

II PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES A PROFESIONALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD



"Fomenta un uso adecuado de los servicios sanitarios basado en un clima de cordialidad, confianza y respeto"

"Es un objetivo de este plan generar confianza y seguridad en la relación profesional de la salud-paciente"

"Este plan es de aplicación a todos los profesionales del Servicio Murciano de Salud"

"Validar una agresión supone ratificar que el hecho violento ha ocurrido"

"Los conflictos forman parte de la naturaleza de las relaciones humanas. Es lo que hacemos con ellos lo que puede ser constructivo o destructivo"

"Agresión es todo acto de violencia verbal, física o gestual ejercida por pacientes o acompañantes contra un trabajador del SNS en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de estas"

"Las agresiones verbales/gestuales deben exceder la mera mala educación, la indignidad o el lenguaje o la discrepancia"

"Ante un situación peligrosa procura iniciar la salida a zonas comunes y solicita ayuda"

"Se programarán campañas de difusión relacionadas con el uso adecuado de las prestaciones sanitarias y el papel del profesional sanitario"

"Hay una obligación legal de humanización de la atención y asistencia sanitaria pero también un deber del usuario de tratar con respeto y consideración a los profesionales sanitarios"



Región de Murcia
Consejería de Salud





ANTECEDENTES



Consejería de Salud

En vigor desde Julio de 2005

INSTRUCCIÓN Nº 4/2019, PARA EL DESARROLLO DE VARIOS ASPECTOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES A LOS PROFESIONALES DE LA SANIDAD DE LA REGIÓN DE MURCIA. (12/07/2019)

Plan de Prevención de las Agresiones a los Profesionales de la Sanidad de la Región de Murcia





REVISIÓN DEL PLAN



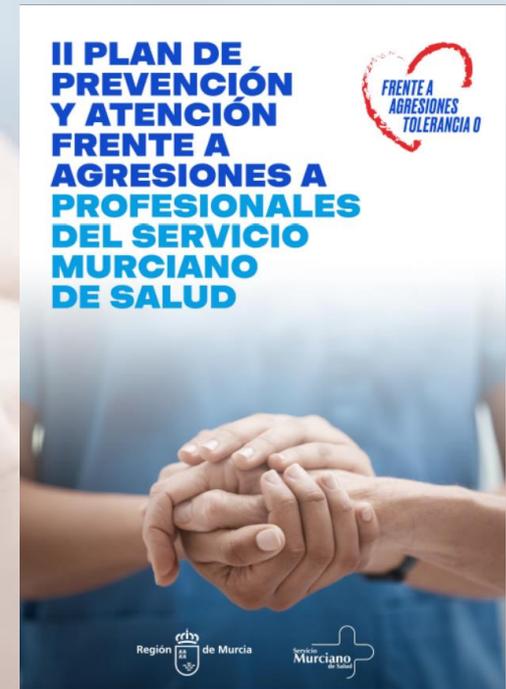
Consejería de Salud

Grupo de trabajo creado por acuerdo del **Comité de Seguridad y Salud** del Servicio Murciano de Salud.

Participantes:

