

# **Observatorio de la Comunidad de Castilla y León**

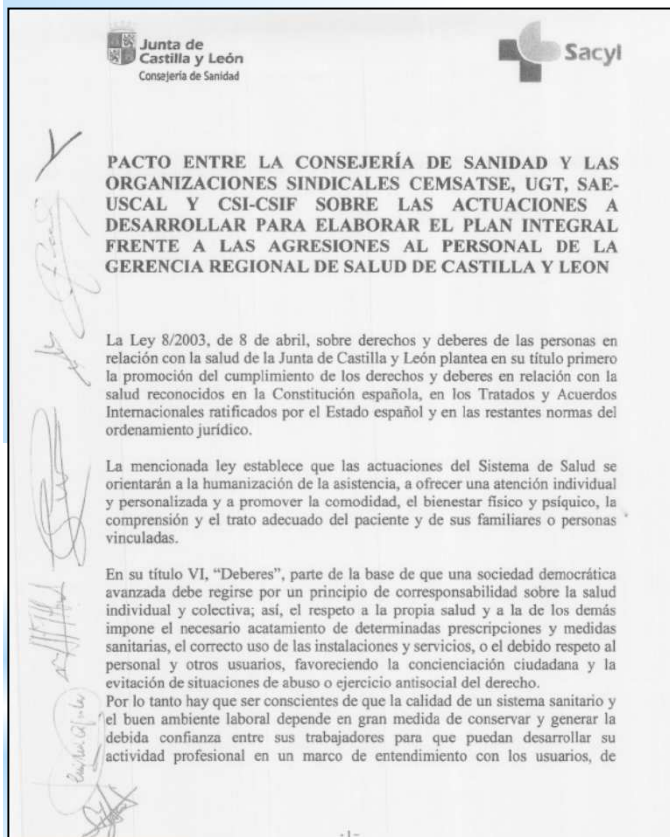
## **Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios**

### **18 de febrero de 2015**

#### **BALANCE DEL PLAN INTEGRAL FRENTE A LAS AGRESIONES 2008 - 2014**

# Pacto frente a las agresiones

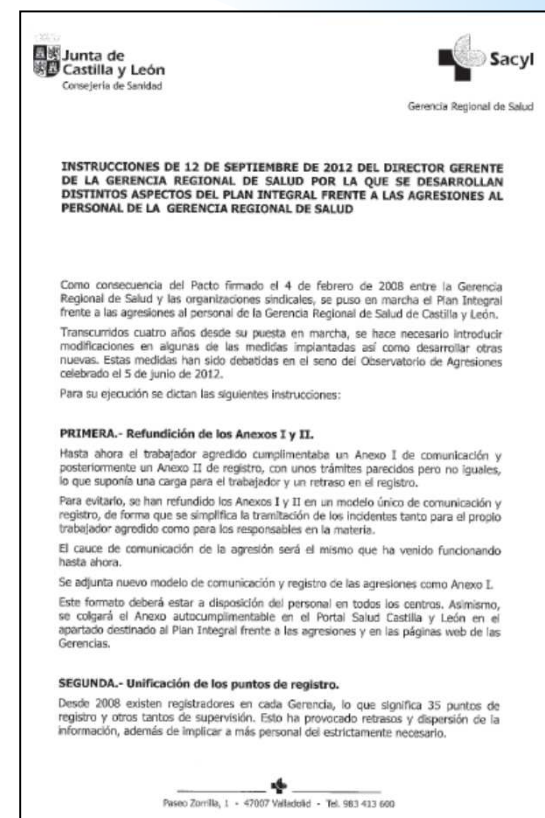
## Pacto de 4 de febrero de 2008 entre la Consejería de Sanidad y las organizaciones sindicales



### Actuaciones:

- I- Análisis del riesgo**
- II- Act. Preventivas**
- III- Act. posteriores**
- IV- Seguimiento**

### Desarrollado mediante Instrucciones de 2008 y 2012



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES

PARA LOS  
PROFESIONALES  
DE SACYL

 Junta de  
Castilla y León



## Difusión e información:

## Protocolo para Profesionales

### QUÉ ES UNA AGRESIÓN

- Insultos.
- Amenazas.
- Coacciones.
- Ataques físicos.
- Daños materiales.

