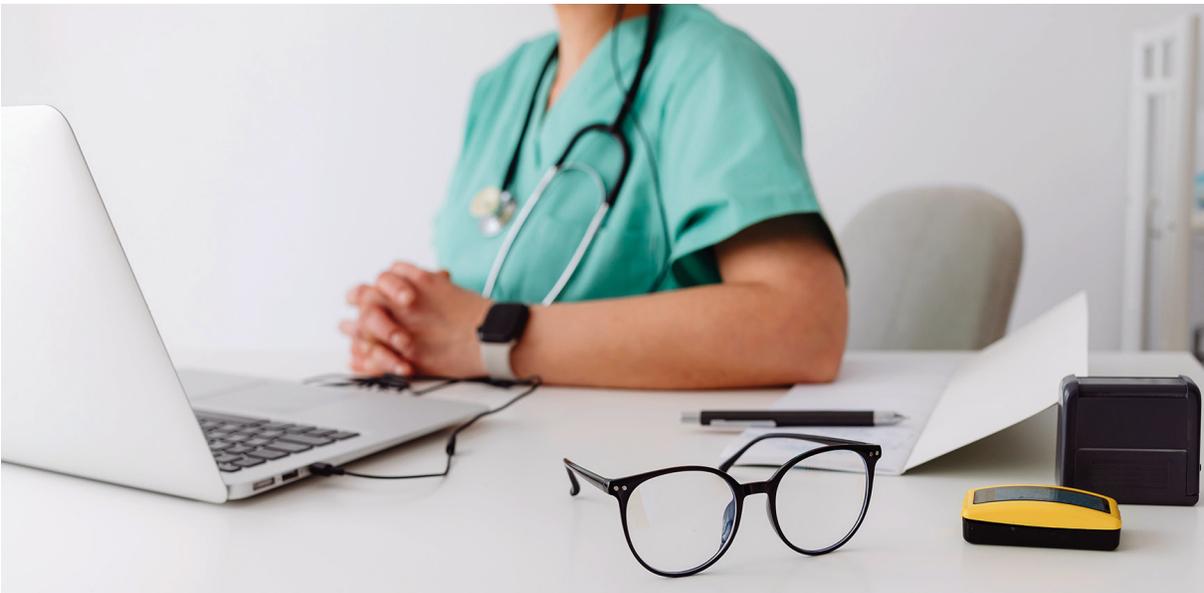


6. Medidas adoptadas para hacer frente a las agresiones en el Sistema Sanitario Público de Andalucía



6. Medidas adoptadas para hacer frente a las agresiones en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

6.1. El Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA (2005).

6.1.1. Antecedentes.

Los antecedentes expuestos determinaron que en el ámbito del SSPA se fueran adoptando medidas concretas para prevenir y atender las agresiones que venían sufriendo los profesionales en el desempeño de sus funciones. Entre éstas, cabe destacar:

- El Plan para la Prevención y Atención de Agresiones a profesionales de la salud del Consejo de Salud de Área de Córdoba.
- El Plan de Apoyo a Profesionales que atienden barriadas con necesidades de transformación Social, del Servicio Andaluz de Salud.

Sobre estas iniciativas, y el compromiso compartido en el ámbito del SNS, así como con los Colegios Profesionales de Médicos y Enfermería de Andalucía, de profundizar en las medidas que permitan prevenir y combatir las situaciones de violencia que afectan a los profesionales del SSPA, por parte de la Consejería de Salud de la Junta de Andalucía se desarrolla el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA fruto del trabajo realizado en las mesas técnicas de sanidad, donde han participado de manera activa las centrales sindicales CCOO, UGT, CSIF y CEMSATSE junto con la Administración, y que se puede consultar a través del siguiente [enlace](#).

Dicho Plan entró en vigor en abril de 2005.

6.1.2. Principios que lo informan.

Los principios básicos sobre los que se asienta este Plan son los siguientes:

- **Integralidad:** en cuanto incorpora medidas de todo orden, tanto preventivas como de actuación ante situaciones de este tipo, de análisis y de evaluación.
- **Coordinación:** en tanto la eficacia inmediata de las medidas que se diseñan exige una precisa coordinación de todas las actuaciones.
- **Orientación de servicio a los profesionales:** al estar orientadas todas las actuaciones diseñadas al servicio del sujeto pasivo de un incidente de violencia, que debe percibir en todo momento el respaldo completo de su organización.
- **Adecuación de infraestructuras y de procedimientos de trabajo:** toda vez que el diseño de los procedimientos de trabajo y de las infraestructuras sobre las que se desarrollan debe considerar este enfoque para crear ámbitos seguros de trabajo.
- **Mejora continua:** en tanto un proceso de evaluación permanente permitirá recoger las circunstancias prevalentes de lugar, tiempo y modo en que se producen las agresiones y facilitará, mediante la elaboración de un mapa de riesgos, determinar las variables asociadas a este tipo de situaciones, facilitando la toma de decisiones en la definición de las medidas oportunas.
- **Respeto hacia los derechos de los ciudadanos:** al partir de que la relación profesional-usuario debe estar basada en el respeto y la confianza mutuas, debiendo salvaguardarse con garantías esta relación, y garantizar en todo momento los derechos de los ciudadanos.

