

## 7. Medidas adoptadas por la Administración sanitaria de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA





## 7. Medidas adoptadas por la Administración sanitaria de la Junta de Andalucía para el cumplimiento del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA.

En repuesta a los distintos requerimientos de información sobre el cumplimiento del Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA, la Consejería de Salud y Familias nos ha trasladado distintos informes en los que se indican las medidas más importantes adoptadas a tal fin y la actualización de las mismas en los últimos años.

De la información contenida en dichos informes, resumimos a continuación los aspectos más relevantes de la misma.

### 7.1 En materia de Prevención: Formación y Medidas de Seguridad.

*“Desde que se aprobó en el año 2005 el Plan de prevención y atención de Agresiones para los profesionales del SSPA, comenzó la difusión del mismo en los distintos centros sanitarios. Una de las líneas de este plan es la formación de los profesionales en el manejo de situaciones de riesgo, algo que permitió que, desde 2005 a noviembre de 2007, 3.889 trabajadores participaran en talleres presenciales con este fin.*

*A partir de 2008, el Servicio Andaluz de Salud imparte el curso on line de Control de Situaciones Conflictivas. Esta formación es un recurso permanente disponible para todos los trabajadores del SAS, con el objetivo de dotarlos de las habilidades sociales necesarias para evitar situaciones de conflicto en su relación con los usuarios. Asimismo, los profesionales aprenden a identificar los indicadores de riesgo más frecuentes de la conducta agresiva, el perfil de los potenciales agresores y a saber actuar cuando una situación se desborda. Igualmente, el curso*

dota a los profesionales de habilidades como autocontrol, saber escuchar activamente y empatizar con los usuarios para evitar situaciones de riesgo. Los datos de profesionales que han realizado esta formación se recogen en el siguiente cuadro.

| CURSO CONTROL DE SITUACIONES CONFLICTIVAS |              |               |               |
|---|--------------|---------------|---------------|
|   | HOMBRE       | MUJER         | TOTAL         |
| 2008                                      |              |               | 27.379        |
| 2009                                      |              |               | 6.312         |
| 2010                                      |              |               | 2.229         |
| 2011                                      | 2.300        | 760           | 3.060         |
| 2012                                      | 480          | 1.232         | 1.712         |
| 2013                                      | 828          | 2.028         | 2.856         |
| 2014                                      | 344          | 1.002         | 1346          |
| 2015                                      | 811          | 1.569         | 2.380         |
| 2016                                      | 584          | 1.275         | 1.859         |
| 2017                                      | 1.255        | 3.688         | 4.943         |
| 2018                                      | 1.329        | 4.194         | 5.523         |
| <b>TOTAL</b>                              | <b>7.931</b> | <b>15.748</b> | <b>59.579</b> |

Como puede apreciarse desde 2008 a 31/12/2018 se han recibido dicha formación, 59.579 trabajadores, y continúa en 2019 disponible para las nuevas incorporaciones.

Durante los años 2018 y 2019 se ha realizado adicionalmente formación presencial:

- Taller para la Prevención de Agresiones a profesionales. Esta actividad está planteada para dotar a los profesionales de técnicas para enfrentar las situaciones de agresión, procurando disuadir al agresor. Se trata proporcionarle herramientas para “enfriar” la tensión y fortalecer sus habilidades para afrontar y gestionar agresiones. Para esta actividad de 20 horas e modalidad presencial se ha contado como docentes con profesionales de Instituciones Penitenciarias experto en la materia.

*En 2018 se impartió este taller en los siguientes centros: Hospital Virgen del Rocío, Hospital Virgen Macarena, AGS Sevilla Sur, Hospital Regional de Málaga, Hospital Virgen de la Vª, Hospital Reina Sofía de Córdoba, Hospital de Algeciras y se propuso en el Hospital de La Línea pero se suspendió por falta de alumnos. En 2019 se ha impartido en el Hospital San Agustín (Linares); Hospital Regional de Málaga, Hospital de Jerez, Hospital de Puerto Real. Las últimas ediciones están previstas en septiembre en el Hospital Juan Ramón Jiménez, y en el Hospital Virgen de las Nieves en octubre.*

- *Taller de contención mecánica en pacientes agitados. Dada las agresiones físicas que se producen en Urgencias y en Hospitalización de Salud Mental se ha realizado dicho taller con el objetivo de proporcionar conocimientos y técnicas específicas para realizar la contención mecánica de usuarios/pacientes agitados garantizando la seguridad de los profesionales y de los usuarios /pacientes objeto de la contención.*

