

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

Salud actualiza el protocolo de actuación en caso de agresiones a su personal, e incorpora la figura del interlocutor policial sanitario

Acuerda con cada centro las medidas preventivas, como incrementar el patrullaje o el acompañamiento en la atención domiciliaria, entre otras

Miércoles, 13 de marzo de 2019

El Departamento de Salud ha actualizado el protocolo de actuación frente a las agresiones externas al personal sanitario y no sanitario. Entre otras actuaciones, incorpora la figura del Interlocutor Policial Sanitario (IPS) como persona de referencia y contacto con los centros sanitarios para coordinar las medidas necesarias para prevenir las agresiones a este colectivo y, en caso de producirse, realizar actuaciones para evitar que se repitan así como llevar a cabo el posterior tratamiento a efectos penales, administrativos o de notificaciones al agresor.

Con motivo de la celebración el próximo día 14 del Día Nacional contra las Agresiones en el Ámbito Sanitario, promovido por la Organización Médica Colegial, el Servicio Navarro de Salud –Osasunbidea tiene previsto ese mismo día aprobar la nueva revisión del protocolo, tras la preceptiva consulta y participación de los delegados y las delegadas de Prevención, en el seno del Comité de Seguridad y Salud.

El documento describe las actuaciones que hay que seguir en caso de que el personal adscrito al SNS-O sea objeto de una agresión externa durante su trabajo por parte de pacientes, usuarios, familiares o acompañantes. Así, toda agresión debe ponerse en conocimiento del responsable inmediato de la persona agredida, quienes trasladarán la información a las respectivas Direcciones de Profesionales y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Desde estas instancias se planteará a la persona agredida la posibilidad de contar con apoyo psicológico y asesoramiento legal por parte de la Asesoría Jurídica del Departamento de Presidencia.

Interlocutor Policial Sanitario

Una de las novedades que incorpora el nuevo protocolo es la figura del Interlocutor Policial Sanitario, siguiendo las instrucciones de la Secretaría de Estado de Seguridad. La figura se creó en Navarra el pasado año, y se designó para ello al Jefe de la División de Prevención y Atención Ciudadana de la Policía Foral. Actualmente, el cuerpo policial ha establecido un IPS por cada comisaría y otro más para la zona de Pamplona / Iruña que, a su vez, coordina al resto de interlocutores.

En Navarra existen desde hace años puntos de patrullaje en el CHN y centros de Atención Primaria, entre otros. Ahora, el IPS se configura

como un referente que mantiene el contacto con los responsables de los centros y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, principalmente, para abordar las necesidades en este ámbito y adoptar conjuntamente medidas preventivas encaminadas a la seguridad de los trabajadores del Departamento de Salud.

Así, el IPS se encarga de recabar información en orden a determinar las necesidades y problemas de cada centro, y elaborar propuestas en relación con la seguridad de los edificios y la puesta en marcha de medidas de seguridad pasivas. Puede, asimismo, acordar con los centros medidas preventivas, como incrementar el patrullaje en aquellos días o franjas horarias más problemáticas, o en el caso de consultas programadas con pacientes con antecedentes de agresiones o de provocar alteraciones en el funcionamiento normal del centro. Por ejemplo, se ha incrementado la presencia policial en Urgencias del CHN las noches de los jueves, viernes, sábados y vísperas de fiesta, tanto en el exterior como en el interior.

La aplicación del protocolo contempla la posibilidad de adoptar diferentes medidas en caso de agresión tales como el cambio de centro de salud de la persona agresora; cartas de rechazo de los hechos; o la interposición de una denuncia penal. En estos casos, el IPS ofrece la posibilidad, sobre todo en las situaciones más graves, de que la Policía Foral realice la notificación de la carta de rechazo y la de cambio de centro, con el objeto de evitar nuevas situaciones de riesgo en los centros. En cuanto a la víctima, se le da la posibilidad de realizar la denuncia en el propio centro o de concertar día y hora para una atención más personalizada. Se ofrece asimismo acompañamiento policial en atención domiciliaria para casos de riesgo.

Otras iniciativas

El protocolo de actuación ante agresiones recoge asimismo la importancia de que la persona agredida sienta el apoyo del SNS-O, mediante el envío de una carta como muestra de solidaridad y compromiso del propio sistema sanitario público con la defensa de sus profesionales.

Contempla igualmente la posibilidad de emitir desde las diversas gerencias y direcciones del SNS-O a la persona agresora una carta de rechazo a su actitud, destacando el papel central de los profesionales de Salud en el desarrollo de la propia atención asistencial, con cercanía y eficiencia.

Otra de las iniciativas es la posibilidad de aplicar medidas sancionadoras a la persona agresora, según la Ley Foral de derechos y deberes de las personas en materia de salud, o bien la reclamación de los daños y perjuicios causados al SNS-O, si los hubiera. Se ha elaborado también una breve guía de orientación jurídica dirigida a los y las trabajadoras del SNS-O.

