

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
INTERIOR Y JUSTICIA

RELACIONES CIUDADANAS E
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

Tres de cada cuatro agresiones notificadas por profesionales del sistema sanitario público son de carácter verbal

El Departamento de Salud pondrá en marcha próximamente una campaña de sensibilización para fomentar las buenas relaciones en el ámbito sanitario

Jueves, 08 de marzo de 2018

Tres de cada cuatro agresiones notificadas en 2017 por profesionales del sistema sanitario público fueron de carácter verbal, según el balance realizado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O). En concreto, el año pasado se recibieron un total de 286 notificaciones de agresiones, 221 de ellas verbales (una de ellas escrita) y 65 físicas.



Sala de espera de un centro sanitario.

Cabe destacar que, en el caso de las agresiones físicas, se ha registrado una notificación menos que el año pasado (-2%) y en el 70% de los casos el episodio tuvo un origen no intencionado, por ejemplo durante el desarrollo de una asistencia en la que el paciente reaccionó súbitamente como respuesta refleja a una intervención sanitaria dolorosa o en la asistencia a determinados pacientes que por su estado de salud sufren un proceso de desconexión con la realidad (alteraciones mentales, intoxicación etílica o por drogas...).

En el caso de las agresiones verbales, se ha producido un aumento del 40% (63 notificaciones más que en 2016), que se atribuye en buena parte a las acciones informativas para fomentar la notificación de agresiones que se vienen realizando de forma continuada desde diferentes instancias, como las Direcciones de Profesionales y Direcciones Sanitarias de los centros del SNS-O, los agentes sindicales y los colegios profesionales, a fin de minimizar la 'infradeclaración' de este tipo de episodios.

En el ámbito de la prevención de estos casos destacan también las actividades de formación que se vienen promoviendo en el marco del Plan de Formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales para mejorar las habilidades de defensa personal de los y las profesionales y

sus destrezas de comunicación con los y las pacientes. En este marco, cabe destacar además que próximamente se lanzará una campaña de sensibilización para fomentar un buen trato en las relaciones que se dan en el sistema sanitario.

Medicina, Enfermería y TCAE, los estamentos con más notificaciones

Según el desglose de datos incluidos en el balance anual sobre agresiones a profesionales, 111 notificaciones fueron por amenazas verbales de la persona usuaria, 110 por insultos, 46 por agresiones físicas no intencionadas y 19 por agresiones físicas intencionadas. Del total de casos notificados, tres tuvieron como resultado la baja del trabajador o trabajadora, con una duración total de 148 días. Un total de 150 casos requirieron seguimiento posterior del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y en 5 casos los profesionales afectados solicitaron asistencia jurídica.

La mayoría de las notificaciones se han realizado desde el estamento médico (87 casos), seguido de Enfermería (79), personal técnico auxiliar de cuidados de Enfermería-TCAE (59), auxiliares administrativos (41), celadores y celadoras (10), trabajadores y trabajadoras sociales (6), personal técnico de Farmacia (2) y Laboratorio (1) y fisioterapeutas (1). En las notificaciones registradas, el 72% de los episodios de agresión son protagonizados por pacientes y el 28% por familiares o acompañantes.

Las tres principales causas que se han identificado como generadoras de la agresión son la discrepancia con el tratamiento o el diagnóstico (58 casos), la falta de conexión con la realidad del paciente con alternaciones mentales hospitalizado (40) y la disconformidad del usuario con la aplicación de protocolos existentes (39).

Según ámbitos, la mayoría de notificaciones han surgido de situaciones vividas en el Complejo Hospitalario de Navarra (99), seguidas de las registradas en centros y consultorios de Atención Primaria (96), Salud Mental y unidades de hospitalización de pacientes con trastornos mentales (49), el Hospital "Reina Sofía" de Tudela (33), el Hospital "García Orcoyen" de Estella (7) y Servicios Centrales (2).

Procedimiento de notificación.

Según el protocolo previsto por el SNS-O, cualquier agresión debe ponerse en conocimiento lo antes posible del responsable inmediato de la persona agredida (jefe/a de unidad, sección o servicio), que informará a su vez a la Dirección del centro o responsable de Personal. En caso de existir agresión física, es importante acudir a un servicio médico desde donde se realice un parte de lesiones.

La comunicación de la agresión se hace a través de un formulario de Notificación e Investigación de Sucesos (conocido como Anexo B), disponible en la intranet a la que tienen acceso los y las profesionales del SNS-O. Desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se plantea a la persona agredida la posibilidad de contar con apoyo psicológico y asesoramiento legal. La asistencia letrada la presta la Asesoría Jurídica del Departamento de Presidencia para todo el personal adscrito a la Administración Foral de Navarra y todos sus Organismos Autónomos.

Tras el asesoramiento legal, la persona agredida, si lo considera oportuno, puede interponer la correspondiente denuncia ante cualquier dependencia policial (Policía Foral, Policía Municipal, Guardia Civil o Policía Nacional) o ante cualquier órgano judicial (Juzgado de Guardia de Aoiz, Estella, Pamplona, Tafalla o Tudela). En el caso que se deriven daños materiales, éstos se comunicarán al Servicio de Patrimonio.