6.1.3. Medidas que contempla.

En cuanto a las medidas incluidas en el Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA, se ordenan a través de los siguientes bloques:

a) Medidas de Prevención:

Dirigidas a todos los profesionales de la salud sobre la forma o el manejo de las situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan manejar situaciones de riesgo, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

Entre las mismas se incluyen las siguientes:

- Capacitación y competencias profesionales. Plan de Formación.

Que consistirá en:

- Realización de talleres de contenido eminentemente práctico, dirigidos a todos los profesionales de la salud.
 - Cada Institución del sistema sanitario organizará estos talleres para el personal que preste servicios en sus centros, de forma descentralizada.
 - La financiación de estos talleres corresponderá a cada uno de los centros que los organicen, lo podrán hacer en colaboración con colegios profesionales, asociaciones de consumidores y usuarios, organizaciones sindicales y otras administraciones.
 - Cada institución organizadora de este tipo de talleres priorizará esta línea de trabajo en sus programas formativos.
- Adecuación de infraestructuras e inmuebles. Diseño de Centros.

Para lo que se recomienda a cada institución que, en coordinación con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, dentro de su ámbito de actuación y de manera progresiva, acometa la implantación de las siguientes medidas estructurales:

- Medidas de Seguridad Pasiva (dispositivos de alarma o interfonos en las consultas, colocación de videocámaras de vigilancia con garantía de los principios de confidencialidad e intimidad, salidas alternativas en los espacios de consulta, acompañamiento en consulta en las actividades que se consideren de riesgo).
- Medidas de Seguridad Activa (precisando en los pliegos de los correspondientes contratos administrativos las funciones de vigilancia a llevar a cabo por las empresas privadas de seguridad en los centros en que se contrate este servicio, así como los estándares para la contratación de este servicio en centros considerados de alto riesgo, y determinando los estándares básicos para el diseño y construcción de nuevos centros o reforma de los existentes).
- Medidas de Seguridad en la Atención Domiciliaria (recomendando en aquellas zonas que se consideren de riesgo determinadas acciones para la realización de la visita domiciliaria a fin de minimizar la exposición a situaciones potencialmente conflictivas).

b) Medidas de atención a los profesionales:

- Procedimiento de actuación ante una situación de agresión en el SSPA:

Detalla los pasos a seguir por los profesionales del SSPA ante situaciones de agresión, que serán los siguientes:

- Al detectar una situación de agresión (solicitar ayuda al vigilante de seguridad, si se cuenta con este servicio, y en caso contrario solicitar la presencia de otro profesional o persona cercana).

- Alertar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (si persiste la situación de agresión).
 - Comunicación de la agresión al responsable del Centro (una vez finalizada la situación de agresión y que, en función de la gravedad de la misma, ofrecerá apoyo psicológico y asesoramiento jurídico a la persona agredida, valorará hacer un manifiesto de rechazo de la agresión y lo comunicará a la Asesoría Jurídica del SAS para determinar la actuación a seguir).
 - Traslado al Servicio de Medicina Preventiva o Urgencias (que valorará las lesiones producidas, en su caso, y cumplimentará la Hoja de Registro de Agresiones).
 - Denuncia ante el órgano competente judicial o administrativo (para lo que se elaborará un modelo tipo de denuncia).
- Asesoramiento legal y Asistencia jurídica. Guía de orientación jurídica.

Tras la asistencia sanitaria y el apoyo psicológico prestado en un primer momento, se informará al profesional agredido sobre la posibilidad de recibir asesoramiento legal y asistencia jurídica por un letrado del SAS (en el caso de profesionales de esta organización), o bien por parte de letrados de colegios profesionales, organizaciones sindicales, etc. A tal fin se incluye como uno de los Anexos del Plan, una "Guía de Orientación Jurídica".

- Programas de Conciliación Laboral.

Como acción preventiva, y siempre que exista una sentencia firme que indique la necesidad de proteger al profesional y previo el informe preceptivo del Servicio de Medicina preventiva y/o de Prevención de Riesgos Laborales, el director de la institución, a

petición del profesional agredido, podrá proponer iniciativas que permitan su adscripción temporal a otro centro de trabajo por el periodo que determine la sentencia, evitando la baja laboral y ayudando al profesional a seguir con su actividad normalizada.

c) Medidas para con el agresor:

- Instar al ciudadano al cumplimiento de sus deberes en el ámbito sanitario.
- Solicitud de daños y perjuicios (en el caso de que se produjeran, además, daños o perjuicios para el SSPA).

d) Plan de comunicación.

