

## 12. Recomendaciones y Sugerencias





## 12. Recomendaciones y Sugerencias.

### 12.1. Recomendaciones recogidas en el Informe de Agresiones a Profesionales del Sistema Nacional de Salud (2017-2018) de Agresiones a Profesionales del Sistema Nacional de Salud.

El Informe de Agresiones a Profesionales del Sistema Nacional de Salud (2017-2018) (IAPSNS), a que nos hemos referido en capítulos anteriores, a partir de los resultados obtenidos concluye con una serie de recomendaciones dirigidas a las instituciones implicadas para continuar trabajando en varias áreas, en sus respectivos ámbitos, de forma integrada y coordinada.

Dada la importancia de las mismas, en relación con la temática objeto del presente Estudio, y su vinculación para la Administración sanitaria andaluza, procedemos a su incorporación a este apartado, estructuradas del mismo modo que se incluyen en el IAPSNS.

#### a) Área de Promoción y Prevención:

- Identificar los centros, áreas y puestos de trabajo con una mayor exposición a las agresiones, así como fortalecer y consolidar las condiciones de seguridad.
- Impulsar todas las acciones y prácticas que persigan el establecimiento de una cultura preventiva, o medidas de protección, con el fin de evitar los posibles casos de agresiones en este ámbito.
- Implantar aplicaciones al alcance de toda la ciudadanía y especialmente para los profesionales del SNS, con sistemas de alerta en las zonas que se identifican como más conflictivas.

- Organizar y proporcionar formación e información específica a los profesionales del ámbito sanitario, guías de recomendaciones para prevenir o actuar antes estas situaciones, jornadas educativas y campañas preventivas con el fin de seguir concienciando, educando y sensibilizando tanto a los profesionales de este ámbito como a la población general con el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, este tipo de agresiones.
- Mejorar las acciones del Interlocutor Policial Sanitario, figura de enlace con despliegue territorial nacional, creada por la Instrucción 3/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, cuya finalidad es asesorar a los profesionales del SNS para prevenir las agresiones, así como proporcionar formación para su autoprotección.

### **b) Área de Gestión de la Información:**

- Potenciar un sistema de información de agresiones veraz, con información de calidad, de cobertura nacional, con una metodología homogénea que se encargue de recopilar, analizar y actualizar datos oficiales de las agresiones que se producen en el ámbito sanitario, para evitar la desinformación que se genera con datos de distintas fuentes.
- Monitorizar la eficacia de las medidas adoptadas en la promoción, prevención, respuesta y apoyo, así como establecer nuevas estrategias que incrementen la eficacia de las mismas.
- Tener en consideración aquellas agresiones que se puedan ocasionar de forma no intencionada, hacia los profesionales del ámbito sanitario.

### **c) Área de apoyo y respuesta:**

- Adoptar y ejecutar un protocolo de actuación común coordinado y consensado con todos los agentes implicados, incluidas las Fuerzas de Seguridad del Estado, como otra de las medidas a destacar que sienta

las bases para actuar y prevenir este tipo de situaciones. Mostrar y dar apoyo a los profesionales del SNS que hayan sufrido agresiones, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal (vida privada, trayecto de trabajo a casa y viceversa), con el asesoramiento, rehabilitación y atención psicológica que se estime oportuno.

- Proporcionar el respaldo jurídico a los profesionales agredidos a través de las Administraciones públicas, además de contar con el apoyo de las organizaciones de los colegios profesionales y servicios jurídicos para concienciar y animar a que denuncien, así como continuar en procedimientos de denuncia in situ, en el propio centro médico, para evitar el desplazamiento a comisaría del personal sanitario y fomentar el propio acto de denuncia.
- Mejorar la aplicación telefónica “ALERTCOPS”, en la actualidad disponible para todo ciudadano con intención de comunicar cualquier suceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, implantándole un botón de pánico como medida alternativa específica ante las agresiones a los profesionales del ámbito sanitario para dar mayor seguridad y apoyo en la reacción.

## 12.2. Recomendaciones y Sugerencias del Defensor del Pueblo Andaluz.

A la vista de cuanto antecede y de conformidad con lo establecido en el artículo 29, apartado 1, de la Ley 9/1983, de 1 de diciembre, reguladora del Defensor del Pueblo Andaluz, por parte de esta Institución se ha formulado a la Administración sanitaria andaluza la siguiente

### RESOLUCIÓN

**RECOMENDACIÓN 1:** Para que, por parte de los órganos competentes de la Consejería de Salud y Familias se adopten las medidas que fueran procedentes para el cumplimiento de todas las previsiones del Plan de

Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, aprobado en el año 2020, así como de las Recomendaciones que se contienen en el Informe de Agresiones a Profesionales del Sistema Nacional de Salud (2017-2018).

