

INFORME TÉCNICO DE AGRESIONES A PROFESIONALES DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD 2017-2018

RESUMEN EJECUTIVO

Grupo de Trabajo Técnico “Análisis y Estudio de las Agresiones a Profesionales del SNS”
Subdirección General de Recursos Humanos, Alta Inspección y Cohesión del SNS
Dirección General de Ordenación Profesional

MINISTERIO DE SANIDAD, MARZO 2020

Este informe técnico es fruto del acuerdo del Pleno de la Comisión de Recursos Humanos del SNS del 26 de Junio de 2017, a petición del Pleno del Senado en 2012, de crear un grupo de trabajo que elaborara las bases para la recopilación de datos de las agresiones a los profesionales del SNS.

El análisis de la situación pretende obtener una perspectiva global sobre las agresiones en el ámbito sanitario, evaluar los resultados obtenidos y las medidas implantadas en materia de prevención y actuación frente a las agresiones.

Teniendo en cuenta la escasa información homogénea sobre la situación actual de las agresiones a los profesionales en el ámbito sanitario a nivel nacional, se considera que este informe técnico puede poner en relieve la necesidad de establecer una estrecha colaboración y cooperación entre todas las partes implicadas, para lograr conseguir el fin último de “tolerancia 0” frente a las agresiones a los profesionales del SNS.

Se han establecido los siguientes objetivos:

- Describir el alcance y características de las agresiones notificadas en el ámbito sanitario a nivel nacional, utilizando los datos aportados por las Comunidades Autónomas.
- Realizar recomendaciones para prevenir y actuar frente a las agresiones.
- Identificar mejoras necesarias en el sistema de información que permitan recoger datos de mayor calidad.

El informe ha sido elaborado a partir de las notificaciones de agresiones aportadas por las Comunidades Autónomas durante 2017 y 2018, en base a un documento común o “Conjunto Mínimo de Datos (CMD)” acordado en el seno del grupo de trabajo.

El modelo de la base de datos consensuado para el CMD se estructura en cuatro categorías principales, con sus respectivas variables:

- Identificación de la persona agredida: sexo, edad, nivel asistencial y categoría profesional.
- Tipo de Agresión: agresión física, no física y lugar de la agresión.
- Causas alegadas de la agresión
- Perfil de la persona agresora: usuario/paciente, familiar/acompañante, sexo, reincidencia.

Las **principales conclusiones** del Informe son las siguientes:

- Las agresiones a los profesionales del SNS son una realidad y un problema de gran relevancia que afecta no solo a la integridad física y bienestar de las personas, sino que fomenta una disminución de la calidad y la cohesión del Sistema Sanitario en España.
- Los principales resultados de este Informe muestran:
 - El perfil del profesional agredido en su mayoría es mujer, entre los 35 y los 55 años, personal médico o de enfermería
 - Una de cada tres agresiones notificadas ocurren en la consulta.
 - Las tasas de notificación de agresiones en Atención Primaria son entre 2,5 -2,7 veces superiores a las tasas de agresiones en Atención Hospitalaria.
 - La mayoría son agresiones verbales y amenazas y se notifica una agresión física por cada 4,3-4,4 agresiones no físicas.
 - La causa alegada más frecuente de agresión es el trato recibido.
 - La persona agresora en dos de cada tres casos es el/la paciente, un 60% son hombres y en un 11% de los casos son reincidentes.
- Este Informe es el punto de partida para poder conocer mejor la situación actual del problema gracias al consenso de todas las CCAA en la metodología empleada para la recopilación de datos por medio del CMD de agresiones en el ámbito sanitario. Es necesario seguir avanzando en la calidad y homogeneidad de la información para poder afrontar mejor el problema, reducirlo y eliminarlo.
- Los resultados obtenidos solo marcan el inicio, para abordar el problema es preciso continuar trabajando en las medidas y actuaciones de prevención con el fin de evitar, o reducir las agresiones en el ámbito sanitario, a través de la colaboración de todas las Administraciones Públicas con competencias en sanidad y seguridad: Ministerio de Sanidad, Ministerio de Interior, Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y los Consejerías de Sanidad Autonómicas, además de organizaciones y colegios profesionales que representan y respaldan a este mismo sector.
- Próximos estudios se complementarán con otras fuentes de información. Igualmente con el objetivo de dimensionar mejor el alcance de este problema en España, deberían compararse con otros países y profesiones.

