

Protocolo de Actuación - Prevención de Agresiones en situaciones que se prevean potencialmente conflictivas

1. INTRODUCCIÓN

En aplicación del Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, el cual entró en vigor el 10 de octubre de 2020, se desarrolla este procedimiento de actuación para dar respuesta a situaciones que se prevean potencialmente conflictivas, y se establezca un cauce de comunicación y coordinación efectivo entre los centros sanitarios y las Fuerzas de Seguridad, de manera que se controlen estas situaciones y se eviten o minimicen sus consecuencias.

A los efectos de aplicación de este Plan, se recuerda que tienen la consideración de agresión a los profesionales lo siguiente:

“Violencia física, insultos graves, amenazas, coacciones y todo tipo de hechos, actos o comportamientos que supongan cualquier forma de acoso o persecución de los profesionales del ámbito sanitario, ejercida por pacientes, acompañantes o usuarios, sufrida en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de estas.”

De este modo, se diferencian dos tipos de agresión principales:

- Agresión física: Acto o ataque violento que implica contacto físico con o sin armas entre agresor y trabajador con ánimo de provocar un daño o lesión a éste y pueden o no producir un daño físico o lesión.
- Agresión verbal: es proferir insultos graves, amenazar, intimidar, hacer críticas degradantes, dar órdenes agresivas con la intención de dañar o humillar. La agresión verbal, para considerarse tal, debe exceder la mera mala educación, la ordinariéz en el lenguaje o la discrepancia.

2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE CARÁCTER GENERAL

En primer lugar, se recuerda que todos los profesionales tienen a su disposición **formación específica en materia de agresiones** y control de este tipo de situaciones. Estos cursos son los siguientes:

- Curso básico Plan de Prevención y Atención frente Agresiones a Profesionales del SSPA
- Curso control de situaciones conflictivas

Estos cursos se encuentran disponibles en la plataforma GESFORMA de SERVICIOS CENTRALES: <https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sscc/gesforma/>

Así mismo, en coordinación con Policía Nacional y Guardia Civil se organizan actividades formativas y diferentes talleres para dotar a los profesionales de conocimientos y herramientas que les sean útiles para la gestión de situaciones conflictivas.

En cuanto a las medidas establecidas para la reducción de agresiones, se indican las siguientes:

- Información y comunicación a los usuarios y pacientes del SSPA sobre **tolerancia cero a las agresiones a profesionales de la salud**.
- Dotación a los diferentes centros del AGS Campo de Gibraltar Este de los recursos necesarios para la prevención y control de las situaciones conflictivas que contemplan las siguientes medidas, las cuales, se implantarán en función de la identificación y evaluación del riesgo.

1. Medidas de seguridad activas:

- Coordinación y comunicación con las figuras del Interlocutor Policial Territorial Sanitario, Interlocutor Sanitario Territorial e Interlocutor Sanitario Andaluz.
- Disposición de los Delegados de Prevención.
- Actuación de los Profesionales Guía frente agresiones.
- Presencia en los centros de Vigilantes de Seguridad.

2. Medidas de seguridad pasivas

- Pulsador en consulta o timbre antipánico
- Software antipánico en los ordenadores
- Disponibilidad de uso de la aplicación Alertcops.
- Distribución de videocámaras de seguridad.
- Organizar el mobiliario de forma que el potencial agresor no se encuentre situado entre el profesional y la salida.
- Contar siempre que sea posible con la presencia de algún compañero.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN SEGÚN LA SITUACIÓN

- Visita programada o de urgencias o asistencia de pacientes / usuarios potencialmente conflictivos o con incidencias conflictivas anteriores en Hospital

En los casos que se conozca la visita al centro hospitalario ya sea Urgencias, Consultas o Ingreso, de paciente con incidencias conflictivas anteriores, se actuará del siguiente modo:

1. Poner en conocimiento del Mando Intermedio o Supervisor de Guardia, para poner en alerta al Servicio, por si deben acudir a ayudar al compañer@ o avisar a fuerzas de seguridad externas.
2. Preaviso a los Vigilantes de Seguridad para que estén en alerta por si la situación se descontrolara.

