

Observatorio de la Comunidad de Castilla y León

Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios

**Pleno sesión ordinaria
18 de marzo de 2016**

Desarrollo del Plan Integral frente a las Agresiones y próximas actuaciones

Medidas organizativas

Actuaciones dirigidas a aumentar la información al usuario para mejorar el proceso asistencial:



- Unidades específicas de **atención al usuario**.
- **Triage**.
- Programación de **citaciones**.

Medidas de seguridad

- **Vigilantes de seguridad.**
- **Cámaras de vigilancia.**
- **Pulsadores de alarma.**
- **Botón de alarma: 133**
Centros de Salud de:



- ❖ Burgos
- ❖ León
- ❖ El Bierzo
- ❖ Palencia
- ❖ Salamanca
- ❖ Valladolid Oeste
- ❖ Zamora



Junta de Castilla y León

Campañas de sensibilización



AÚN SIGUE HABIENDO AGRESIONES EN LOS CENTROS SANITARIOS

AYÚDANOS A QUE NO SE REPITA

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



Sacyl  Junta de Castilla y León

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.

Respetar su trabajo



Junta de Castilla y León  

- Prensa
- Radio
- Televisión
- Cartelería

Formación

En 2015 se han realizado **29 ediciones de cursos de formación.**

Modalidades:

- Prevención de agresiones/Técnicas de detección de conductas violentas.
- Manejo de pacientes con problemas psíquicos.
- Habilidades de comunicación.

Han sido formados **468 trabajadores** (más de 9.000 desde 2008).

Consideración de autoridad pública



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**.



Junta de
Castilla y León

Defensa Jurídica

- **43 llamadas** recibidas.
- **50 denuncias** presentadas.

Procedimientos judiciales

- **167 sentencias condenatorias** (2006-2015).
- 40 de ellas condenan al agresor por delito.
- Últimas sentencias:

León: Dos años de prisión por delito de atentado y falta de lesiones. Indemnización de 2.065 euros.

Valladolid: Un año y medio de prisión y 7.900 euros de indemnización por delito de atentado.

Soria: Un año de prisión por delito de atentado.

Béjar: Multa de 360 euros por delito leve de falta de respeto y consideración a la autoridad.



Seguro de
Defensa Jurídica



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




Expedientes sancionadores por agresiones

- De los 389 incidentes producidos en 2015 se han solicitado 225 informes previos (58%).
- No se solicita informe previo:
 - Si hay denuncia por vía penal.
 - Si el agresor es un paciente psiquiátrico.
 - Si el agresor es desconocido.
- No se pide la incoación del expediente si el trabajador no da su autorización (31%).
- **29 resoluciones sancionadoras** con multas desde 300 euros.




Medidas de apoyo a los profesionales

- **Asistencia sanitaria inmediata**
- **Asistencia psicológica:**
 - ❖ Psicólogos clínicos.
 - ❖ Programas específicos: PAIME.
- **Carta de apoyo al profesional**



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 **xxxx** 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.

Carta de rechazo al agresor

Supuestos:

- Que el agresor sea **conocido**.
- Que **no haya denuncia** por vía penal.
- Que el profesional agredido preste su **consentimiento**.

Contenido:

- Deber de **respeto al personal**.
- Inscripción del suceso en el **Registro de Agresiones**.
- **Multas administrativas**.
- **Consecuencias penales**.
- Posibilidad de presentar **quejas y reclamaciones**.

D/D* XXXXXX Yyyy Zzzzz
C/XXXXXXXXXX
Localidad

Se ha recibido en esta Gerencia escrito de profesionales del **Centro de Salud/Consultorio/Hospital/Centro de Especialidades XXXXXXXXX**, en el que nos informan del incidente ocurrido con usted el pasado día xx de xxxx: *(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, repulsióas y agresiones a los profesionales de las instituciones sanitarias.

