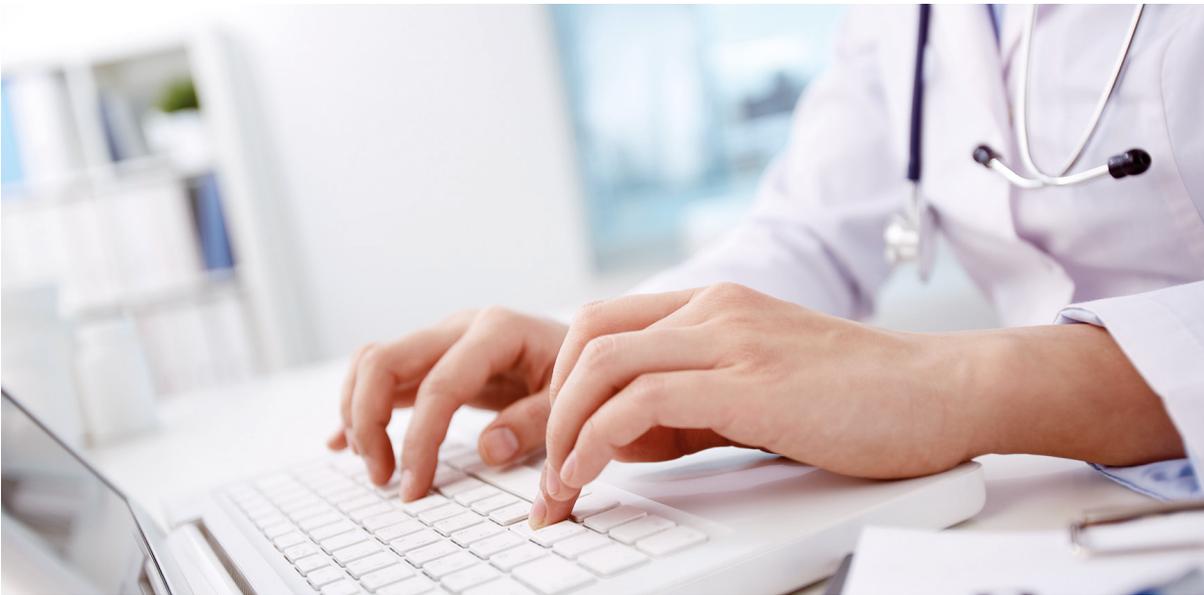


2. Consideraciones Generales



2. Consideraciones Generales.

2.1. Antecedentes.

Como se afirma en el documento de Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud, elaborado conjuntamente por el Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el año 2002, la violencia en el lugar de trabajo, sea física o psicológica, se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales.

La violencia en el lugar de trabajo -que durante mucho tiempo ha sido una cuestión “olvidada”- ha adquirido una enorme importancia en los últimos años y en la actualidad es una preocupación prioritaria en todos los países.

Si bien la violencia laboral afecta prácticamente a todos los sectores y categorías de personas trabajadoras, viene afectando de modo especial al sector de la atención de la salud. Hasta el punto de que, como se afirma en diversos estudios sobre esta problemática, la violencia en este sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo.

Esta situación también se ha apreciado en el ámbito de nuestro Sistema Nacional de Salud (SNS), que ha asistido, en los últimos años, a un considerable aumento de los casos de violencia hacia el personal sanitario, tanto física como verbal, por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes o familiares.

La preocupación ante el crecimiento de estas situaciones de las agresiones a los profesionales del sector de la salud, ha dado lugar a que proliferen diversas iniciativas para su prevención, protección y ayuda al personal que trabaja en el ámbito sanitario público y que se ve afectado por estas conductas violentas.

Entre estas iniciativas, cabe destacar la adoptada por la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía, en el año 2005, adoptando un Protocolo de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía para prevenir y corregir estas situaciones que, en los últimos años, han ido experimentando un preocupante aumento que termina afectando a la adecuada prestación de los servicios sanitarios.