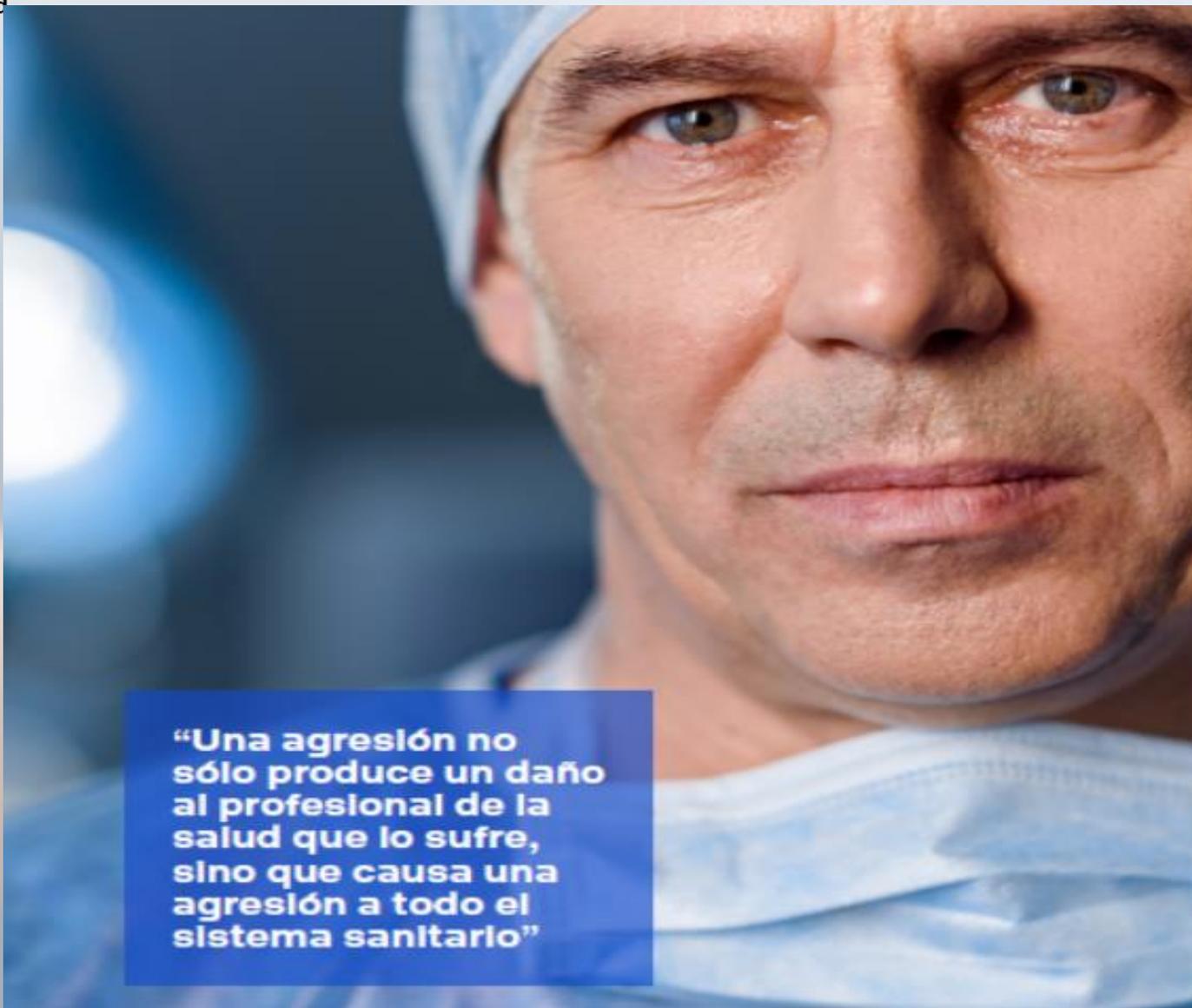
- Gerencias de Área
- Representantes de los trabajadores
- Servicio Jurídico/asistencia letrada
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Policía Nacional y Guardia Civil

Incorpora todas las actuaciones que se han desarrollado en los últimos años, y propone nuevas líneas de trabajo.





Consejería de Salud



“Una agresión no sólo produce un daño al profesional de la salud que lo sufre, sino que causa una agresión a todo el sistema sanitario”





CONTENIDO DEL PLAN



Consejería de Salud

- 1.INTRODUCCIÓN
 - 2.JUSTIFICACIÓN
 - 3.OBJETIVOS: GENERAL Y ESPECÍFICOS
 - 4.ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - 5.CONCEPTO DE AGRESIÓN
 - 6.DEFINICIONES
 - 7.INTERVINIENTES Y SUS FUNCIONES.
 - 8.CLASIFICACIÓN DE LAS AGRESIONES
 - 9.ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES
 10. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA ATENCIÓN TRAS LA AGRESIÓN:
 - 11.COMISIÓN DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
 - 12.PLAN DE COMUNICACIÓN
 - 13.NORMATIVA
 - 14.BIBLIOGRAFÍA
- ANEXOS





DEFINICIÓN DE AGRESIÓN

“Todo acto de *violencia verbal, física o gestual* ejercida por pacientes o acompañantes *contra un profesional del Servicio Murciano de Salud*, en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de éstas”.