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

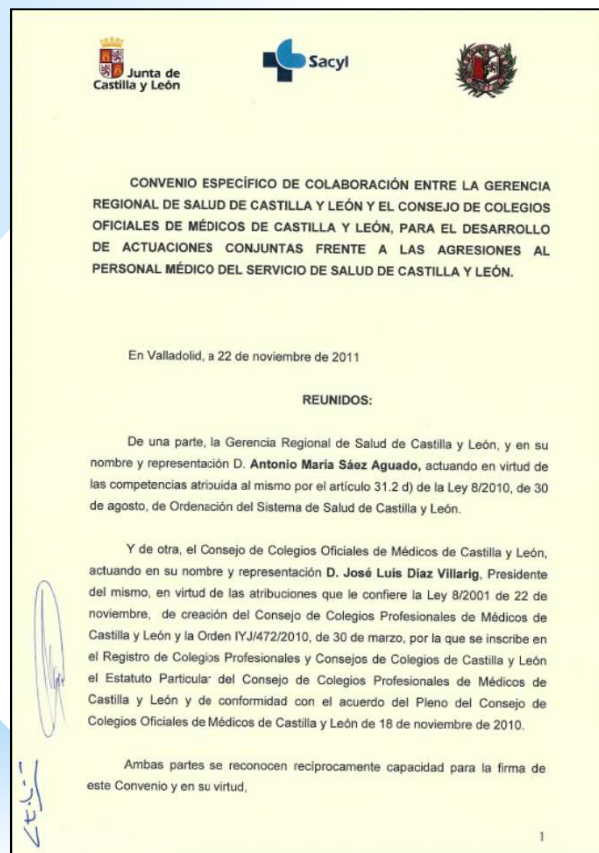
Por último, en aplicación de la legislación vigente, se puede proceder al **cambio de adscripción** a los pacientes conflictivos, por lo que se le podría asignar otro facultativo.

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 XXXXXX
XXXXXX

Convenios de colaboración



Con el Consejo de Colegios de Médicos de Castilla y León

Materias:

- Comunicación.
- Campañas de sensibilización.
- Asesoramiento jurídico.
- Apoyo psicológico.
- Formación.

Actividades de Formación ICOMSEGOVIA

Día 18 noviembre , 2 y 9 diciembre

AGRESIONES A MÉDICOS, SU CONOCIMIENTO Y PREVENCIÓN

Horario: 17:30 a 19:30 horas

Lugar: Salón de Actos del Colegio de Médicos

Patrocinado por **Colegio de Médicos de Segovia**

Ponentes:

Sr. D. Javier Roig, Jefe de Servicio de Salud Laboral de la Dirección General Profesionales de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Alfonso Alonso, Abogado COM Segovia

Dr. José Rodríguez Sanz y Dr. Fernando Alvarez-Ude Cotera

Información

- El teléfono **012** ha recibido **7 llamadas** en 2015.



The screenshot shows the 'Portal de Salud Castilla y León' website. The main article is titled 'Plan Integral frente a las Agresiones'. It features a sub-section 'Nuevo seguro de defensa jurídica' with a blue key icon, stating that a new contract for legal defense for staff was signed on November 23, 2014, with ARAG. Another sub-section 'Servicio de información telefónica sobre Agresiones a personal de Sacyl' includes a '012' icon and explains that staff can get information through the 012 number. A 'Boletín Oficial de Castilla y León' logo is also visible.

