



Artículos técnicos

Buenas prácticas frente a Agresiones en centros sanitarios

Toni Perramon Lladó

Director de Planificación y Control en la Dirección de Prevención de Asepeyo

Los “Artículos técnicos” son documentos centrados monográficamente en un asunto o aspecto de la prevención, considerados de actualidad y que pretenden ayudar a las empresas aportando conocimientos y orientando sus acciones.

En los centros sanitarios se producen, por desgracia, episodios frecuentes de violencia verbal y física contra personal sanitario o administrativo. A pesar de ser un problema perfectamente identificado con graves connotaciones, la tendencia en estos últimos años es de crecimiento de un número de casos ya de por sí excesivo, tal y como se desprende de varios estudios, entre ellos los de los Observatorios nacionales de agresiones a personal sanitario de la Organización Médica Colegial (OMC) o del Consejo General de Enfermería (CGE).



Ante esta situación, la Dirección de Prevención de Asepeyo, con el apoyo de las Direcciones de Asistencia Sanitaria y Prestaciones, en colaboración con Inés Dalmau, profesora de la Universidad de Barcelona, psicóloga del servicio de prevención mancomunado del hospital Sant Joan de Déu de la misma ciudad y experta en gestión de agresiones en centros sanitarios, han publicado la monografía Agresiones en centros sanitarios, además de un Resumen de buenas prácticas frente a estas agresiones.

Se pretende concienciar de la magnitud del problema y difundir buenas prácticas, sobre todo entre directivos, supervisores y personal con responsabilidades preventivas en dichos centros, con el ánimo de impulsar desde los órganos de decisión las medidas que ayuden a paliar estas situaciones que imposibilitan escenarios de bienestar laboral.

Las medidas pasan indefectiblemente por la sensibilización y motivación de los equipos directivos y de supervisión, así como por la formación adecuada, tanto del personal sanitario como administrativo, que deberían ser capaces de desescalar y acometer, con serenidad, situaciones de tensión a las que se ven enfrentados.

La monografía presenta los conceptos básicos (violencia, acoso, agresión...), los factores de riesgo, el contexto legal y prestacional actual, así como algunas de las principales estadísticas y registros de agresiones que hay en España y Europa, haciendo especial hincapié en cómo actuar ante estas situaciones, detallando las medidas adecuadas antes, durante y después de la agresión, que se enumeran a continuación:



Buenas prácticas ante una posible agresión

- Formar a los trabajadores para que sepan qué hacer si son víctimas o testigos, y cómo protegerse a sí mismos.
- Desarrollar un sistema de notificación de incidentes violentos.
- Si es posible, proteger el lugar de trabajo con cámaras de vídeo, alarmas y control de accesos, donde sea apropiado.
- Dotar al personal que lo necesite de dispositivos de comunicación y alarmas de accionado fácil. Conocer la localización y mantener contacto frecuente.
- Dotar de información a los profesionales afectados sobre dónde y cuándo se deben dirigir ante un incidente y qué personas pueden actuar en estos casos.
- Limitar la cantidad de efectivo disponible, custodiar de forma adecuada bienes deseables: medicamentos, sellos, llaves, etc.
- Indicar a los empleados que no deben actuar en lugares en los que no se sientan seguros, previo aviso al superior jerárquico. Facilitar directrices para el servicio a domicilio.
- Siempre dar la información institucional necesaria y adecuada a los pacientes.

Buenas prácticas durante una agresión

- Detectar indicadores de riesgo de conducta violenta y conocer antecedentes.
- Mantener la calma y no responder a las provocaciones.
- Mantener un tono neutro, correcto y profesional, comprensivo pero firme.
- Intentar conseguir un tono de diálogo reorientando la conversación. Hacer un contra balance emocional y evitar minimizar las quejas.
- Reconocer las posibles deficiencias propias y de la organización.
- Si no está justificado desde un punto de vista clínico, evitar aceptar sus demandas.
- Si fuese preciso, interrumpir la actividad dando por acabada la conversación hasta que la situación esté controlada.
- Valorar si es necesario avisar a otros profesionales del centro o personal de Seguridad.
- Tomar precauciones, evitar tener objetos punzantes o contundentes a mano, así como la proximidad física excesiva.
- Evitar el contacto ocular prolongado, movimientos bruscos y dar la espalda. Prever un camino de huida así como la cercanía del dispositivo de alarma.