*Se ha impartido en los siguientes centros: HU Virgen del Rocío, Hospital Puerto Real, HR Málaga y Hospital Virgen de la Victoria de Málaga.*

*Se imparte con una metodología activa basada en la interacción docente/alumnado siendo el primero facilitador del aprendizaje. El taller destina una parte importante de las horas a ejercicios prácticos de técnicas de contención mecánica.*

- *Talleres, jornadas impartidas por Policía Nacional y Guardia Civil (5 horas). Se están impartiendo en todas las provincias, es una formación muy importante que además sirve para reforzar las actuaciones conjuntas entre Interlocutor Policial y Sanitario, Delegaciones Territoriales y centros sanitarios. Además se imparten charlas informativas de 1-2 horas sintetizando los aspectos más importantes para desactivar la agresión y evitarla.*

En relación con las actuaciones de adecuación de infraestructuras e inmuebles, se exponen las medidas de seguridad implantadas en los centros y registradas en la aplicación informática RIAC a fecha 18 de septiembre de 2019:

| CAMARA SEGURIDAD | GPS EN AMBULANCIA | INTERFONO | SALIDA ALTERNATIVA EN CONSULTA | SOTFWARE ANTIPANICO EN ORDENADOR DE CONSULTA | TELEFONO | AMBULANCIA TIMBRE | CONSULTA TIMBRE |
|------------------|-------------------|-----------|--------------------------------|--|----------|-------------------|-----------------|
| 2896             | 668               | 1009      | 2269                           | 9498   | 10463    | 438               | 4380            |

Ha disminuido el número de interfonos respecto a la información del anterior informe porque muchos se han sustituido por teléfonos.

En cuanto a las medidas de seguridad activas, los centros hospitalarios cuentan con Vigilantes de Seguridad e igualmente los centros de atención primaria con puntos conflictivos de atención sanitaria”.

## 7.2. En materia de Atención a los Profesionales.

“Cuando se implantó el Plan en 2005 se realizó la difusión del mismo en todos los hospitales y centros de salud mediante divulgación a través de la revista SAS información, exposiciones presenciales a los profesionales para aclarar las actuaciones ante las posibles agresiones y la elaboración y entrega de trípticos informativos.

En las distintas sesiones formativas impartidas se recuerda al profesional como actuar frente a una agresión y las actuaciones del responsable del Centro:

En cuanto a la asistencia jurídica, las denuncias ante las agresiones la siguen interponiendo el perjudicado u ofendido, cuidando (como así estaba previsto) de no poner en la denuncia el domicilio particular del denunciante. El SAS se personará en los procedimientos y como está previsto prestará la asistencia jurídica al efecto.

*En cuanto a las acciones de asesoramiento legal y asistencia jurídica, se actualiza la información a 12 de septiembre de 2019, en el siguiente cuadro:*

| <b>AÑOS</b>       | <b>ASIST. LETRADAS</b> | <b>ATENTADOS</b> |
|-------------------|------------------------|------------------|
| 2005              | 87                     |                  |
| 2006              | 168                    |                  |
| 2007              | 188                    |                  |
| 2008              | 182                    |                  |
| 2009              | 205                    | 3                |
| 2010              | 194                    | 14               |
| 2011              | 242                    | 22               |
| 2012              | 245                    | 21               |
| 2013              | 220                    | 20               |
| 2014              | 186                    | 16               |
| 2015              | 146                    | 13               |
| 2016              | 172                    | 22               |
| 2017              | 164                    | 32               |
| 2018              | 127                    | 13               |
| 2019 (a 12/09/19) | 136                    | 6                |

*El Plan recoge como medida preventiva la adscripción temporal de un profesional a otro centro de trabajo para evitar el contacto con la persona agresora siempre que exista una sentencia firme. No obstante, lo anterior, en el caso de ser solicitado por el profesional y a la vista de la agresión producida, el cambio a otro centro de trabajo se hace efectivo sin necesidad de la sentencia firme, dada la importancia que tiene esta medida para evitar la repetición de incidentes del mismo tipo.*

*Con fecha 4 de septiembre de 2019 se ha elaborado y difundido a todos los centros de SAS un nuevo cartel institucional con el siguiente mensaje:*