Contra los profesionales,  
causados por usuarios  
o acompañantes

### CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN

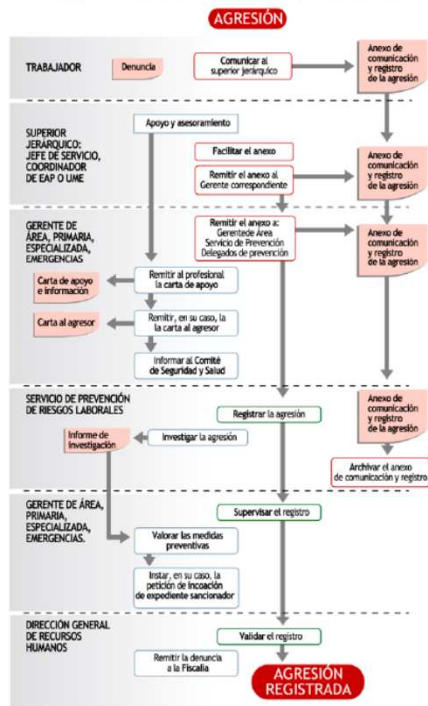
- 1 Identificar indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes: lenguaje y tono alterados, gestos amenazadores, señales de uso de drogas o alcohol, arengas al resto de usuarios...
- 2 Mantener una actitud tranquila, ser asertivos y no responder con amenazas.
- 3 Intentar calmar la situación e invitar al usuario a que abandone el lugar de trabajo.
- 4 Utilizar los sistemas de alarma existentes, en su caso, y requerir el auxilio de otros compañeros o del personal de seguridad.
- 5 Avisar a la Policía o Guardia Civil si es necesario

### QUÉ HACER TRAS LA AGRESIÓN

- 1 Recibir asistencia sanitaria en caso de agresión física. No olvides pedir el parte de lesiones.
- 2 Comunicar el incidente a tu superior jerárquico a través del modelo de comunicación y registro de agresiones. Si en el mismo incidente hay más compañeros agredidos actuar de forma conjunta.
- 3 Dirígete al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área.
- 4 Si precisas asistencia psicológica el Servicio de Prevención te derivará al psicólogo clínico o a alguno de los programas específicos existentes.
- 5 Llama al 902 197 781, teléfono de asistencia jurídica 24 horas. Te asesorarán e informarán si los hechos pudieran ser constitutivos de delito o falta. Podrás ser atendido por el letrado del seguro de defensa jurídica o por cualquier otro de tu elección.

Más información en [www.saludcastillayleon.es](http://www.saludcastillayleon.es):  
Profesional/Recursos Humanos/Prevención de Riesgos Laborales Sacyl/Plan Integral frente a las agresiones.

ESQUEMA DE COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE AGRESIONES



# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES PARA LOS RESPONSABLES DE SACYL

## Difusión e información:

## Protocolo para mandos

### QUÉ HACER ANTE UNA AGRESIÓN A UN PROFESIONAL

#### SUPERIOR JERÁRQUICO (Jefe de Servicio o Unidad, Supervisor, Coordinador de EAP o de UME):

- Prestar apoyo y asesoramiento al profesional agredido.
- Facilitar el modelo de comunicación y registro al trabajador agredido.
- Recoger el modelo debidamente cumplimentado, firmarlo y remitirlo de inmediato a la Gerencia correspondiente por correo ordinario.

#### SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- Enviar el modelo de comunicación y registro escaneado mediante correo electrónico a:
  - Gerencia de Salud de Área.
  - Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
  - Delegados de Prevención.
- Enviar el original al Servicio de Prevención.
- Remitir la carta de apoyo e información al trabajador agredido.
- Remitir al agresor conocido la carta de rechazo, en caso de consentimiento del trabajador agredido.
- Supervisar el registro realizado por el Servicio de Prevención.
- Estudiar la solicitud del cambio de adscripción del paciente, en su caso.
- Valorar la adopción de las medidas de prevención propuestas por el Servicio de Prevención.
- En caso de proceso judicial valorar que un jurídico de la Gerencia acompañe al profesional denunciante en los trámites judiciales.
- Instar, en su caso, a la Gerencia de Salud de Área a que realice la petición razonada de incoación de expediente sancionador contra el agresor (Instrucción de 14 de marzo de 2011).
- Informar en el Comité de Seguridad y Salud de las agresiones producidas y de las medidas adoptadas y analizar las propuestas presentadas.

#### GERENTE (Área, Especializada, Primaria, Emergencias Sanitarias)

- Grabar la agresión en el Registro de Agresiones.
- Comunicar al supervisor el registro efectuado.
- Archivar el modelo de comunicación y registro en el expediente del trabajador.
- Remitir al Servicio de Salud Laboral el modelo de comunicación y registro de aquellas categorías en las que existan Registros gestionados por los Colegios Profesionales.
- Informar al profesional de la necesidad de remitir copia de la denuncia presentada a la Dirección General de Recursos Humanos.
  - Informar al personal sanitario, en su caso, de la posibilidad de solicitar el cambio de adscripción del paciente.
- Calificar la agresión como accidente o incidente y emitir, en su caso, el parte de accidente laboral.
  - Investigar la agresión y proponer medidas preventivas.

#### DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS

- Asumir las funciones correspondientes a los Gerentes en las agresiones producidas en el ámbito de los Servicios Centrales de la Gerencia Regional de Salud.
- Validar la inscripción de la agresión en el Registro.
- Remitir la denuncia presentada a la Fiscalía.
- Realizar el seguimiento del proceso judicial abierto.
- Trasladar, en su caso, los datos del Registro de Agresiones de la GRS a los Registros de Agresiones a Facultativos y Diplomados en Enfermería gestionados por los respectivos Consejos de Colegios de Castilla y León.

# Difusión e información:

Portal Salud  
Castilla y León

Intranet y  
páginas de PRL  
de las Gerencias

**Profesional**

INICIO > profesionales > Prevención de Riesgos Labor...

Imprimir

Público Intranet

Recursos humanos  
Subportal de Formación  
I+D+i en Biomedicina  
Prevención de Riesgos Laborales

- » Organización de la Prevención en Sacyl
- » Gestión de Prevención de Riesgos Laborales
- » Plan Integral frente a las Agresiones
- » Ayudando a nuestros profesionales
- » Información de Prevención de Riesgos Laborales
- » Formación en Prevención de Riesgos Laborales
- » Enlaces de interés

Programas y guías clínicas  
Atención a crónicos  
Farmacia  
Vacunaciones  
Información epidemiológica  
Enfermedades cardiovasculares en Castilla y León  
Seguridad alimentaria  
Sanidad ambiental  
Salud laboral  
Coordinación Sociosanitaria  
Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD)  
Bioética  
Donaciones y trasplantes  
Estrategia E-Salud

## Plan Integral frente a las Agresiones

El 4 de febrero de 2008, la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León y las Organizaciones Sindicales CEMSATSE, UGT, CSI-CSIF, SAE-USCAL y CCOO suscribieron el Pacto para elaborar el Plan Integral frente a las agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

### ¿Qué es el Pacto frente agresiones?

Tiene como finalidad *establecer las líneas de actuación* frente al riesgo de agresión y situaciones conflictivas generadas por usuarios, familiares o acompañantes a los profesionales de la Gerencia Regional de Salud.

### ¿Qué actuaciones se han desarrollado?

La Gerencia Regional de Salud, con la colaboración con los representantes de los trabajadores, ha llevado a cabo diversas actuaciones, siendo las mas relevantes las siguientes:



Ficheros disponibles

Información relacionada

Actualidad informativa

Correo Sacyl

Subportal Formación

Biblioteca virtual

Formación ON LINE

Campus virtual

Jornadas y eventos

USO RACIONAL del medicamento

Buscador de recursos sanitarios

Hospitales Castilla y León

EMERGENCIAS EMERGENCIAS SANITARIAS

CEREMEDE Centro Regional Medicina Deportiva

Registro de instrucciones previas

Enfermedad Cardiovascular

Violencia de Género

## **Difusión e información:**

**Información  
telefónica  
012**

**Junta de  
Castilla y León**



**37 llamadas desde  
febrero de 2014**



**16 de ellas se transfirieron  
directamente al seguro de  
defensa jurídica**

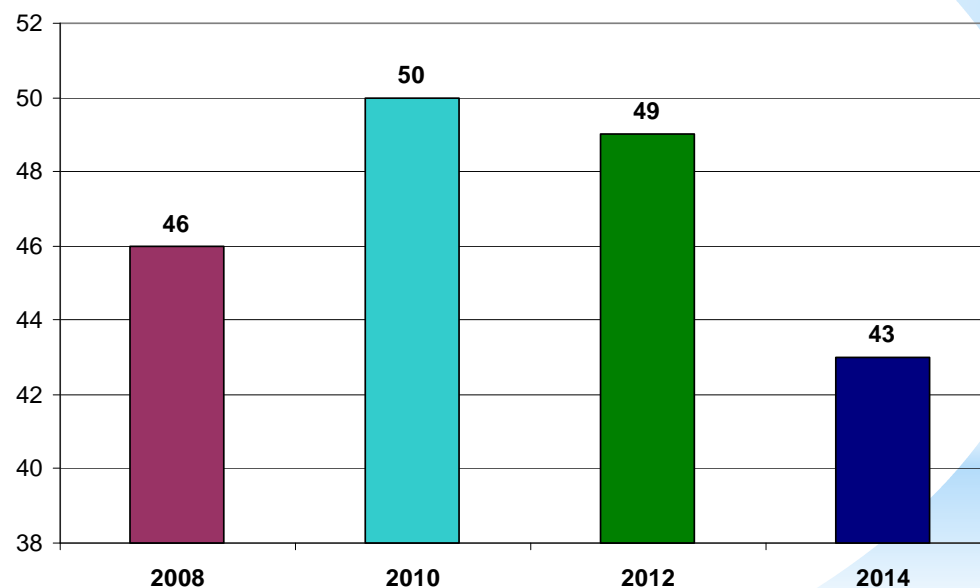
## I– Análisis del riesgo:

**Evaluación del riesgo** en todos los centros por los **Servicios de Prevención propios de Sacyl**

### Mapa de riesgos

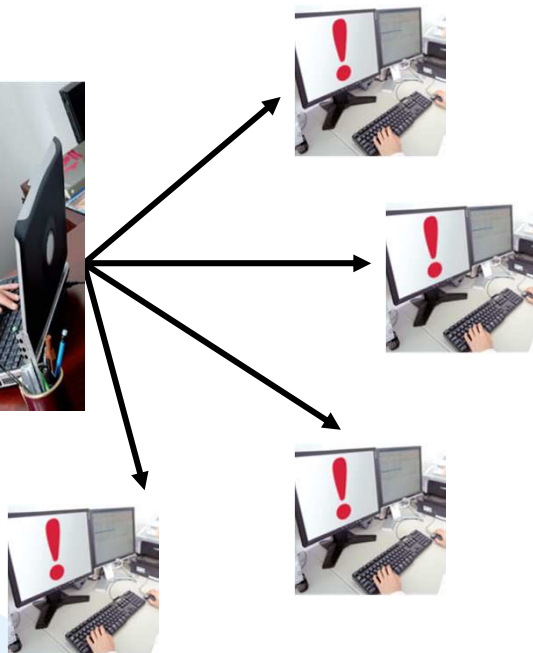
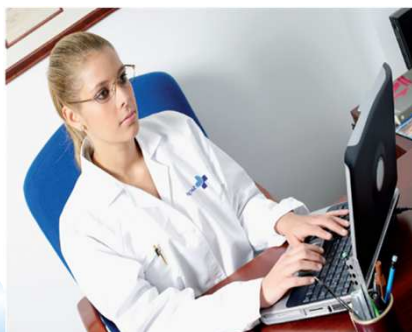
- **43 centros de salud**
- **Urgencias**
- **Psiquiatría**
- **Módulos penitenciarios**
- **UME**

Número de Centros de Salud en seguimiento



## II– Actuaciones Preventivas: Medidas de seguridad

- **Vigilancia de seguridad**
- **Cámaras de vigilancia**
- **Pulsadores de alarma**



### ➤ **Botón de alarma**

- ❖ En caso de incidencia el profesional pulsa en un **icono de su ordenador**.
- ❖ En todos los equipos informáticos del centro aparece un **mensaje** y un **aviso sonoro** que alerta a los compañeros del profesional agredido.
- ❖ El aviso **no es percibido por el agresor**.
- ❖ **Envío automático de un correo electrónico** al Gerente, al SPRL y al Servicio de Salud Laboral.
- ❖ **Instalado en 133 Centros de Salud**.



## II– Actuaciones Preventivas: Formación

### Modalidades:

- Prevención de agresiones en las Instituciones Sanitarias.
- Técnicas de detección de conductas violentas.
- Manejo de pacientes con problemas psíquicos.
- Habilidades de comunicación, asertividad, empatía, escucha activa.

### Colaboración con el Colegio de Psicólogos de CyL

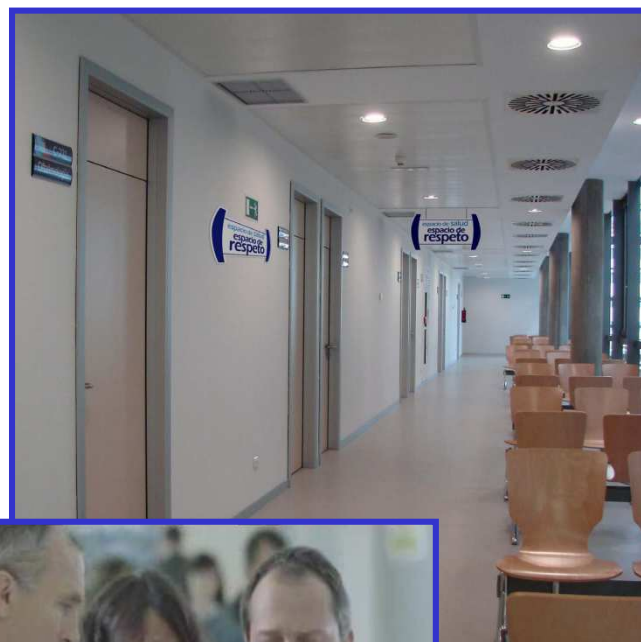
“Formación en técnicas para el manejo de situaciones difíciles”.