- Interno (a través de las Unidades de Atención al Profesional y Unidades de Prevención de Riesgos Laborales).
- Para organismos colaboradores con el Plan (Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Policía Autonómica, Policía Local, etc.).
- Externo (dirigido a la población en general).

e) Evaluación y seguimiento. Mapa de riesgos.

- Prevé la instauración de un sistema de información (que permita conocer la evolución de este tipo de situaciones y la evaluación de las medidas precedentes).
- Se crea el **Registro Informático de Agresiones -RIAC-** (herramienta que, por un lado permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento y por otro mediante el análisis de los datos, ya tabulados y estudiados, elaborar el Mapa de Riesgo sobre Agresiones).

6.2. El nuevo Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA (2020).

6.2.1. Antecedentes.

De acuerdo con los principios informadores del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA, tras la evaluación de sus resultados, y después de más de una década de funcionamiento, se hacía necesaria una revisión del mismo en profundidad, ya que, como reconoce la propia Administración sanitaria andaluza, *“desgraciadamente, el objetivo de minimizar las agresiones a los profesionales del Sistema Sanitario Público Andaluz, no se ha conseguido”*.

Para ello se parte por identificar opciones de mejora para plantear estrategias y acciones más eficaces, entre la que se incluyen: las mejoras que son demandadas por los trabajadores y sus representantes, así como acciones concretas que diferentes experiencias de centros sanitarios, como es el caso del Hospital Reina Sofía de Córdoba o el Distrito Sanitario Málaga-Guadalhorce, entre otros, han ido implantando con éxito para la reducción de agresiones y la minimización de sus consecuencias.

En virtud de ello, la Consejería de Salud y Familias constituyó un grupo de trabajo con los agentes sociales, asociaciones de pacientes, asociación de letrados de la Administración sanitaria y fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, para la elaboración del nuevo Plan. Al mismo tiempo, y a petición de la Consejería de Salud y Familias, la Mesa Técnica de Prevención de Riesgos Laborales del SAS, dependiente de la Mesa Sectorial de Sanidad, en la que están integradas las organizaciones sindicales SATSE, SMA, CSIF, CCOO y UGT, aportó una propuesta conjunta de medidas a incorporar al nuevo Plan.

Terminados los trabajos de elaboración, el nuevo plan fue analizado y negociado con las organizaciones sindicales en la Mesa Técnica de

Prevención de Riesgos Laborales, el 4 de febrero de 2020, así como en la Mesa Sectorial de Sanidad del 25 de febrero de 2020, donde se aprobó por unanimidad la actualización del Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales del SSPA, cumpliendo de este modo lo encomendado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

Finalmente, por Acuerdo de 7 de julio de 2020, del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, se toma conocimiento del nuevo Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, procediendo a su publicación como Anexo a dicho Acuerdo en el BOJA núm. 132, de 10 de julio de 2020 y al que se puede acceder a través del siguiente [enlace](#), publicándose en el BOJA núm. 141, de 23 de julio de 2020, a correspondiente [corrección de errores](#).

6.2.2. Entrada en vigor y ámbito de aplicación.

El Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del SSPA entró en vigor a los tres meses de su publicación en el BOJA (el 11 de octubre de 2020).

Será de aplicación a todos los profesionales del SSPA que desempeñen su trabajo en todos los centros asistenciales del SAS y en la Agencias Públicas Empresariales Sanitarias de la Junta de Andalucía.

6.2.3. Principales novedades incorporadas al Plan.

Como principales novedades que se incorporan al nuevo Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del SSPA, cabe reseñar las siguientes:

- Aclaraciones sobre lo que puede considerarse como agresión a efectos de aplicación de este Plan.

- Determinación de las Medidas de Prevención que se ordenan en tres bloques:

- Actuaciones dirigidas a las personas usuarias del SSPA:

Comprende: declaración de tolerancia o frente a las agresiones en este ámbito, campañas de sensibilización a este respecto, informar a la ciudadanía de la existencia del Interlocutor Policial Sanitario, promover y potenciar la colaboración con entidades sin ánimo de lucro y, especialmente, en el ámbito de la atención primaria, con los profesionales del Trabajo Social.