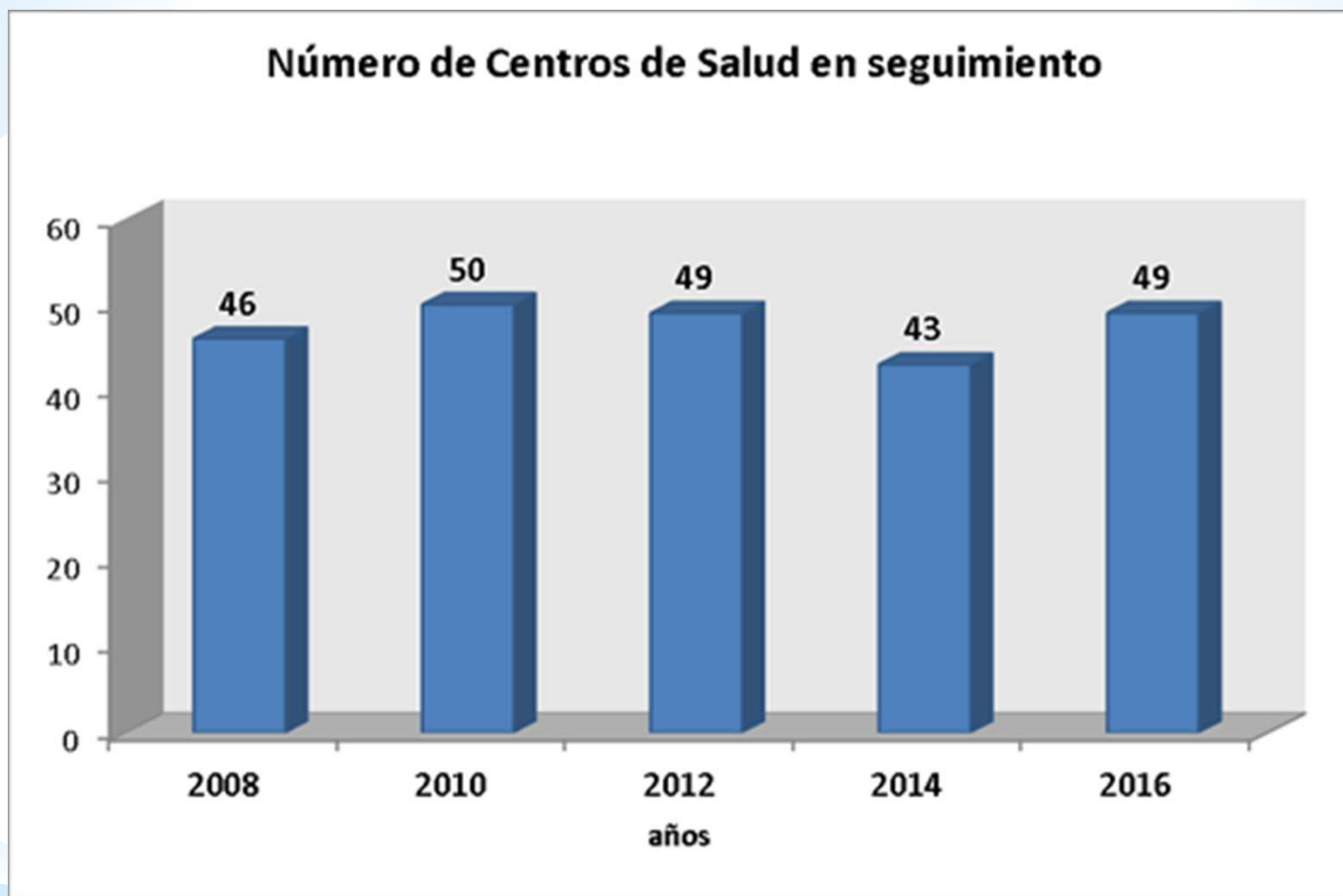


- El apartado Plan Integral frente a las Agresiones del **Portal Salud Castilla y León** ha recibido **6.745 visitas** en el mismo periodo (más de 15.000 desde 1 de junio de 2013).



Junta de
Castilla y León

Mapa de riesgos en Atención Primaria





**Junta de
Castilla y León**

Mapa de riesgos en Atención Primaria

- 4 centros en seguimiento desde 2008.
- 4 centros incluidos en cuatro mapas de riesgo anteriores.
- 7 centros incluidos en tres mapas anteriores.
- 2 centros incluidos en dos ocasiones.
- 32 centros en seguimiento por primera vez.

Mapa de riesgos en Hospitales y GES

- Urgencias.
- Servicios de Psiquiatría.
- Módulos Penitenciarios.
- UME.

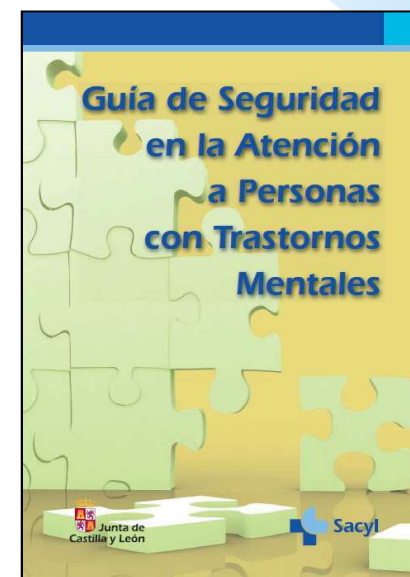
Guía de Seguridad en la Atención a personas con trastornos mentales (2008)

Constitución del **Grupo de Trabajo** para su actualización: Junio 2015.