Se incluyen agresiones a través de internet y redes sociales

Se establece una clasificación de las agresiones

Tratamiento diferenciado de agresiones a pacientes en estado mental alterado



PREVENCIÓN: PROTOCOLOS

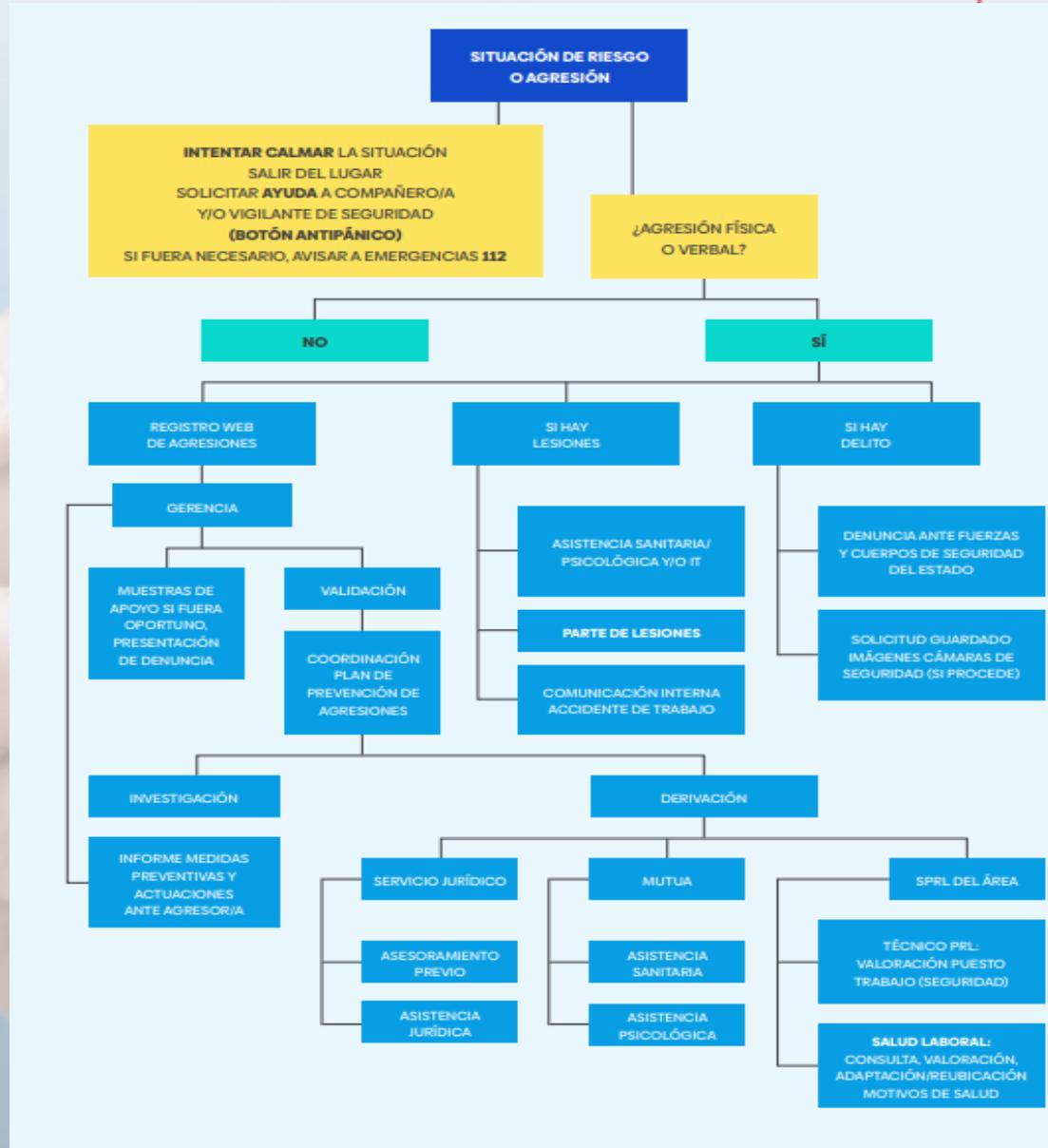


Consejería de Salud

Pautas sobre manejo de situaciones conflictivas

Protocolo de actuación en cada centro de trabajo (anexo III)