Además de estas actuaciones, el SNS-O continúa desarrollando medidas de carácter preventivo, tanto de tipo material como organizativo, entre las que destacan las siguientes:

- Despliegue del sistema de alarma de agresión, mediante la utilización del ordenador de sobremesa. Se trata de una aplicación informática desarrollada por la Dirección General de Informática, Telecomunicaciones e Innovación Pública en colaboración con el SNS-O y el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia: en caso de producirse una agresión, el profesional activa la alarma pulsando una combinación de teclas en su ordenador, y automáticamente la alarma se notifica a todos los puestos de trabajo de la zona de forma instantánea ofreciendo información de la ubicación desde donde se ha activado. Está instalada en los centros de salud de Burlada / Burlata, Casco Viejo, Buztintxuri (incluidos los centros de Salud Mental y el servicio de Urgencias Extrahospitalarias de este último), Segundo Ensanche, San Juan, Dr. San Martín (Urgencias Extrahospitalarias) y Conde Oliveto (Salud Mental). Está previsto continuar con la instalación de este sistema en otros centros tanto de Atención Primaria con de Especializada, priorizando los servicios de Urgencias.

- Adopción de diversas medidas de tipo material, como la instalación de sistema de alarma con pulsadores fijos o de pulsera, la instalación de cámaras de videovigilancia, la modificación del mobiliario o la reforma estructural de algunas áreas en zonas de riesgo.

- Elaboración y difusión de la campaña “Relaciones Saludables – Harreman osasungarriak”, concebida para fomentar un ambiente de colaboración y respeto mutuo entre profesionales y pacientes del sistema sanitario. Se desarrolla en dos ámbitos: ciudadanía en general y profesionales del ámbito sanitario, con materiales gráficos específicos para cada uno. Los materiales se difundieron en prensa digital y escrita, radio, marquesinas, redes sociales y la web www.salud.navarra.es. También se distribuyeron 30.000 folletos y carteles en centros de salud y hospitales.

- Formación: oferta de cursos sobre técnicas de autodefensa y sobre recursos de prevención, como técnicas conductuales y de comunicación para el manejo del paciente agresivo. De forma restringida, se organizan igualmente cursos para colectivos específicos en función de la incidencia de la violencia externa y de sus necesidades formativas concretas: servicios de Urgencias, Salud Mental, etc. En los últimos cuatro años se han realizado casi 100 actividades formativas de uno u otro tipo.

369 agresiones notificadas en 2018

Tres de cada cuatro agresiones notificadas en 2018 por profesionales del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea 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 pasado año se notificaron un total de 369 agresiones externas, de las que 261 fueron verbales, 107 físicas y 1 escrita.

La cifra es superior a las 286 notificadas en 2017 (220 verbales, 65 físicas y 1 escrita). Cabe señalar que esta estadística se refiere a las notificaciones y no a las agresiones reales. El incremento registrado en estos tres últimos años se puede atribuir 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, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y las 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 las notificaciones registradas, el 74% de los episodios de agresión son protagonizados por pacientes y el 26% por familiares o acompañantes.

Según el desglose de datos incluidos en el balance anual sobre agresiones a profesionales, 133 notificaciones fueron por amenazas verbales de la persona usuaria, 128 por insultos, 75 por agresiones físicas no intencionadas, 32 por agresiones físicas intencionadas y 1 amenaza escrita. Destacar que, en el caso de las agresiones físicas, el 70% son de carácter no intencionado.

Del total de casos notificados, cuatro tuvieron como resultado la baja del trabajador o trabajadora, una más que en el año 2017, con una duración total de 92 días, respecto a 148 días en 2017. Un total de 94 solicitaron seguimiento posterior del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y en 15 casos los profesionales afectados solicitaron asistencia jurídica.

Por estamentos, el colectivo más afectado ha sido el personal de Medicina, con 105 notificaciones, seguido por el personal de Enfermería (103), personal Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería (67), personal administrativo (63), personal celador (12), trabajo social (8) y otro personal (11).

Las tres principales causas que se han identificado como generadoras de la agresión son la falta de conexión con la realidad del paciente provocada por diversos motivos (120), la discrepancia con el tratamiento o el diagnóstico (62 casos), y la disconformidad del usuario con la aplicación de protocolos existentes (40). Respecto a las agresiones físicas, destacar que como causa del 80% de las mismas, se ha identificado la falta de conexión con la realidad del/la paciente provocada por diferentes motivos.

Por centros, la mayoría de las notificadas en 2018 corresponden a CHN, con 132 (89 verbales, 42 físicas y 1 escrita); siguen Atención Primaria, con 129 (123 y 6), Salud Mental y UHP, con 73 (47 y 26); Hospital Reina Sofía: 32 (10 y 22), Hospital García Orcoyen: 2 (1 y 1) y Servicios Centrales (1 física).