**RECOMENDACIÓN 2:** Para que, ante la relación que se deduce del análisis de las causas que motivan muchas de las agresiones que se producen en el ámbito sanitario con los problemas organizativos, estructurales y de gestión que afectan al funcionamiento del Sistema Sanitario Público de Andalucía, por parte de los órganos competentes de la Consejería de Salud y Familias se adopten las medidas efectivas que procedan para ir resolviendo estas situaciones que pueden provocar una respuesta agresiva de las personas usuarias o sus acompañantes y que, en ningún caso, tienen justificación posible.

**RECOMENDACIÓN 3:** Para que, sin perjuicio de la importancia que para prevenir las situaciones de agresión a profesionales del ámbito sanitario la adecuada información y campañas de sensibilización dirigidas a las personas usuarias, así como el dispensar un trato adecuado a las mismas en todo momento, en el caso de que se produzca una agresión, por parte de la Administración sanitaria andaluza se apliquen las medidas administrativas que pudieran proceder a la personas usuarias que las cometan, así como que se valore la posibilidad de aplicar las medidas especiales en caso de reiteración de agresiones.

**SUGERENCIA 1:** Para que, en el caso de que con la normativa vigente no fuera posible la aplicación de las medidas administrativas a que nos referimos en la Recomendación anterior, por parte de la Consejería de Salud y Familias se planteen los cambios normativos que procedan para la aplicación de dichas medidas.

**SUGERENCIA 2:** Para que, a partir de los datos de agresiones registrados en los Registros públicos correspondientes, se elabore un mapa de riesgos real, por tipo de centro y modalidades de atención, que permita la adopción de medidas eficaces para prevenirlas y evitarlas.

**SUGERENCIA 3:** Para que, ante la crucial importancia que tiene para la prevención de agresiones en el ámbito sanitario la adecuada formación de los profesionales que trabajan en el mismo, por parte de la Consejería de Salud y Familias se refuerce la formación de todo el personal de los centros e instalaciones sanitarias para dotarles de la capacitación y habilidades necesarias para dispensar una adecuada atención en todo momento y hacer frente a las situaciones de riesgo que se puedan producir.

**SUGERENCIA 4:** Para que, al igual que se ha reconocido al personal docente en Andalucía, por parte de la Consejería de Salud y Familias se promueva el reconocimiento legal de la condición de autoridad pública al personal sanitario del Sistema Sanitario Público de Andalucía, a fin de reforzar los instrumentos jurídicos necesarios que permitan conseguir que estos profesionales puedan desempeñar sus tareas en un ambiente de máxima confianza, respeto y seguridad para ellos y para el propio Sistema.

**SUGERENCIA 5:** Para que, de acuerdo con lo establecido en el art. 14.2 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, por parte de la Administración sanitaria andaluza se desarrolle, en relación con esta problemática, una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control del riesgo de agresiones, disponiendo lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención contempladas en dicha Ley y en el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía a las modificaciones que puedan experimentar las circunstancias que incidan en la realización del trabajo de los profesionales en el ámbito sanitario.

**SUGERENCIA 6:** Para que, dada la importancia que tiene la dotación de un servicio de vigilancia a los centros que lo precisen para prevenir las situaciones de agresión y minimizar sus efectos, cuando se

produzcan, por parte de la Administración sanitaria andaluza se dote de este servicio a todos los centros que lo precisen en función de las conclusiones que se obtengan del análisis de la evaluación de riesgos laborales en cada centro.

**SUGERENCIA 7:** Para que, con objeto de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada y atendiendo a las previsiones que establece el art. 96.2.b) del Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, por parte de la Administración sanitaria se prevea la figura del Director de Seguridad en aquellos centros que así lo requieran y se valore la extensión de esta figura a otras estructuras en las que se estimara conveniente contar con ella, así como, al igual que han hecho otras Administraciones sanitarias autonómicas, valorar la conveniencia de crear un Departamento de Seguridad Corporativo para coordinar adecuadamente el desempeño de estas funciones que tienen una directa relación con la previsión y gestión de las situaciones de agresión en el ámbito sanitario.

**SUGERENCIA 8:** Para que, por parte de los órganos competentes de la Consejería de Salud y Familias se den las instrucciones oportunas para asegurar que, por las instancias que corresponda, se lleven a cabo todas las actuaciones de evaluación y seguimiento previstas en el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía del año 2020.

**SUGERENCIA 9:** Para que, además de los cauces de coordinación previstos con colegios y organizaciones profesionales en el propio Plan, así como en las normas generales de participación de los agentes sociales e iniciativa social en el ámbito sanitario, cuando se proceda a la revisión del mismo por parte de la Administración sanitaria, transcurrido dos años desde su efectiva implantación, se siga un procedimiento participativo recabando la colaboración de los colegios profesionales y organizaciones sindicales, sociales y profesionales relacionadas con este ámbito.