*“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. "*

*El cartel instalado en todos los centros y en sitios bien visibles, va dirigido fundamentalmente a los usuarios de los servicios sanitarios. Tiene un carácter informativo y disuasorio. El cartel expresa con firmeza y determinación que las conductas (acciones, amenazas, etc.) que sean penalmente reprochables serán denunciadas y se adoptarán todas las medidas oportunas al efecto. Se informa así a la ciudadanía que no se permanecerá inactivo o impasible ante una agresión cualquiera que sea su forma.*

*Adicionalmente al cartel institucional, y con objeto de conocer el punto de vista de los trabajadores y el mensaje que éstos desean transmitir a los usuarios, se ha convocado un concurso para seleccionar el cartel contra las agresiones al personal de los centros asistenciales".*

### 7.3. En materia de Comunicación.

*En lo referente a las medidas de comunicación interna desarrolladas, añadir:*

*- Establecimiento de objetivos para 2019 relacionados con la prevención de agresiones mediante Nota de Circulación Interior dirigida desde la Dirección General de Personal a todos los Centros:*

*"7. Intervenir proactivamente en la prevención de agresiones a profesionales implantando medidas concretas para su reducción".*

*- Este objetivo se evaluará en enero 2020 mediante la elaboración de dos informes de cada UPRL, que se remitirán a la UCPRL en las siguientes fechas: 15/07/2019 y 15/01/2020.*

*Contendrá los siguientes apartados.*

- 1. Comparativa del semestre correspondiente durante los años 2017, 2018 y 2019 de las agresiones físicas y no físicas.*

2. *Resumen de las medidas de prevención y protección implantadas en los centros y actualización de las mismas en su apartado específico en RIAC.*
3. *Plan de acción del Centro para la reducción de agresiones.*
4. *Concreción de medidas para mejorar la atención y seguimiento de los profesionales que hayan sufrido una agresión.*

*Las agresiones deberán estar registradas en RIAC antes de final del mes en que se produzcan.*

*Sólo en las agresiones que se produzcan durante la última semana del mes, el plazo de registro se ampliará hasta el día séptimo del mes siguiente. Para ello será fundamental que se garantice un circuito de comunicación ágil y efectivo, y se informe a todos los profesionales. Una vez se reciba en la UPRJ la hoja de agresión, ésta procederá a su registro en RIAC de forma inmediata.*

*Mensualmente, desde la Dirección General de Personal se continúa enviando informe de agresiones registradas al gabinete de prensa de la Consejería de Salud y Familias.*

*Se está en proceso de elaboración de Procedimiento de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA para integrarlo dentro del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, que irá en línea con el nuevo Plan de Agresiones que se trabaja actualmente desde la Consejería de Salud y Familias, y cuyas líneas fundamentales se recogen en el siguiente apartado.*

*Con respecto a las medidas de coordinación con otras Administraciones y los Cuerpos de Seguridad están implantadas las siguientes instrucciones:*

- *Instrucción 3/2017, sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud. A esta instrucción se anexa el "Protocolo sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud".*

- *Instrucción Nº 1/2018, de la Viceconsejería de Salud, sobre coordinación entre la Consejería de Salud, las Delegaciones Territoriales competentes en materia de Salud y el Sistema Sanitario Público de Andalucía frente a agresiones a profesionales de la Salud en relación con la Instrucción 3/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad.*

*Actualmente existe una coordinación y trabajo permanente a nivel provincial entre los interlocutores policiales sanitarios (Policía Nacional y Guardia Civil) y los interlocutores sanitarios (personal designado por el Delegado Territorial de Salud y Familias) y los directivos de los centros sanitarios de la respectiva provincia. Es en el ámbito local donde se analizan en detalle las agresiones ocurridas y se plantean medidas concretas. Desde la Dirección General de Personal se les remite la información necesaria para que puedan conocer las agresiones de los centros.*

*Con respecto al trabajo de todas las Comunidades Autónomas (CCAA) en el Grupo de Trabajo de Agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud (SNS), del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, actualmente se ha desarrollado un conjunto mínimo de datos sobre agresiones que todas las CCAA hemos remitido con información de agresiones de 2017 y 2018.*

*En la última reunión que tuvo lugar el 13/06/2019 desde el Ministerio se presentó un informe final con las conclusiones del grupo de trabajo y con fecha 11/09/2019 se le ha remitido desde el SAS información solicitada en relación con la plantilla de trabajadores con objeto de que puedan elaborar tasas de agresiones globales y por provincia actualizadas”.*

## **7.4. En relación con la Evaluación y Seguimiento del Plan.**

*“La herramienta del Registro Informático de Agresiones nos permite recoger todos los incidentes violentos en el SAS, y así posteriormente analizar y valorar a través de los datos cuantitativos las medidas implantadas y*