Sesiones de equipo para abordar pacientes reincidentes





PREVENCIÓN: FORMACIÓN



Consejería de Salud

Menú



Imprimir

Siguiente >

Tema 2. El Encuentro Sanitario: expresión de emociones y comportamientos

Tema 2. El Encuentro Sanitario: expresión de emociones y comportamientos

Tema 2. El Encuentro Sanitario: expresión de emociones y comportamientos

1. Objetivos del tema.
2. Introducción.
3. El encuentro sanitario.
4. Causas que pueden generar "encuentros difíciles".
5. Conclusiones.
6. Bibliografía.
7. Autoevaluación.



Materiales desarrollados por Inmaculada Galián Muñoz.



[Aviso legal](#)



FRENTE A
AGRESIONES
TOLERANCIA 0



PREVENCIÓN: DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN



He dedicado toda mi vida a cuidarte.

Cuídame tú también.

CÚDALOS TÚ TAMBIÉN

NI UNA AGRESIÓN EN 2022

Región de Murcia

Servicio Murciano de Salud

Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia

IMIB Instituto Murciano de Investigación Biomédica

He dedicado toda mi vida a cuidarte.

Cuídame tú también.

CÚDALOS TÚ TAMBIÉN

NI UNA AGRESIÓN EN 2022

Región de Murcia

Servicio Murciano de Salud

Fundación para la Formación e Investigación Sanitarias de la Región de Murcia

IMIB Instituto Murciano de Investigación Biomédica

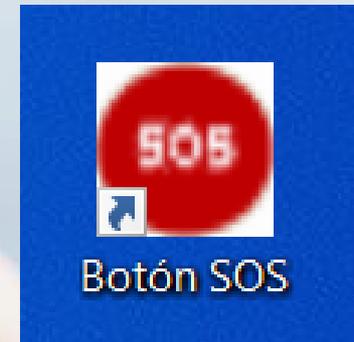


PREVENCIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD



Consejería de Salud

- Videocámaras con grabación en espacios comunes de los centros sanitarios
- Sistemas de alarma:
 - Botón SOS informático en los ordenadores
 - Botón físico
 - Dispositivos de alarma personal
 - Alertcops
- Vigilantes de Seguridad en hospitales y todos los Centros de Atención Primaria.
- Criterios de diseño de puesto de trabajo
- Valoración conjunta de casos con interlocutores policiales sanitarios.