En este contexto, por parte de colegios profesionales y organizaciones sindicales del sector se nos trasladó su preocupación por el aumento de conductas violentas contra el personal sanitario, a pesar de las medidas adoptadas, que atentan contra la dignidad y derechos de estos profesionales y que repercuten en la calidad de la práctica profesional y asistencial dentro del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA).

Teniendo en cuenta estas circunstancias, y el progresivo incremento de estas conductas violentas, que es considerada por la OMS como una “lacra que afecta a la sanidad”, y con objeto de valorar la efectividad de las medidas preventivas y de atención a profesionales ante situaciones de violencia y agresiones en el desempeño de sus cometidos incluidas en el Protocolo adoptado por el Servicio Andaluz de Salud (SAS), así como las medidas e iniciativas que se puedan adoptar a tal fin, se consideró oportuno por parte del Defensor del Pueblo Andaluz iniciar una actuación de oficio, con fecha 17 de julio de 2018, ante la posible afectación de los derechos que se derivan de los artículos 10, 15, 40.2, 43 y 103.1 de la Constitución Española y de los artículos 22, 26 y 133.1 del Estatuto de Autonomía para Andalucía.

Para recabar la información pertinente sobre la cuestión objeto de la queja de oficio acordada, se solicitaron los correspondientes informes a la Viceconsejería de Salud y a la Dirección General de Personal del Servicio Andaluz de Salud (SAS), que remitieron a esta Institución una detallada información adjuntando la documentación correspondiente.

A fin de contrastar esta información con los datos y opiniones de las organizaciones que representan los intereses profesionales del personal sanitario, nos dirigimos asimismo a los colegios profesionales andaluces de dicho personal, organizaciones sindicales y organizaciones profesionales relacionadas con esta problemática para que nos pudieran facilitar sus opiniones y valoraciones sobre la prevención y atención de agresiones a los profesionales sanitarios en el ámbito andaluz.

En el curso de las respuestas remitidas y reuniones mantenidas con representantes de estas organizaciones, se nos han aportado informaciones y propuestas de indudable interés, que complementan y matizan algunas de las informaciones y conclusiones que la Administración sanitaria nos trasladó en su informe.

Por otra parte, los cambios operados en el gobierno de la Junta de Andalucía, y consiguientemente en la Consejería de Salud, tras el inicio de la actuación de oficio que abrió esta Institución, y las noticias aparecidas en medios de comunicación de que se estaban barajando por sus responsables nuevas propuestas en relación con este asunto, determinaron una nueva petición de información a los actuales responsables de la Administración sanitaria a fin de que nos trasladaran sus iniciativas y propuestas al respecto, así como una actualización de los datos e indicadores que se nos habían remitido inicialmente.

Tras recibir esta información actualizada, en el último año se han mantenido otros contactos con representantes institucionales y administrativos, así como de los órganos colegiales de los profesionales sanitarios y de otras organizaciones a fin de verificar la realidad de la situación. A estas circunstancias hay que añadir la excepcional situación que hemos vivido, como consecuencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19, que ha retrasado igualmente la finalización de este Estudio

De los datos e informaciones recabadas en el curso de la tramitación del presente expediente daremos cuenta en los apartados siguientes.

2.2. La violencia laboral en el ámbito sanitario.

La violencia en el ámbito laboral -sea física o psicológica- constituye un importante problema para el eficaz desarrollo de la actividad profesional que afecta a todos los contextos de trabajo y grupos profesionales, siendo en la actualidad una preocupación prioritaria en el desarrollo de las relaciones laborales en todos los ámbitos.

Este tipo de conflictos en el lugar de trabajo, además de afectar a la dignidad de los profesionales que la padecen, suponen una grave amenaza para la prestación eficaz y eficiente de los servicios de cualquier organización, al causar perturbaciones inmediatas, a medio y largo plazo, en todo el entorno laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia laboral como: *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”*.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), por su parte, define la violencia en el lugar del trabajo como *“todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, (..) con la implicación de que se amenaza explícita o implícitamente su seguridad, su bienestar y su salud”*.