**Entre 2008 y 2014** se han impartido **531 cursos** que han formado a **8.792 trabajadores**.

## II– Actuaciones Preventivas: Campaña de sensibilización



Primera fase: 2009 - 2011



Cuatro oleadas:

- Prensa
- Radio
- Televisión



## II– Actuaciones Preventivas: Campaña de sensibilización

### Segunda fase: 2012

#### Nueva cartelería



AÚN SIGUE HABIENDO  
AGRESIONES EN LOS  
CENTROS SANITARIOS

AYÚDANOS  
A QUE NO SE  
REPITA

**MEDIDAS DE SEGURIDAD**  
**ALARMAS Y CÁMARAS**  
**CONSECUENCIAS PENALES**  
**MULTAS ECONÓMICAS**

espacio de salud  
espacio de  
respeto

Sacyl  
Junta de  
Castilla y León

#### Difusión en prensa y radio



Si hoy vienes al hospital  
o a tu centro  
de salud

encontrarás  
a los mejores  
profesionales  
de la sanidad.

Te escucharán,  
te ayudarán en  
lo que necesites  
y velarán por  
tu salud.

Respeto su trabajo


espacio de salud  
espacio de  
respeto

Junta de  
Castilla y León  
Sacyl


## **II– Actuaciones Preventivas: Medidas organizativas**

- **Unidades específicas de atención al usuario**
- **Informador de urgencias**
- **Triage**
- **Protocolos de comunicación de demoras**
- **Diferenciación de circuitos de pacientes**
- **Programación de citaciones**

## III- Actuaciones posteriores: Medidas de apoyo a los profesionales



Junta de  
Castilla y León  
Consejería de Sanidad



Sacyl  
Gerencia Regional de Salud  
Dirección General de Recursos Humanos

**MODELO DE COMUNICACIÓN AL TRABAJADOR DEL INICIO DE LAS  
ACTUACIONES POSTERIORES A LA AGRESIÓN**

Estimado compañero:

Se ha recibido en esta Gerencia el Anexo I de comunicación y registro de la agresión que sufriste el pasado **xxxxx** en tu puesto de trabajo.

Esta comunicación ha sido remitida al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área de Salud y a los delegados de prevención y el incidente consta ya en el Registro de Agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud.

El Servicio de Prevención procederá a realizar una investigación del accidente/incidente y emitirá un informe proponiendo medidas preventivas, que serán estudiadas por esta Gerencia.

Te informo de que la Gerencia Regional de Salud dispone de un seguro de Defensa Jurídica que está a tu disposición las 24 horas del día en el teléfono 902 197 781 para el caso de que desees asesorarte sobre la interposición de una denuncia por vía penal contra el agresor. El seguro te asignará un abogado que te representará en el proceso judicial. Igualmente, te permite ejercitar la libre elección de letrado.

En caso de interponer denuncia, es necesario que facilites a la Dirección General de Recursos Humanos copia del atestado de la denuncia, de forma que pueda informarse a la Fiscalía de todos los datos relevantes que sean precisos a efectos de realizar un especial seguimiento del caso e instar a los jueces y tribunales a la calificación de los hechos como delito de atentado a funcionario público. Para agilizar el trámite puedes enviar la denuncia al Servicio de Salud Laboral por fax (983.41.23.99).

En caso de sufrir consecuencias psicológicas el Servicio de Prevención te derivará, si lo deseas, al psicólogo clínico que corresponda y te informará, en su caso, de los programas específicos existentes.

Recuerda que puedes participar en las convocatorias anuales de cursos formativos de prevención de agresiones y habilidades de comunicación.

➤ **Asistencia sanitaria inmediata**

➤ **Asistencia psicológica:**

❖ **Psicólogos clínicos**

❖ **Programas específicos: PAIME,  
PAEE**

➤ **Carta de apoyo al profesional**

## III- Actuaciones posteriores: Protección jurídica

### Seguro de Defensa Jurídica:

- **2005 – 2011 Europ Assistance**
- **2011 – 2014: Legalitas**
- **2014 – Vigente: ARAG**

**Servicio de atención telefónica 24 horas  
902 197 781**

- **1.417 llamadas de asesoramiento**



Seguro de  
Defensa Jurídica



para el personal dependiente de la Gerencia  
Regional de Salud de Castilla y León (SACYL)



Junta de  
Castilla y León



Sacyl

## III- Actuaciones posteriores: Protección jurídica

### Procedimientos judiciales:

- **153 sentencias condenatorias**
- **37 de ellas condenan al agresor por delito**, la mayoría de ellas (32) calificado los hechos como **atentado a funcionario público**