- Condiciones de seguridad de los lugares de trabajo:

Los centros sanitarios en coordinación con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, dentro de su ámbito de actuación y de manera progresiva, continuarán la implantación de las siguientes medidas:

- Interlocutor Policial Territorial Sanitario, Interlocutor Sanitario Territorial e Interlocutor Sanitario Andaluz (determinándose los interlocutores sanitarios para el cumplimiento de la Instrucción 1/2018, de la Viceconsejería de Salud, en relación con la citada Instrucción 3/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad en relación con las agresiones a profesionales de la Salud).
- Delegados de Prevención (colaborarán en la difusión del Plan y desarrollo de las medidas preventivas y actividades formativas entre los profesionales de su Centro).
- Profesional guía frente a agresiones (personal propio del Centro que desarrollará acciones preventivas y de apoyo ante situaciones de agresión a los profesionales del mismo).

- Vigilantes de seguridad (actuarán en coordinación con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y el Profesional guía frente a agresiones para garantizar un apoyo rápido y efectivo).
- Medidas de seguridad pasiva y atención domiciliaria.

Que incluyen los siguientes dispositivos de alarma en los centros:

- Pulsador en consulta o timbre antipánico.
- Software antipánico en los ordenadores.
- Sistemas de alarmas móviles para el personal de urgencias y emergencias.
- Utilización de aplicaciones tecnológicas con conexión directa a la policía y servicio de localización y posicionamiento global.
- Diseño del puesto para que el profesional pueda tener una vía de escape.
- Acompañamiento en actividades que se consideren de riesgo
- Interfono en habitaciones o consultas.
- Arcos detectores de metales en centros con mayor incidencia de agresiones.
- Centralización de llamadas de agresión en un único receptor.
- Sistema de videocámaras de vigilancia en lugares de trabajo
- Control de acceso.

- Centro de Control permanente de Seguridad (CCP).
- Cierre de puertas por personal de seguridad.
- Barreras para impedir el acceso a vehículos no autorizados.
- Ordenación del Plan de visitas del Centro para evitar incumplimientos o malentendidos.
- Tarjeta identificativa del personal de los centros asistenciales en la que constará sólo el nombre y la categoría profesional.
- Información a los profesionales de incidentes anteriores con usuarios o pacientes del centro para evitar la repetición de agresiones.
- Capacitación y competencias de los trabajadores.

Comprende la siguiente secuencia formativa:

- Formación específica para todo el personal que se incorpore a un centro sanitario y especialistas internos residentes.
 - Formación a los cargos intermedios, a los que corresponde liderar y dinamizar las actuaciones previstas en el Plan tras una agresión.
 - Formación de los Delegados de Prevención de Riesgos Laborales para poder prestar la decisiva labor de información y asesoramiento que les corresponde.
- Procedimiento de actuación frente a una agresión.

El procedimiento de actuación previsto en el Plan ante una situación de agresión comprende los siguientes pasos:

- Solicitar ayuda al vigilante de seguridad del Centro y, si no existiera esta figura, solicitar la presencia de un/a compañero/a o persona cercana.
 - Alertar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
 - Comunicar la agresión al responsable del Centro.
 - Traslado al Servicio de Urgencias, si fuera preciso.
 - Tramitación del proceso de Incapacidad Temporal, en su caso.
 - Puesta a disposición del profesional agredido de un servicio de apoyo psicológico.
 - Asistencia jurídica a través de la Dirección Gerencia de la que dependa el profesional agredido.
 - Por parte de las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales se procederá a registrar la agresión en el RIAC (Registro Informatizado de Agresiones).
 - Manifiesto de rechazo de la agresión y adopción de medidas preventivas, en función de la gravedad de la misma.
 - Seguimiento de la baja laboral, en su caso, y actualización de la información en el RIAC.
- Procedimiento de actuación en caso de asistencia domiciliaria.

Como principal novedad se prevé la activación del procedimiento de actuación mediante teléfono móvil corporativo a través de una llamada a emergencias del Centro.

- Acciones dirigidas contra la persona agresora.
- La Administración sanitaria promoverá acciones concretas y las modificaciones normativas precisas para evitar la relación directa entre la persona agresora y el profesional agredido.

- Los letrados de la Administración sanitaria promoverán y comparecerán para ejercer las acciones penales y civiles que procedan.
- Plan de comunicación.
 - Externo (declaración institucional, campaña de concienciación externa, cartelería institucional para los centros, información sobre la figura de los interlocutores).
 - Interno (traslado flujograma de actuación a los intervinientes en estos casos, cursos generales a todos los profesionales, pildoras informativas de recordatorio para todo el personal y directivos).
- Evaluación y seguimiento del Plan de Agresiones.
 - A nivel de Centro se realizará un informe semestral.
 - La Mesa Técnica de Prevención del SAS, tras la reunión anual de seguimiento y evaluación del Plan, elaborará un informe de conclusiones.
 - La Consejería de Salud y Familias, transcurridos dos años desde la implantación del Plan, procederá a su revisión.