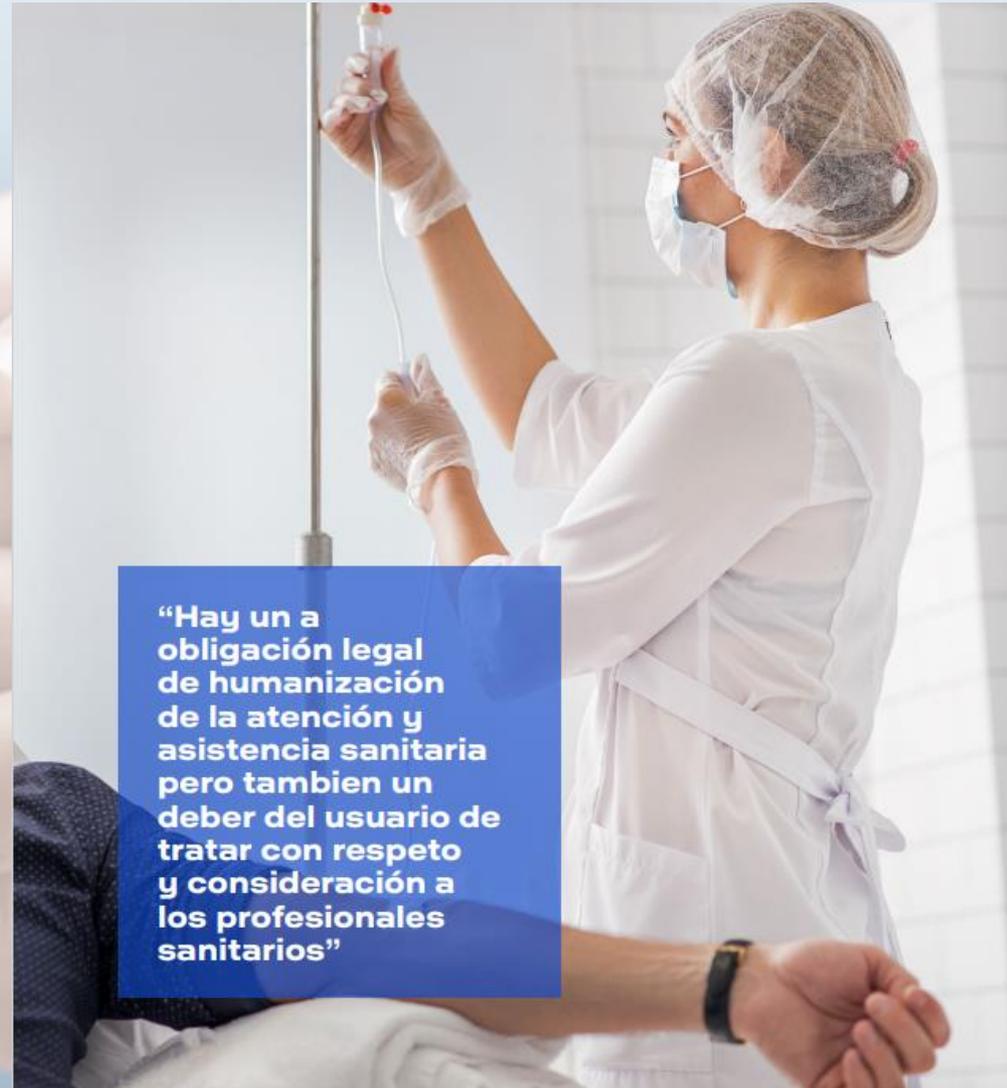


PREVENCIÓN: OTRAS MEDIDAS



Consejería de Salud

- **Abordaje conjunto con trabajadores/as Sociales**
- **Familiares colaborativos.**
- **Colaboración con Atención al usuario.**
- **Protocolo de actuación ante riesgo grave e inminente.**



“Hay un a obligación legal de humanización de la atención y asistencia sanitaria pero tambien un deber del usuario de tratar con respeto y consideración a los profesionales sanitarios”



ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES



Consejería de Salud

Actuaciones inmediatas:

- Funciones del vigilante de seguridad
- Protocolo de atención inmediata al profesional en cualquier turno, a través de jefes de guardia y 112

Instrucciones	Registro de Agresión (Paso 1)
Datos Básicos de la Agresión <p>Fecha. Se indicará en este campo la fecha en que se inició el incidente. Haciendo clic con el ratón sobre el link "Fecha del Incidente", se abre un calendario donde podremos seleccionar directamente la fecha o si lo preferimos podremos escribir la fecha en el recuadro con el formato dd/mm/aa. NO se permite fechas posteriores a la del día.</p> <p>Hora. Se indicará en este campo la hora (expresada con la mayor exactitud posible) en que se inició el incidente. El formato de la hora será de 24h (las 11 de la noche serán las 23:00) y el formato será de hh:mm.</p> <p>Servicio o Unidad. Se expresará con el máximo detalle, el centro en que se produjo la agresión. Ejemplos: Urgencias Infantiles del Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca.</p> <p>Tipo de centro. Indique el tipo de centro según la clasificación que aparece en el desplegable.</p> <p>Centro. Indique el centro en el que se produjo la agresión.</p> <p>Teléfono del Centro/Unidad. Indique el teléfono del centro o unidad donde se produjo la agresión.</p>	Datos Básicos de la Agresión <p>Fecha: <input type="text"/> Hora: 00 : 00</p> <p>Servicio o Unidad: <input type="text"/></p> <p>Tipo de centro: <input type="text"/></p> <p>Centro: <input type="text"/></p> <p>Teléfono del Centro/Unidad: <input type="text"/></p>
Persona que Realiza el Registro <p>En el ámbito del Sistema Sanitario Público de Murcia, se realizará el registro por el trabajador con mayor rango jerárquico existente en el centro en el momento de la agresión, debiendo hacerse esta notificación a la mayor brevedad posible.</p>	Persona que Realiza el Registro <p>Nombre del declarante: MERCEDES PEREZ ANDRES</p> <p>DNI/NIE: 27480049V</p> <p>Fecha del Registro: 06/03/2024</p> <p>Hora del Registro: 16 : 10 : 28</p>



ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES



Consejería de Salud

- Directivo(s) de la Gerencia y SSCC
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
- Servicio Jurídico



Registro

Validación

Inicio Actuaciones

A través de la intranet del Servicio Murciano de Salud
Cualquier trabajador puede registrar

Coordinador Del Centro de Salud o Directivo del Hospital





INTERVENCIONES Y FUNCIONES



Consejería de Salud

Asesoramiento jurídico
(consulta previa a denuncia)

Asistencia jurídica (si denuncia)

SERVICIO JURÍDICO

Medidas organizativas

Protocolos internos de actuación

GERENCIA DEL ÁREA

Medidas con agresor

Asistencia psicológica

MUTUA

Validación

Asistencia sanitaria

COORDINACIÓN AGRESIONES (SPRL)

Apoyo al agredido, denuncia (si procede), información asistencia Mutua (parte asistencia)

Incapacidad Temporal (si procede)

Derivaciones según proceda en cada caso

Informe actuaciones y medidas a Gerencia

Salud Laboral: consulta, valoración adaptación/reubicación por motivos de salud

Investigación de los hechos

TPRL: valoración puesto trabajo (seguridad)

PRL DEL ÁREA

Funciones propias

Mapa de riesgos

Contacto con Interlocutor Policial Sanitario





ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES: ACTUACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN.

- **PROCEDIMIENTO UNIFICADO DE DESASCRIPCIÓN DEL PROFESIONAL.**
- **TRASLADO A CENTRO DE CABECERA.**
- **COMUNICACIÓN CON PERSONA AGRESOR (ENTREVISTA).**
- **INTERVENCIONES ESPECIALES CON INTERLOCUTORES POLICIALES SANITARIOS.**
- **SANCIONES ADMINISTRATIVAS EN NUEVA LEY DE SALUD PÚBLICA**

ANEXO X: MODELO DE CARTA AL AGRESOR

Estimado/a Sr/a. XXXXX

Le remito la presente comunicación al haber tenido conocimiento de un registro de agresiones al personal del Servicio Murciano de Salud surgido el día DD/MM/AAAA en el (indicar nombre del centro/servicio)

De conformidad con el Art. 4 de la Ley 3/2009 reguladora de los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario de la Región de Murcia, todas las personas están obligadas a mantener el debido respeto al personal que presta sus servicios en los centros, servicios y establecimientos sanitarios, dentro o fuera de su respectivo centro, tanto en su dignidad personal como profesional.

Según la Instrucción N° 4/2019 aprobada por el Director Gerente del Servicio Murciano de Salud y desarrollada en el **Plan de prevención y atención frente a agresiones a profesionales del Servicio Murciano de Salud (SMS)** se define agresión como **"todo acto de violencia verbal, física o gestual ejercida por pacientes o acompañantes contra un profesional del Servicio Murciano de Salud, en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de estas, con la intención de ofender o dañar"**. Por tanto, tienen la consideración de agresión los siguientes comportamientos: agresión física, amenazas, coacciones, injurias, calumnias, insultos y vejaciones, intimidación verbal o gestual, violencia contra el patrimonio del profesional y faltas de respeto intencionadas y de cierta gravedad. Algunos de ellos pueden tener relevancia penal debido al carácter de autoridad pública de los profesionales de la sanidad.

Actos como el ocurrido constituyen presuntamente alteraciones o perturbaciones del normal funcionamiento del centro, por todo ello, se le requiere para que, en cumplimiento de sus deberes como paciente o acompañante, se abstenga de tener cualquier conducta inadecuada.