**Colaboración con la Fiscalía de la Comunidad de Castilla y León**, a quien se remiten todas las denuncias presentadas por personal de Sacyl

## III- Actuaciones posteriores: Autoridad pública

**Sólo Aragón y  
Castilla y León**



**Boletín Oficial de Castilla y León** BOCYL

---

Núm. 248 Viernes, 27 de diciembre de 2013 Pág. 82899

I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN  
A. DISPOSICIONES GENERALES  
**PRESIDENCIA**

*LEY 11/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Tributarias y de Reestructuración del Sector Público Autonómico.*

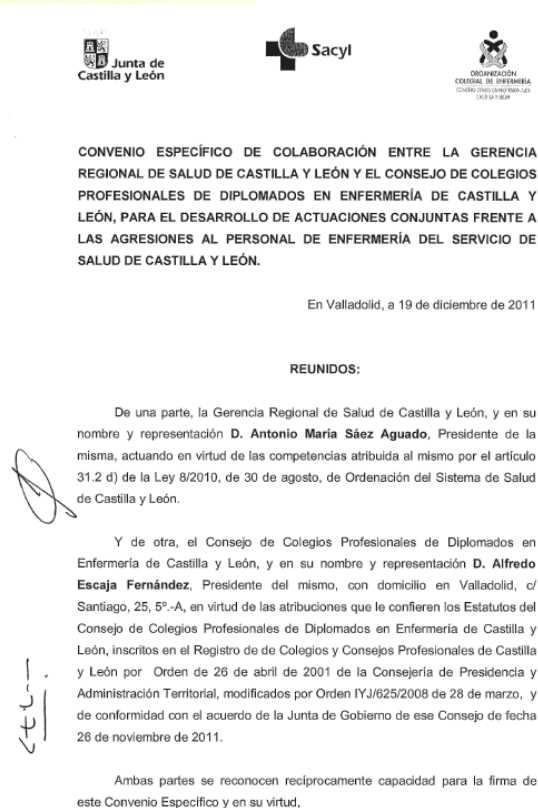
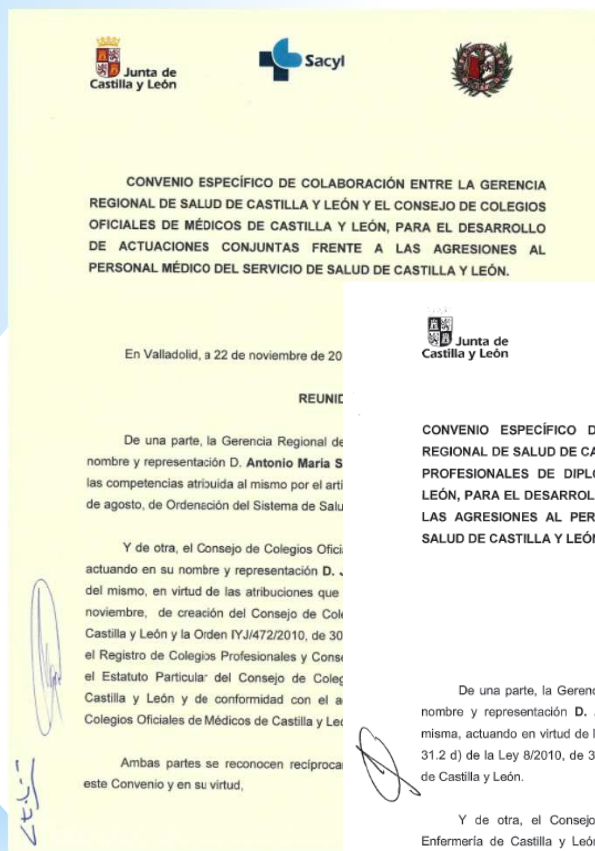
**Modificación del artículo 34 de la Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León:**

- **Derecho de los profesionales a ser respetados y valorados**
- **Consideración de autoridad pública**
- **Presunción de veracidad**



## III- Actuaciones posteriores: Colaboración con otras Instituciones

### ➤ Convenios de Colaboración con Colegios Profesionales



### ➤ Participación en el Grupo de Trabajo de Agresiones de la Comisión de RR.HH. del Sistema Nacional de Salud.



Comisión  
Recursos  
Humanos  
del  
Sistema  
Nacional  
de Salud



## INFORME

### GRUPO DE TRABAJO DE AGRESIONES A PROFESIONALES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

Comisión de Recursos Humanos del SNS

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

Dirección General de Ordenación Profesional

Subdirección General de Recursos Humanos del SNS

## III- Actuaciones posteriores: Intervención de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales de Sacyl

### Servicios de Prevención de las Áreas de Salud:

- Consideración de las agresiones como **accidente laboral** (o incidente si no hay lesiones)
- Emitir el parte de accidente laboral
- **Investigación** de la agresión y propuesta de **medidas preventivas**