3. Los profesionales, siempre que sea posible, no atenderán solos al paciente en cuestión, de manera que puedan ayudar a controlar la situación o sirvan de testigos en caso de materializarse la misma.

4. En caso de producirse la agresión, se actuará conforme al apartado 4 del presente protocolo.

- Visita programada o de Urgencias de pacientes / usuarios potencialmente conflictivos o con incidencias conflictivas anteriores en Atención Primaria

Del mismo modo que en el centro hospitalario, cuando se tenga constancia de la visita a los Centros de Salud de pacientes/usuarios con incidencias conflictivas anteriores o potencialmente agresivos se actuará de la siguiente manera:

1. Comunicar la situación a la Dirección del Centro, o a Coordinación de Cuidados de Enfermería, de manera que ponga en alerta al centro, por si deben acudir a ayudar al compañero@ o avisar a fuerzas de seguridad externas.

*Es mejor que las fuerzas de seguridad externas conozcan la situación, acudan y no pase nada, que avisarlos una vez la situación se ha materializado en forma de agresión.

2. La Dirección del centro se pondrá en contacto con el interlocutor policial sanitario y coordinará con él las actuaciones que sean necesarias.

- Interlocutor Policial UGC JIMENA-CASTELLAR y SAN ROQUE

Guardia Civil

- Interlocutor Policial UGC LA LINEA

Policía Nacional

3. En caso de existencia de Vigilantes de Seguridad en el centro, la Dirección del centro también los pondrá en preaviso.

4. Los profesionales, siempre que sea posible, no atenderán solos al paciente en cuestión, de manera que puedan ayudar a controlar la situación o sirvan de testigos en caso de materializarse la misma.

5. En caso de producirse la agresión, se actuará conforme al apartado 4 del presente protocolo.

- Asistencia a domicilio a pacientes/usuarios.

1. Los profesionales que acudan a prestar asistencia domiciliaria en su jornada laboral, deben llevar consigo dispositivo móvil y que tengan memorizados los números de llamada rápida tanto el de emergencias del centro que le corresponda como el de la Policía Nacional, Policía Local o Guardia Civil.

*Si el profesional en asistencia domiciliaria llama al número de emergencias del Centro, indicará solamente que existe riesgo o que se ha producido la agresión e indicará la dirección en que se encuentra. La Central telefónica del Centro contactará inmediatamente con la Policía solicitando su

presencia inmediata urgente en el domicilio indicado por el/la profesional.

2. En los casos que se conozca que el paciente es conflictivo o se tiene constancia de incidencias anteriores se comunicará a Dirección del Centro, que coordinará con las Fuerzas de Seguridad externas para que establezcan un dispositivo de seguridad, ya sea acompañando a los profesionales al domicilio o manteniendo una patrulla en las inmediaciones, de manera que puedan responder de manera inmediata.

3. Se recomienda a los profesionales ir siempre acompañados en las visitas domiciliarias, además de seguir las medidas de prevención generales como dejar siempre libre una vía de escape, no situar al potencial agresor entre el propio profesional y la salida, extremar la precaución, vigilando siempre los movimientos del paciente,...

Se recuerda también a los profesionales que tienen a su disposición la aplicación **ALERTCOPS** que pueden descargar e instalar en sus dispositivos móviles, sirviendo como herramienta para avisar rápidamente a las fuerzas de seguridad del estado en caso de emergencia.



*Pueden encontrar información al respecto sobre como funciona dicha aplicación en el siguiente enlace:

<https://alertcops.ses.mir.es/publico/alertcops/comoFunciona.html>

4. En caso de producirse la agresión, se actuará conforme al apartado 4 del presente protocolo.

- Directorio telefónico para emergencias

- **Emergencias: 112**
- **Policía Nacional: 091**
- **Policía local: 092**
- **Guardia Civil: 062**

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE MATERIALIZARSE LA AGRESIÓN, YA SEA VERBAL O FÍSICAMENTE

1^{er} paso:

Ante una posible situación de agresión (usuario/paciente o acompañante alterado, nervioso o agresivo), lo primero es solicitar apoyo del vigilante de seguridad. Además, y sobre todo si no hay disponible personal de seguridad en el momento, que esté presente un/a compañero/a, de modo que sea más fácil acabar con la situación de violencia y al mismo tiempo, sirva como testigo de los hechos. En caso de que la situación persista, se pasará a avisar a las Fuerzas y Cuerpos de

Seguridad, preferentemente Policía Nacional o Guardia Civil según proceda, solicitando que se personen en el centro.