Integrantes:

- **Servicio de Asistencia Psiquiátrica (DGAS).**
- **Psiquiatras.**
- **Enfermeras de Salud Mental.**
- Médicos y Enfermeras de **Atención Primaria.**
- **Servicio de Salud Laboral (DGP).**

Revisión de los protocolos, entre ellos el de **Atención a pacientes con riesgo de agitación, heteroagresividad y/o comportamientos antisociales.**



Nuevo modelo de comunicación y registro

Datos complementarios:

- Formación.
- Autorización para el envío de la carta de rechazo.
- Autorización para el inicio del expediente sancionador.

En estos casos: Identificación del agresor.

Participación: Propuestas de mejora.

Información:

- Intervención del Servicio de Prevención.
- Seguro de defensa jurídica.
- Interposición de denuncia.

Elaboración de un nuevo procedimiento de actuación

- Refundición de los Protocolos existentes.
- Formato según procedimientos Específicos de la GRS.
- Difusión entre los trabajadores.

QUÉ ES UNA AGRESIÓN 1

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

Contra los profesionales, causados por usuarios o acompañantes

CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN

- 1 Identificar indicios que pudieran aplicarse con ataques liminales: 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.

QUÉ HACER TRAS LA AGRESIÓN 3

- 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 mismo incidente hay más compañeros agredidos actuad 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 específicos existentes.
- 5 Llama al 902 197 781, teléfono de asistencia jurídica 24 horas. Te asesorarán e informarán si los constitutivos de delito o falta. Podrás ser atendido por el letrado del seguro de defensa jurídica o por elección.

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

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, firmado y remitido de inmediato a la Gerencia correspondiente por correo ordinario.
- 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 o 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.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES



- 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.

GERENTE (Área, Especializada, Primaria, Emergencias Sanitarias)

- 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.
- Traducir, en su caso, los datos del Registro de Agresiones de la GRS a los Registros de Agresiones a Facultativos y Odontólogos en Enfermería gestionados por los respectivos Consejos de Colegios de Castilla y León.

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.
- Traducir, en su caso, los datos del Registro de Agresiones de la GRS a los Registros de Agresiones a Facultativos y Odontólogos en Enfermería gestionados por los respectivos Consejos de Colegios de Castilla y León.

	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Salud Laboral Dirección General de Profesionales	ELABORACIÓN DE LOS PLANES DE PREVENCIÓN DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD	PEA GRS-SST 06 Edición: 02

Edición Nº	Función / Ente	Fecha
02	Aprobado por: Dirección General de Profesionales de la Gerencia Regional de Salud	04/01/2016
	Emitido por: Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud	04/01/2016

Edición Nº	Descripción de las modificaciones:	Fecha
00	Primera emisión	10/02/2012
01	Eliminación de referencias al acuerdo 55/2010, afectando principalmente al título, la introducción y los contenidos: 3.1. Colegios; 3.4. Política. Se modifica el índice añadiendo capítulos: 2 Referencias y 3 Responsabilidades.	12/11/2012
02	Capítulo sobre las responsabilidades en PRL, eliminando la tabla de responsabilidades. Inclusión del Órgano de Coordinación Interna (OCI).	04/01/2016

MODELO
PROCEDIMIENTOS GRS

Estrategias de Actuación en PRL

➤ Estrategias 2011 – 2015:

Orden SAN/336/2011, de 18 de marzo

➤ Nuevas Estrategias 2016 - 2020:

❖ Actualmente en elaboración.

❖ Participación de:

- Organizaciones sindicales.
- Gerencias.
- Servicios de Prevención.

❖ Desarrollo del Plan Integral frente a las Agresiones.



Observatorio de la Comunidad de Castilla y León

Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios

**Pleno sesión ordinaria
18 de marzo de 2016**