Buenas prácticas tras una agresión

- Proporcionar atención sanitaria rápida, valorando los daños físicos y psíquicos.
- Investigar todos los incidentes, hacer seguimiento e implementar acciones correctivas.
- Ofrecer información sobre prevención y actuación en situaciones de agresión, además de asesoramiento jurídico y prestacional.
- Promover que los profesionales comuniquen y mantengan un registro de incidentes, participando también en la forma de evitar situaciones similares a futuro.

Hay algunos aspectos de especial interés contenidos en la monografía, como por ejemplo y a nivel de definiciones, la clasificación que da la OSHA de los actos de violencia que ocurren en el trabajo en función de la relación entre el agresor y la víctima, o las causas principales de las agresiones: casi la mitad se producen por discrepancias en la atención médica y, en porcentajes inferiores, por el tiempo en ser atendido, por no prescribir lo propuesto por el paciente, en relación a la incapacidad laboral o por el mal funcionamiento del centro.

La evaluación de riesgos en el lugar de trabajo debe tener en cuenta los factores que aumentan las probabilidades de violencia y acoso. Esto quiere decir que no debe dejarse únicamente a los trabajadores el peso de la responsabilidad de resolver los conflictos y conductas violentas, sino que la organización, y especialmente sus directivos, han de disponer de estrategias y procedimientos para su afrontamiento y deben asumir que el empresario tiene la responsabilidad de su prevención.



En los últimos tiempos, una progresiva sensibilización, concienciación y movilización social están contribuyendo a cambiar decisivamente la visión de las múltiples modalidades de maltrato laboral como cuestiones graves, urgentes y relevantes. Muchas organizaciones ya disponen de protocolos o procedimientos de prevención y actuación frente a situaciones de violencia.

La estructura básica de este tipo de protocolos o procedimientos es bastante similar: justificación, definiciones, objeto y ámbito de aplicación, procedimiento de actuación con las medidas preventivas, investigación a veces conlleva la constitución de una comisión o grupo de trabajo específico, medidas de actuación, seguimiento y control, así como anexos, que incluyen un modelo de registro y funciones de los implicados.

Desde la perspectiva prestacional, las lesiones físicas o psíquicas que pueda sufrir un trabajador a consecuencia de una agresión en su puesto de trabajo ocasionada por un tercero (en este caso, un paciente o sus familiares), puede ser considerada como accidente de trabajo con todo lo que ello conlleva, salvo que la misma no guarde relación alguna con la prestación laboral o esté provocada por motivaciones personales ajenas al trabajo.

Por otro lado, se extraen algunas conclusiones inquietantes, como por ejemplo la sensación generalizada de que hay un gran conocimiento y difusión de los derechos pero que no son conocidos ni respetados los deberes del paciente y/o acompañantes, que la mayoría de las agresiones verbales o físicas que se lanzan contra los profesionales en centros sanitarios ni se registran ni se denuncian, o que en un tercio de los casos el agresor es reincidente.

Recalcar también que en España no se dispone de un registro obligatorio unificado de agresiones a profesionales sanitarios y que, a pesar de que según el Código Penal vigente hay la posibilidad de que las agresiones a sanitarios que trabajan en el sector público puedan ser consideradas como delito de atentado contra la autoridad, hay muy pocas sentencias judiciales condenatorias, dada la magnitud del problema.

La gran mayoría de expertos coincide en que, para mejorar la detección y el manejo de situaciones de violencia, se debe impulsar y mantener la formación en prevención y actuación frente a las agresiones para todos los profesionales. Este tipo de formación puede reducir el número, la gravedad y las secuelas de los incidentes.

Esta publicación, que se encuentra a disposición en este enlace del Portal de Prevención de Asepeyo, pretende informar y aportar su grano de arena a los esfuerzos que, desde hace tiempo y en diferentes ámbitos, se están llevando a cabo para conseguir invertir las tendencias, con el fin de lograr que las agresiones en centros sanitarios acaben siendo acontecimientos excepcionales o desconocidos, en el camino hacia entornos de trabajo saludables.