

Manual de **PREVENCIÓN** ante las agresiones al personal sanitario

¿Por qué se producen?

**Causas de las agresiones
en los centros sanitarios**

Por **Pedro Gómez Quirós**
Presidente de ANSICH

**Cómo prevenirlas y de qué forma
tengo que actuar**

Procedimiento de actuación



ASOCIACIÓN NACIONAL PARA LA SEGURIDAD INTEGRAL
EN CENTROS HOSPITALARIOS (ANSICH)



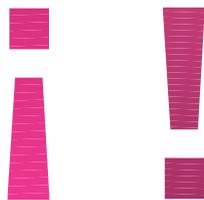
La **Asociación Nacional para la Seguridad Integral en Centros Hospitalarios (ANSICH)** está integrada por un equipo multidisciplinar de profesionales de la seguridad y de la sanidad comprometido en la mejora de las normativas, la formación y los planes de actuación para garantizar mayores niveles de seguridad y bienestar laboral en ámbitos sanitarios; y promueve la prevención y la formación como sistema de gestión en centros sanitarios.

Nuestros asociados son profesionales que trabajan en los diferentes niveles de la seguridad integral sanitaria: directores de seguridad, médicos, gerentes de hospitales, enfermeros, abogados, criminólogos, psicólogos, detectives privados, celadores, recepcionistas y asesores en materia de seguridad ciudadana procedentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Las medidas que propone **ANSICH** para reducir las posibilidades de agresión son de carácter organizativo y formativo: gestionar la seguridad integral de los centros sanitarios mediante un director de seguridad; formar al personal sanitario en la prevención de agresiones realizando simulacros; promover acuerdos de colaboración con autoridades judiciales para tipificar las agresiones como delito en la aplicación del artículo 550 del Código Penal; poner en marcha una red de comunicación entre centros sanitarios informando sobre los agresores y controlada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado; implantar la figura del mediador social en los conflictos sanitarios; y, aprobar protocolos de actuación en centros sanitarios.



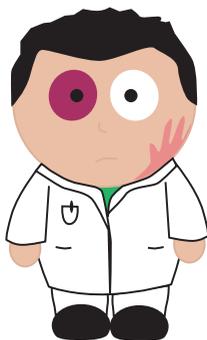
La **Sociedad Española de Médicos Generales y de Familia (SEMG)**, ante el aumento manifiesto de los casos de agresión hacia profesionales de la sanidad, presta apoyo a la iniciativa de **ANSICH**. Hace más de diez años, la **SEMG** comenzó a denunciar el alarmante incremento de las actitudes violentas por parte de cierto tipo de usuarios de los servicios sanitarios. Varios de nuestros asociados fueron promotores de las primeras propuestas de actuación desde las instituciones representativas de los profesionales de la medicina y reclamamos la atención de las autoridades sanitarias, así como de los poderes judiciales. La **SEMG** considera necesario adoptar cuantas medidas de respuesta resulten necesarias para la instauración de la seguridad y la tranquilidad de los profesionales de la salud y la de los usuarios. La formación y la prevención son condiciones indispensables para la mejora de la seguridad de todos los trabajadores, también los del Sistema Nacional de Salud. En este contexto, reclamamos que, sin perjuicio de las sanciones penales que procedan en cada caso, se pongan en práctica medidas de tipo administrativo de aplicación inmediata, incluso sobre las faltas más leves.



Las agresiones al personal sanitario, tanto las físicas como las verbales, reflejan una conducta intolerante que busca causar un daño o intimidación con el fin de conseguir un objetivo o beneficio personal fuera de los cauces legales y de la normal relación médico-paciente; a veces intervienen con estas actitudes los familiares del usuario.

Cada día son más las agresiones que sufren los médic@s, enfermer@s, celador@s, auxiliares y administrativ@s en general, y la sensación de vulnerabilidad es cada vez mayor, condición que genera una inquietud que perturba el quehacer diario.

El índice de agresividad ha aumentado de forma significativa y se estima que el 80% del personal sanitario ha sufrido algún tipo de agresión verbal o física. Esta tendencia está generando una situación de malestar en los puestos de trabajo, mayor presión laboral y aumento del número de bajas laborales. La inseguridad es una de las causas de la insatisfacción profesional y por ello consideramos necesario que tengáis en cuenta algunas de las recomendaciones que os presentamos en este **Manual de Prevención ante las agresiones al personal sanitario**.