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores en el desempeño de su actividad diaria es consecuencia de la interacción con otras personas, la cual puede derivar en comportamientos agresivos o de sometimiento o maltrato, estimándose por la OMS que uno de cada seis trabajadores enferma por maltrato en el ámbito laboral.

La Comisión Europea viene considerando que la violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos,

amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. Y, a partir de estas nociones, por parte de la OMS se viene distinguiendo, a estos efectos, entre: Violencia física (el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos) y la Violencia psicológica (uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social, y que comprende: el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas).

La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo, produciendo graves consecuencias en la persona que la padece y su entorno, pudiendo llegar a ocasionar lesiones físicas y graves traumas psicológicos e, incluso, la muerte. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo, afectando a la eficiencia y el éxito de las organizaciones.

Según la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la violencia laboral produce en los empleados consecuencias diversas dependiendo de la intensidad de la agresión y de las características personales de cada víctima. Así, los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o los daños físicos o psíquicos.

Si bien la violencia en el entorno laboral afecta prácticamente a todos los sectores profesionales, en el sector de la atención de salud esta situación se ha extendido con gran rapidez. Así, según consta en el Programa sobre la violencia laboral en el sector de la salud, elaborado conjuntamente por la OIT, la OMS, y el CIE, en el año 2002, la violencia en este sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo, a nivel mundial.

Situación que ha determinado que, en el ámbito sanitario, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo incluya entre los

factores de riesgo y problemas de salud para la prestación asistencial en este sector, la violencia del público. Otros estudios recientes confirman que la violencia laboral en el sector de salud es universal, si bien pueden variar las características locales, y que afecta tanto a hombres como a mujeres. Según se señala en el Programa conjunto de las organizaciones internacionales referidas, la violencia en el lugar de trabajo, en el ámbito sanitario, en su conjunto, puede afectar a más de la mitad de los profesionales sanitarios, y sus consecuencias negativas repercuten en la prestación de los servicios de atención de salud.

En un ámbito más próximo, los resultados de una investigación llevada a cabo en Cataluña mostraban que más de tres cuartas partes de los médicos que participaron en el estudio consideraban que las agresiones en el lugar de trabajo podían influir negativamente en la calidad de la práctica profesional, favoreciendo la aparición de una medicina defensiva, haciéndose complacientes con las demandas inapropiadas de los enfermos y reduciendo el tiempo de visita de los enfermos potencialmente conflictivos. A nivel individual, causan un impacto emocional a quienes sufrían estas situaciones de agresión. Planteándose, en dicho Estudio, que las actuaciones contra la violencia que plantean los profesionales sanitarios en el lugar de trabajo han de considerarse como un tema de alta prioridad por las autoridades sanitarias.

Asimismo, otros estudios realizados por la organización sindical SATSE-Sindicato de Enfermería indican que al menos el 80% de las enfermeras han sufrido agresión física y/o verbal en el ejercicio de sus funciones.

Estas conductas violentas en el ámbito sanitario, entendencia creciente, además de atentar contra la dignidad y derechos de los profesionales que las sufren, producen una importante sensación de vulnerabilidad y de malestar de este personal, generando desmotivación, pérdida de confianza y autoestima del mismo, afectando al funcionamiento de la organización sanitaria.

Las agresiones en el ámbito sanitario se han convertido en un fenómeno que, aún siendo minoritario, su tendencia creciente le hace cobrar cada vez mayor importancia por sus repercusiones en la esfera de derechos de los profesionales sanitarios y sus efectos en la relación asistencial y calidad del servicio. Estas circunstancias confirman la necesidad de adoptar medidas eficaces encaminadas a la prevención, detección y gestión adecuada de estas situaciones, a la atención del profesional que las sufre y a evitar sus efectos negativos en el entorno laboral y en la calidad del servicio asistencial.