Se le recuerda que, en caso de disconformidad o discrepancia con la asistencia recibida o si desea proponer alguna mejora del servicio, existen a su disposición modelos para realizar sugerencias, reclamaciones, quejas... que puede formalizar en los **Servicios de Atención al Usuario**.

Si precisara de cualquier aclaración sobre la calificación de las conductas sobre las que se le ha informado, se le recuerda que tiene a su disposición para resolver sus dudas el teléfono (indicar teléfono de la persona/servicio que se disponga en cada caso) de la Gerencia de su Área de Salud, no debiendo dirigirse a los profesionales sanitarios del centro.

Cargo que firma

(Cualquier superior jerárquico previo conocimiento Gerente de Área)

Firma

ANEXO I: MANEJO DE SITUACIONES DIFÍCILES EN LA ASISTENCIA SANITARIA

El conflicto es una situación en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, y donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos. La relación entre las partes puede salir fortalecida o deteriorada en función de cómo será el proceso de resolución del conflicto.

Los conflictos forman parte de la naturaleza de las relaciones humanas. No son algo positivo, ni negativo. Es lo que hacemos con ellos lo que puede ser constructivo o destructivo.

En la mayoría de las ocasiones no aparecen de repente. Existen unos indicios (incomodidad, incidentes, malentendidos...) que hacen que éste se vea venir. Aprender a identificar las reacciones que se producen en estas situaciones nos puede ayudar a manejar mejor nuestras emociones y las de los demás, contribuyendo a gestionar de una manera más funcional y efectiva los conflictos.

Una reacción de ira o de enfado, generalmente, sigue un cierto **patrón de activación emocional**. Es importante reconocer esta emoción en nosotros mismos y en los demás. Como dice Confucio: «quien domina su ira domina a su peor enemigo».

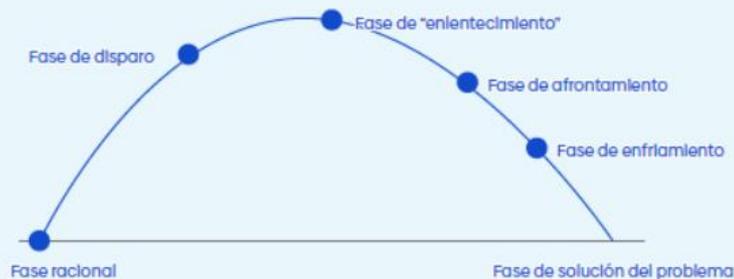


Imagen de Bárbara Allaire y Rober McNeill

Dentro del conflicto pueden aparecer ira o enfado, hostilidad e incluso agresividad.

- **Ira** es el componente afectivo o emocional, una respuesta adaptativa caracterizada por sentimientos de enojo o enfado y que tiene una intensidad variable. Suele aparecer cuando nuestras metas presentan resultados frustrantes u obstáculos. Si bien es un determinante causal para la agresión, no por ello se puede entender esta emoción como una condición necesaria o suficiente para la violencia. Es el primer peldaño en el continuo "ira-hostilidad-agresividad".
- **Hostilidad** hace referencia a una actitud persistente de valoración negativa hacia los demás. Es un componente cognitivo (pensamientos)
- **Agresividad** es una conducta dirigida a causar daño a personas o cosas. Es un componente conductual (la conducta, lo que se hace).

PREVENCIÓN DE AGRESIONES

El haber estado expuesto a un suceso violento, tanto directa como indirectamente (como testigo de una agresión a compañeros), puede provocar una serie de síntomas desagradables que nos llevan a reexperimentar lo vivido y que van acompañados de una elevada ansiedad.



Está bien darte un respiro

Algunos de los síntomas que puedes experimentar son:

- Recuerdos recurrentes e intrusivos de la agresión
- Sueños angustiosos recurrentes del acontecimiento
- Sensación de revivir el acontecimiento traumático
- Angustia psicológica o física intensa cuando recuerda el acontecimiento (por ejemplo, al entrar en un lugar similar o al escuchar sonidos similares a los que oyó durante el acontecimiento)
- Incapacidad persistente para experimentar emociones positivas (como felicidad, satisfacción o amor)
- Alteración del sentido de la realidad (por ejemplo, sensación de aturdimiento o de que el tiempo se ha hecho más lento)