## III- Actuaciones posteriores: Medidas frente al agresor

### Carta de rechazo al agresor:

#### Supuestos:

- ❖ Agresor conocido
- ❖ Que no haya denuncia ni expediente sancionador
- ❖ Consentimiento del profesional agredido

### Cambio de adscripción del paciente

D/D<sup>a</sup> XXXXXX Yyyy Zzzz  
C/ xxxxxxxxxxxx  
Localidad

Se ha recibido en esta Gerencia escrito de profesionales del **Centro de Salud/Consultorio/Hospital/Centro de Especialidades XXXXXXXXXXX**, en el que nos informan del incidente ocurrido con usted el pasado día **xx de xxxxx** (breve descripción del suceso).

Le informamos que, aunque sin incluir ninguno de sus datos personales que puedan llevar a identificarle, dicho incidente ha sido inscrito en el **Registro de Agresiones** al personal de la Gerencia Regional de Salud creado mediante Orden SAN/1143/2006, de 3 de julio.

La Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre **derechos y deberes de las personas en relación con la salud**, en su artículo 46 dispone que *"Todas las personas tienen el deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos tanto en su dignidad personal como profesional"*.

La Gerencia Regional de Salud, en colaboración con otras entidades y administraciones públicas, está llevando a cabo una serie de actuaciones tendentes a prevenir y erradicar este tipo de situaciones violentas, absolutamente inaceptables en cualquier ámbito.

En este sentido, la Ley 8/2010 de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León sanciona con **multas desde 300 euros** determinadas conductas de los usuarios del Sistema de Salud, tales como faltas de respeto, incorrecto uso de instalaciones o servicios, coacciones, amenazas, represalias y agresiones a los profesionales de las instituciones sanitarias.

Igualmente, comportamientos de este tipo pudieran dar lugar a responsabilidad penal calificadas, incluso, como **delito de atentado a funcionario público** tipificado con penas de prisión.

Por último, en aplicación de la legislación vigente, se puede proceder al **cambio de adscripción** a los pacientes conflictivos, por lo que se le podría asignar otro facultativo.

Para evitar todo lo anterior, le recordamos que en caso de disconformidad con la asistencia recibida o para el mejor funcionamiento de los servicios sanitarios tiene a su disposición modelos de **reclamaciones y sugerencias** en todos nuestros centros, de los que puede hacer uso en cualquier momento.

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelva a repetir, le saluda atentamente,

GERENTE XXXXX  
XXXXX

## III- Actuaciones posteriores: Medidas frente el agresor

### Expedientes administrativos sancionadores:

**Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León.**

- ❖ **Faltas leves:** faltas de respeto, incorrecto uso de las instalaciones
  - ❖ **Faltas graves:** coacciones, amenazas o represalias
  - ❖ **Faltas muy graves:** agresiones
- **16** resoluciones que sancionan a los agresores con **multas económicas desde 300 euros**

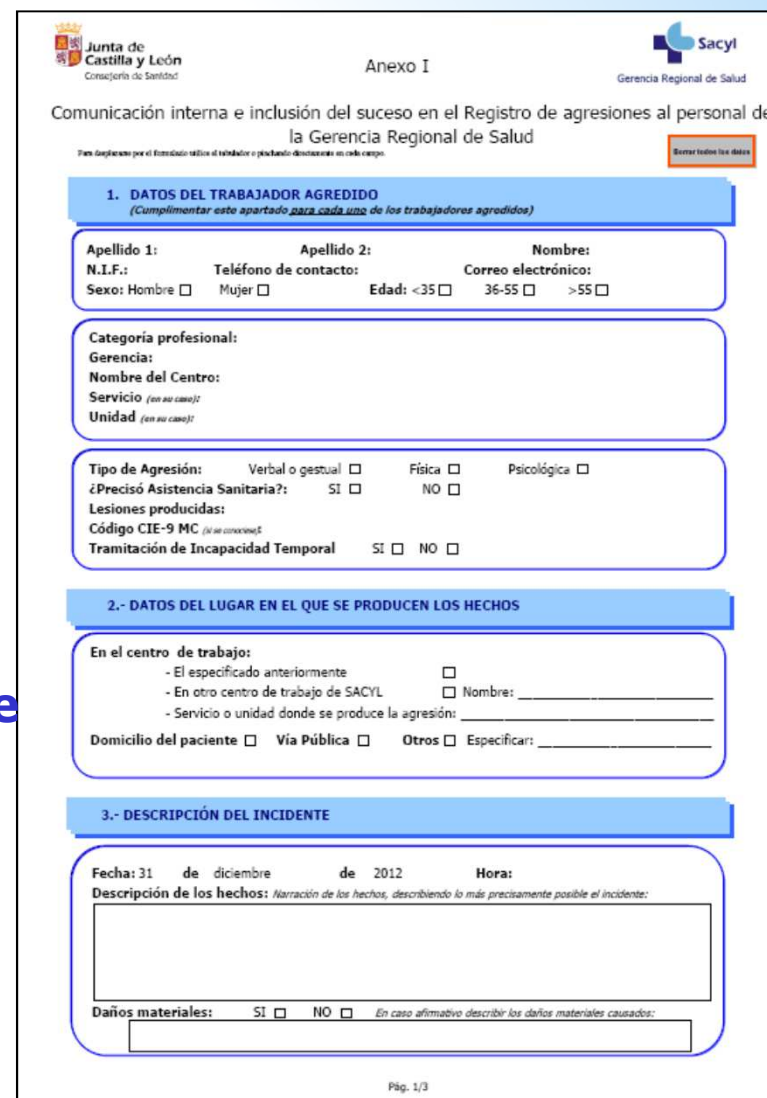
## IV- Seguimiento: Registro informático de agresiones

