día hábil después de la notificación de la agresión, se solicitará del agredido la información necesaria para cumplimentar el registro informatizado de agresiones, paso previo a la realización de un mapa de riesgo.

Ante la notificación de una situación de agresión, **el responsable del centro** valorará, en primer lugar, la gravedad del hecho y decidirá si se persona o si atiende directamente al profesional agredido por vía telefónica. Luego seguirá los siguientes pasos:

Paso 1º. Ofrecimiento de apoyo psicológico.

Paso 2º. Ofrecimiento de asesoramiento jurídico.

Paso 3º. Manifiesto de repulsa.

Asimismo, desde los centros se podrán impulsar, entre otras, las siguientes acciones:

- Implicación del centro en la resolución judicial o extrajudicial del caso.

hubiera agresión física se entregará al profesional la hoja de registro de agresiones. Una vez cumplimentada, se remitirá a la Unidad de Prevención de la Gerencia respectiva y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Canario de la Salud.

- Traslado al Servicio de Medicina Preventiva, Urgencias o Mutua de Accidentes.

Paso 1º. Valoración de lesiones

Si existen lesiones se emitirá el correspondiente parte de lesiones, a ser posible por la mutua de accidentes laborales, que cursará la baja médica si lo estima pertinente e iniciará el tratamiento médico y/o apoyo psicológico necesario para la recuperación del profesional agredido.

Paso 2º. Hoja de Registro de Agresiones

El personal de estos servicios cumplimentará junto al profesional agredido la hoja de registro de agresiones, que será remitida a la Unidad de Prevención de la Gerencia y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Desde

4. PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES

La prevención de las agresiones a los trabajadores del SCS requiere de la aplicación de un conjunto de medidas y actuaciones que se enumeran a continuación:

- **Medidas de prevención y control** de las condiciones que puedan propiciar situaciones conflictivas.
- **Medidas de seguridad** para la prevención de las agresiones.
- **Actuación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del SCS.**
- **Recomendaciones para el manejo del paciente conflictivo y/o irritado.**

La aplicación de las **medidas de prevención y control** requiere una metodología sistemática de información dirigida a la población y la adopción de medidas en relación con la asistencia sanitaria.

A. Información dirigida a la población

- Informar sobre los derechos y deberes de los ciudadanos recogidos en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica: derecho a la información y a consentir y deber de respeto hacia los profesionales y a las instituciones.
- Procedimiento que debe seguir el usuario para acceder a los centros sanitarios.
- Catálogo de prestaciones básicas.
- Circuitos de derivación entre Atención Primaria y Atención Especializada (para pruebas, determinaciones diagnósticas y consultas).
- Señalización correcta de los centros sanitarios e identificación de cada uno de los distintos profesionales.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES

La actuación del profesional ante una situación potencialmente peligrosa, donde haya violencia o sea previsible su aparición, se ajustará al siguiente protocolo de actuación:

- Iniciar la salida de la sala o consulta y solicitar la ayuda del vigilante de seguridad. En su defecto, se solicitará ayuda de los compañeros o si la gravedad lo requiere del responsable del centro o servicio.
- Si pese a la ayuda del vigilante o compañero del centro persiste la situación violenta se avisará al 112 que lo comunicará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- El incidente o agresión se comunicará siempre al responsable del centro, gerente de Atención Primaria o director-gerente del Hospital que, en función de la gravedad de los hechos, se personará en el lugar del incidente o atenderá al profesional agredido por vía telefónica. Si no

A. Verbales

- Estilos de comunicación que generen hostilidad: desinterés, frialdad, menosprecio e impaciencia.
- Evitar transmitir información que no sea real y/o proponer acuerdos que no se puedan cumplir.
- Evitar usar amenazas, coacciones o insultos.
- Evitar restar importancia a las quejas o las críticas.

B. No verbales

- Evitar el contacto ocular prolongado, porque puede interpretarse como agresivo y desafiante.
- Evitar señales que se puedan valorar como de desafío, hostilidad, amenaza (ponerse en pie en oposición frontal, señalar con el dedo, etc).
- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad. Procurar no invadir su espacio personal.

B. Medidas en relación con la asistencia sanitaria

- Hacer énfasis en la formación de los trabajadores sobre habilidades generales en la comunicación con los usuarios, dentro de los programas de formación continuada.
- Detectar y tratar problemas que afectan al personal sanitario: dependencias, enfermedades mentales, insensibilidad o agresividad de forma reiterada hacia los pacientes, mala praxis, actitudes de intolerancia, etc. Para ello deben establecerse circuitos claros dentro de la organización sanitaria.
- Actuación sobre los tiempos de espera:
 - Mejorar el acceso telefónico de los usuarios.
 - Potenciar las agendas de calidad.
 - Protocolo de actuación consensuado en cada centro sanitario para atender a pacientes urgentes y a pacientes sin cita.