Las **principales recomendaciones** del Informe son las siguientes:

A partir de los resultados obtenidos se recomienda continuar trabajando en varias áreas y sus respectivos ámbitos de forma integrada y contando con la participación de todas las instituciones implicadas:

Área de Promoción y Prevención

- Identificar los centros, áreas y puestos de trabajo con una mayor exposición a las agresiones, así como fortalecer y consolidar las condiciones de seguridad.
- Impulsar todas las acciones y prácticas que persigan el establecimiento de una cultura preventiva, o medidas de protección, con el fin de evitar los posibles casos de agresiones en este ámbito.
- Implantar aplicaciones al alcance de toda la ciudadanía y especialmente para los profesionales del SNS, con sistemas de alerta en las zonas que se identifican como más conflictivas.
- Organizar y proporcionar formación e información específica a los profesionales del ámbito sanitario, guías de recomendaciones para prevenir o actuar antes estas situaciones, jornadas educativas y campañas preventivas con el fin de seguir concienciando, educando y sensibilizando tanto a los profesionales de este ámbito como a la población general con el objetivo de evitar, en la medida de lo posible, este tipo de agresiones.
- Mejorar las acciones del Interlocutor Policial Sanitario, figura de enlace con despliegue territorial nacional, creada por la Instrucción 3/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, cuya finalidad es asesorar a los profesionales del SNS para prevenir las agresiones, así como proporcionar formación para su autoprotección.

Área de Gestión de la Información

- Potenciar un sistema de información de agresiones veraz, con información de calidad, de cobertura nacional, con una metodología homogénea que se encargue de recopilar, analizar y actualizar datos oficiales de las agresiones que se producen en el ámbito sanitario, para evitar la desinformación que se genera con datos de distintas fuentes.
- Monitorizar la eficacia de las medidas adoptadas en la promoción, prevención, respuesta y apoyo, así como establecer nuevas estrategias que incrementen la eficacia de las mismas.
- Tener en consideración aquellas agresiones que se puedan ocasionar de forma no intencionada, hacia los profesionales del ámbito sanitario.

Área de apoyo y respuesta

- Adoptar y ejecutar un protocolo de actuación común coordinado y consensuado con todos los agentes implicados, incluidas las Fuerzas de Seguridad del Estado, como otra de las medidas a destacar que sienta las bases para actuar y prevenir este tipo de situaciones.
- Mostrar y dar apoyo a los profesionales del SNS que hayan sufrido agresiones, no solo en el ámbito laboral, sino también en el personal (vida privada, trayecto de trabajo a casa y viceversa), con el asesoramiento, rehabilitación y atención psicológica que se estime oportuno.
- Proporcionar el respaldo jurídico a los profesionales agredidos a través de las administraciones públicas, además de contar con el apoyo de las organizaciones de los colegios profesionales y servicios jurídicos para concienciar y animar a que denuncien, así como continuar en procedimientos de denuncia in situ, en el propio centro médico, para evitar el desplazamiento a comisaría del personal sanitario y fomentar el propio acto de denuncia.
- Mejorar la aplicación telefónica “ALERTCOPS”, en la actualidad disponible para todo ciudadano con intención de comunicar cualquier suceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, implantándole un botón de pánico como medida alternativa específica ante las agresiones a los profesionales del ámbito sanitario para dar mayor seguridad y apoyo en la reacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Real Academia Española. <https://dle.rae.es/?id=19W3MaW>.
2. Organización Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_008502/lang--es/index.htm.
3. Organización Internacional del Trabajo/Consejo General de Enfermeras/Organización Mundial de la Salud/Internacional de Servicios. *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra : s.n., 2002. ISBN: 92 2 313446 3.
4. Agresiones a Médicos en España 2010-2015. Organización Médica Colegial de España. https://www.cgcom.es/sites/default/files/articulo_agresiones/index.html.
5. Duncan Chappel, Vittorio Di Martino. Oficina Internacional del Trabajo. *Violence at work*. Ginebra : s.n., 1998. ISBN 92-2-110335-8..
6. Organización Mundial de la Salud. *Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud*. Génova : s.n., 2002. ISBN 92 4 154562 3.
7. *Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo*. 2010. FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS. Disponible en http://www.world-psi.org/sites/default/files/documents/research/es_final_multi_sectoral_guidelines.pdf.
- 8.. *Constitución Española, Capítulo III*. 1978. Boletín Oficial del Estado
9. *Ley 31/1995, de 8 de Noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, Texto consolidado, Última actualización publicada el 29/12/2014*. 2014. BOE-A-1995-24292. .
10. Comisión e Recursos Humanos del SNS (Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad). *Grupo de trabajo de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud*. 2014.
11. *Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal*. 2015. BOE
12. Secretaría de Estado e Seguridad. Ministerio de Interior. *Instrucción 3/2017 de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud* . 2017.
13. Albert López-Ibor R [et al.] edición: Pablo Vázquez. Vega *La feminización de las profesiones sanitarias*. Bilbao : Fundación BBVA, 2010. ISBN: 978-84-96515-88-8.
14. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social *Estimación de la oferta y demanda de médicos especialistas. España 2018-2030*. Barber Pérez P, González López-Varcárcel B., 2018.
15. Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social . Sanidad en Datos. <https://www.mschs.gob.es/estadEstudios/sanidadDatos/home.htm>.