*Es preferible avisar a Policía y Guardia Civil en cuanto se detecte una situación conflictiva y acudan y no pase nada, antes que avisarlos cuando ya se ha producido la agresión.

2º paso:

Una vez se produce la agresión, se debe comunicar inmediatamente el hecho al superior inmediato, quien deberá notificarlo al Profesional Guía y a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, lo antes posible. De modo que se pueda resolver cualquier duda al respecto del procedimiento inmediatamente.

Al mismo tiempo que se notifica la agresión, el profesional agredido se dirigirá al servicio de Urgencias o consulta médica, acompañado del cargo intermedio/supervisor de guardia o Profesional Guía.

Una vez en Urgencias/Consulta Médica se actúa del siguiente modo:

1. **Asistencia sanitaria.** Si el facultativo percibe la existencia de lesiones, se tratarán estas y emitirá parte de asistencia sanitaria.
2. Si procede **el facultativo emitirá parte de lesiones** que seguirá su tramitación ordinaria.
3. Cumplimentación del documento de Comunicación de Accidentes de Trabajo e Incidentes (C.A.T.I.). Si se han producido lesiones, **el facultativo cumplimentará su apartado del CATI** (correspondiente a 1ª asistencia sanitaria). Así mismo, **una vez el trabajador cumplimente su parte se lo entregará a su cargo intermedio, que también deberá cumplimentar su apartado.**

Documento CATI – https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2023/DOC04_01CATI_14062023.pdf

4. Por último, el trabajador **notifica la agresión a través de la Hoja de Comunicación de Agresiones**, que deberá cumplimentar independientemente del CATI, y de si la agresión es física o verbal.

Hoja de Comunicación de Agresiones –

https://www.sspa.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/sites/default/files/sincfiles/wsas-media-mediafile_sasdocumento/2022/2a_hoja_comunicacion_agresiones_v2_0.pdf

***Una vez se cumplimenten estos documentos, se entregarán al cargo intermedio o supervisor de guardia para que lo entreguen en Secretaría de Dirección, para que se lleve a cabo su tramitación y seguimiento del profesional agredido. EN RESUMEN LOS DOCUMENTOS A ENTREGAR SON: CATI, PARTE DE ASISTENCIA SANITARIA, PARTE DE LESIONES (SI SE HA REALIZADO) Y HOJA DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES.**

5. Asimismo, se recuerda que TODO TRABAJADOR QUE SUFRA UNA AGRESIÓN TIENE A SU DISPOSICIÓN TANTO ASESORAMIENTO JURÍDICO COMO APOYO PSICOLÓGICO, y

que cuando el Profesional Guía o la UPRL se ponga en contacto con el trabajador agredido se les informará de como pueden solicitarlo.

Cualquier duda o consulta acerca de la manera de proceder o sobre los documentos, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales está a su entera disposición del siguiente modo:

- Presencial en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00h, en la planta baja del Hospital La Linea de la Concepción, pasillo derecho junto a mostrador principal, cruzando las puertas de incendio a la derecha.

- Teléfonos de contacto en horario de lunes a viernes de 8:00 a 15:00h

Administrativ@: 956969282 (489282)

Juanma Benitez, Técnico PRL – Seguridad en el Trabajo: 956969438 (489438) / 696325272

Vanesa Villanova, Técnico PRL – Ergonomía y Psicosociología: 956969302 (489302)

Elisa de las Peñas, Técnico PRL – Higiene Industrial: 956969491 (489491)

- Correo de contacto para las comunicaciones: uprl.agscge.sspa@juntadeandalucia.es

Atentamente,
Unidad de Prevención de
Riesgos Laborales
AGS CAMPO DE GIBRALTAR ESTE