- Optimizar el tiempo de consultas.
- Concienciar a la población sobre la importancia de comunicar la imposibilidad de acudir a las citas de pruebas diagnósticas complementarias o consultas programadas de Atención Primaria o Especializada.

Las medidas de seguridad para la prevención de las agresiones se podrán adoptar tanto en el centro sanitario como en el domicilio del paciente.

A. En el centro sanitario

Los centros sanitarios con elevada conflictividad se podrán equipar con los siguientes medios o sistemas de seguridad pasiva:

- Dispositivos de alarma interna de incidencias.
- Videocámaras en espacios comunes de acuerdo con la legislación vigente.

- Si pese a lo anterior la tensión aumenta, se debe reorientar la conversación para:
 - Intentar reconducir al usuario hacia un estado de ánimo más tranquilo.
 - Facilitar la liberación de la tensión emocional del usuario o paciente.
 - Reconocer y admitir las posibles deficiencias propias y de la organización.
 - Intentar encontrar puntos comunes, señalando aquellos en los que estamos de acuerdo.
 - Empatizar con los sentimientos del usuario o paciente, sobre todo cuando hay dificultades para controlar las propias emociones.
- Es importante evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales.

- Recepción de datos en relación con los incidentes y análisis de los mismos en coordinación con las respectivas Unidades de Prevención.

Se hace preciso establecer unas **recomendaciones para el manejo del paciente conflictivo y/o irritado**. La información que nos puede alertar ante la aparición de este tipo de situaciones se recibe a través del lenguaje verbal pero sobre todo del no verbal. En cuanto al lenguaje verbal, hay que tener en cuenta el tono alto, insultos, palabras groseras, contenido del discurso, etc. Respecto al lenguaje no verbal, contracción de músculos de la cara, tensión muscular, apretar los puños, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta. Puede haber casos de incongruencia entre lenguaje verbal y no verbal, en estos supuestos se deberá prestar atención a este último. Ante una situación de riesgo se aconseja:

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Mantener la conversación en tono afable y profesional.

- Sistemas de comunicación directa con la dirección del centro y con las Fuerzas de Seguridad.
- Mamparas de cristal blindado en servicios que atiendan a pacientes psiquiátricos.

Asimismo, se deben contemplar las siguientes medidas y sistemas de seguridad activa:

- Las Gerencias facilitarán los cauces fluidos de comunicación con las Fuerzas del Orden Público para fomentar actuaciones conjuntas en materia de prevención de agresiones.
- Se recomienda que la atención de los pacientes con comportamientos previos inadecuados se dispense en compañía de otro profesional.
- Vigilantes de seguridad:
 - De guardia permanente en los centros hospitalarios y de salud con conflictividad elevada.

- En ruta: de forma periódica para centros sanitarios con incidencia de conflictividad puntual.

Los vigilantes colaborarán con las Fuerzas del Orden Público. En una segunda fase, se valorará la contratación de servicios de seguridad en todos los centros sanitarios.

B. En el domicilio del paciente

En las visitas domiciliarias los profesionales sanitarios realizan su trabajo en un entorno desconocido con un grado mayor de indefensión que en su propia consulta. La prevención de las agresiones en la atención domiciliaria es muy importante y para ello, en el caso de pacientes conflictivos o con comportamientos previos inadecuados, la atención se realizará en compañía de otro profesional sanitario. Se debe establecer un procedimiento de alerta para los casos en que existan fundadas sospechas de riesgo, que garantice la atención de los pacientes y la seguridad de los profesionales.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del SCS desarrollará las siguientes actividades dentro de su marco de competencias:

- Evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, con especial constatación de las medidas de seguridad que tiene el centro ante situaciones conflictivas.
- Comprobación de que el personal sanitario tiene a su disposición el protocolo de actuación ante agresiones y que utiliza las hojas de registro y comunicación de incidentes.
- Seguimiento de las posibles repercusiones sobre la salud laboral de los trabajadores.
- Adaptación del puesto de trabajo o reubicación si fuera necesario, siguiendo un procedimiento previamente determinado.
- Información continuada mediante cursos en comunicación y habilidades en el manejo de situaciones conflictivas.