En funcionamiento desde el  
1 de julio de 2008.

- **Registro:** Servicio de Prevención
- **Supervisión:** Gerencia correspondiente
- **Validación:** D. G. de Recursos Humanos

Ley Orgánica 15/199 de Protección de  
Datos de carácter personal

Nivel de seguridad alto



Junta de Castilla y León  
Consejería de Sanidad

Anexo I

Sacyl  
Gerencia Regional de Salud

Comunicación interna e inclusión del suceso en el Registro de agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud

Para desplazarse por el formulario utilice el ratón o pulsando botones en cada campo. [Ocultar todos los datos](#)

### 1. DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO

*(Completar este apartado para cada uno de los trabajadores agredidos)*

Apellido 1: \_\_\_\_\_ Apellido 2: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
N.I.F.: \_\_\_\_\_ Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Sexo: Hombre  Mujer  Edad: <35  36-55  >55

Categoría profesional: \_\_\_\_\_  
Gerencia: \_\_\_\_\_  
Nombre del Centro: \_\_\_\_\_  
Servicio *(en su caso):* \_\_\_\_\_  
Unidad *(en su caso):* \_\_\_\_\_

Tipo de Agresión: Verbal o gestual  Física  Psicológica   
¿Precisó Asistencia Sanitaria?: SI  NO   
Lesiones producidas: \_\_\_\_\_  
Código CIE-9 MC *(si se concierne):* \_\_\_\_\_  
Tramitación de Incapacidad Temporal SI  NO

### 2.- DATOS DEL LUGAR EN EL QUE SE PRODUCEN LOS HECHOS

En el centro de trabajo:  
- El especificado anteriormente   
- En otro centro de trabajo de SACYL  Nombre: \_\_\_\_\_  
- Servicio o unidad donde se produce la agresión: \_\_\_\_\_

Domicilio del paciente  Vía Pública  Otros  Especificar: \_\_\_\_\_

### 3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

Fecha: 31 de diciembre de 2012 Hora: \_\_\_\_\_  
Descripción de los hechos: *Narración de los hechos, describiendo lo más precisamente posible el incidente:*  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Daños materiales: SI  NO  *En caso afirmativo describir los daños materiales causados:*  
\_\_\_\_\_

Pág. 1/3

## **IV- Seguimiento: Creación de un Observatorio**



**Decreto 48/2009, de 16 de julio**

### **Observatorio de Agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud**

**Decreto 52/2014, de 16 de octubre**

### **Observatorio de la Comunidad de Castilla y León**

- Sección de Género
- Sección de Convivencia Escolar
- Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios



**Boletín Oficial de Castilla y León** BOCYL

Núm. 201

Lunes, 20 de octubre de 2014

Pág. 71658

I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A. DISPOSICIONES GENERALES

CONSEJERÍA DE LA PRESIDENCIA

*DECRETO 52/2014, de 16 de octubre, por el que se crea y regula el Observatorio de la Comunidad de Castilla y León.*

## IV- Seguimiento: Participación de los profesionales

- **Comités de Seguridad y Salud:** Información de las agresiones producidas y de las medidas adoptadas en los once Comités de Seguridad y Salud de las Áreas, como órganos de consulta y participación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales a través de los delegados de prevención.
- **Encuesta de satisfacción y mejora sobre el Plan Integral frente a las Agresiones:** Realizada en 2011 en Atención Primaria con participación de 1.516 profesionales.

# **Observatorio de la Comunidad de Castilla y León**

## **Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios**

**Pleno sesión ordinaria  
18 de febrero de 2015**