*aquellos puntos donde se producen más agresiones. En 2015 se actualizó la aplicación informática para mejorar la recogida de datos.*

*Mensualmente se realiza un análisis y seguimiento de las agresiones físicas y verbales ocurridas en el SAS, y en los casos de repuntes anormales se insta al centro afectado para su investigación. El análisis de las agresiones a profesionales se realiza mediante los siguientes indicadores:*

- *Nº agresiones físicas y verbales.*
- *Nº de agresiones por género.*
- *Nº de agresiones por provincia.*
- *Nº de agresiones por categoría profesional.*
- *Nº Pretensión de las agresiones.*
- *Tipo y medidas implantadas.*

*Durante el 2017 la tasa de agresiones verbales y físicas por número de profesionales en el SAS fue de 11,43 casos por 1.000 profesionales. En 2016, la tasa del SAS se situó en 10,71 casos por 1.000 profesionales. Son datos que se sitúan por debajo del registrado en el Sistema Nacional de Salud, de 12,83 casos por 1.000 según la última información disponible.*

*Debemos recordar que cada año se llevan a cabo en los centros sanitarios públicos andaluces más de cien millones de actuaciones (consultas, urgencias, ingresos, visitas domiciliarias, dispensación de medicamentos, traslados, etc.). Además, cada día pasan por los hospitales miles de personas que acompañan a sus familiares en sus citas médicas, pruebas, etc, o bien los visitan durante su estancia hospitalaria. Aun así, Andalucía no presenta, en relación con la inmensa actividad desarrollada y en comparación con otros sistemas de salud, niveles elevados de incidencia. Sin embargo sí fue el primer servicio público de salud en poner en marcha un Plan para la Prevención de Agresiones, que engloba diferentes*

actuaciones porque su objetivo es abordar las agresiones desde una perspectiva integral.

*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, CSI-F, CCOO y UGT, y representantes del Servicio Andaluz de Salud, se reunió el 30/04/2019 y partiendo de un informe sobre agresiones elaborado por la Dirección General de Personal elaboró un documento que recoge las propuestas acordadas que se estima adecuado sean tenida en consideración en la elaboración del nuevo Plan de Prevención y Atención de agresiones para los profesionales del SSPA, por parte de la Consejería de Salud y Familias”.*

## **7.5. Medidas a destacar del reformado Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA.**

Del contenido del nuevo Plan de Prevención y Atención de Agresiones para los Profesionales del SSPA, en el informe remitido por la Viceconsejería de Salud y Familias se destacan, entre otras, las siguientes medidas:

1. *Se incorporará un programa especial de acompañamiento al profesional agredido. Supondrá la habilitación de canales ágiles y rápidos para que la persona, que sufre una agresión ya sea verbal o física, no esté solo momentos después de ser agredido. Así, se ofrecerá apoyo desde el primer momento y se facilitará la aplicación de las medidas del Plan.*
2. *Facilitar atención psicológica durante el tiempo que sea necesario a nuestros profesionales.*
3. *La introducción de líneas de investigación orientadas a aclarar las causas y a conocer los factores predictivos de situaciones de agresividad*

*en pacientes, sus acompañantes o familiares que permita identificar situaciones de riesgo potencial.*

- 4. Avanzar en la simplificación de la tramitación burocrática, de manera que se pueda simultanear la cumplimentación de los documentos para evitar que el profesional tenga que recordar repetidamente lo ocurrido.*
- 5. Llevar a cabo medidas dirigidas a la concienciación de los pacientes y usuarios con campañas informativas explicando cómo funciona el sistema sanitario andaluz y qué puede o no puede hacer un profesional.*
- 6. La formación a los profesionales cobrará especial importancia y tendrá una doble vertiente.*

*Por un lado, se diseñarán talleres y actividades incluidas en los planes de formación de los centros en los que los profesionales aprenderán a controlar situaciones conflictivas; y por otro, recibirán formación sobre qué hacer cuando se produce una agresión.*

- 7. Revisión de las medidas de seguridad adoptadas: dotación de dispositivos de las situaciones de riesgo (botones de pánico); revisión estructural de los espacios que permitan abordar con garantías las situaciones de riesgo.*
- 8. Elaborar periódicamente un informe interno de cada Unidad de Prevención de Riesgos Laborales sobre las agresiones registradas en sus centros.*
- 9. Intensificar los mecanismos de coordinación e interlocución con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.*