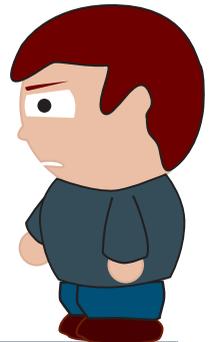
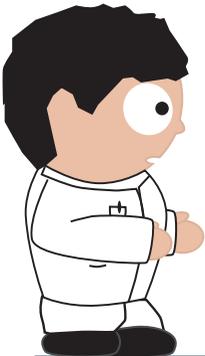
¿Por qué se producen las agresiones?

La confianza, el respeto y la tolerancia son valores indispensables para el ejercicio de una profesión que requiere un trato personal tan directo como es la atención sanitaria; y estas actitudes deben prevalecer entre ambas partes. Si una de ellas no actúa en consecuencia, este equilibrio se pierde, rompiéndose la relación.

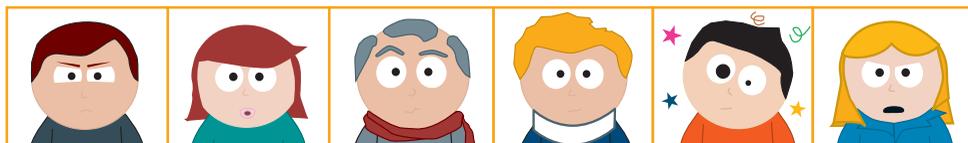
La ciudadanía exige mayor atención y, a veces, las esperas prolongadas generan impaciencia y nerviosismo. En otros casos el paciente presiona al médico solicitando servicios que no son necesarios o exige bajas laborales o la prescripción de medicamentos que no le corresponden. También puede que el usuario venga a la consulta después de informarse en Internet y cree tener el remedio a su dolencia, haciendo caso omiso al diagnóstico médico. Estas conductas llevan a infravalorar la actuación del sanitario y a obviar la consideración hacia los conocimientos y experiencia profesionales.

Por otra parte, la repercusión mediática de las agresiones al personal sanitario son cada vez más notorias, sin destacarse las consecuencias jurídicas y penales para la persona agresora.

Con todos estos ingredientes sociales y los que enunciaremos a continuación, tenemos el caldo de cultivo óptimo y propicio para el incremento de las agresiones.



Causas que motivan las agresiones en los centros sanitarios



- Tensión motivada por las largas esperas (ya sea en las consultas o en las salas de espera).
- Diagnósticos no previstos por el paciente.
- Intento de conseguir tratamientos o medicamentos.
- Intento de obtener bajas laborales fingidas.
- Estar bajo los efectos de drogas o alcohol al acudir a la consulta.
- Resentimientos debidos a algún diagnóstico anterior equivocado, real o ficticio.

Zonas de mayor riesgo donde se puede sufrir una agresión

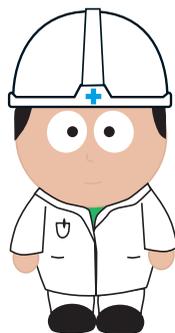
Las zonas que a continuación se detallan son donde históricamente se han producido el mayor número de agresiones al concentrarse un importante número de pacientes y visitas.



- Consultas de Atención Primaria.
- Oficina de Atención al Paciente.
- Sala de espera de la Unidad de Cuidados Intensivos.
- Sala de espera de Extracciones.
- Sala de espera de Rayos.
- Sala de espera de Intervenciones Ambulatorias.
- Urgencias.

Cómo prevenir una agresión y de qué forma actuar frente a ella

El personal sanitario establecerá en las zonas de mayor riesgo pautas o protocolos de seguridad, de forma que ante cualquier sospecha de una posible agresión se pueda solicitar ayuda al departamento de seguridad, mediadores sociales o bien dar directamente aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.

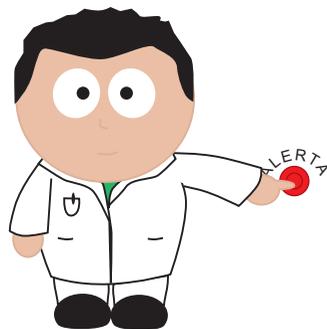


Cuándo se deben poner en marcha estos procedimientos

- Si observamos en las salas de espera o consulta a alguna persona alterada y dando voces; si tira las revistas al suelo o maltrata el mobiliario; si manifiesta claros signos de impaciencia; si altera con sus quejas a los demás usuarios.
- Si alguien se dirige de manera grosera al personal sanitario.
- Si alguien profiere amenazas dirigidas a alguno de los profesionales del centro.
- Si vemos que alguien porta algún objeto contundente en situación amenazante o si lleva algún arma.
- Si alguna persona se encuentra en estado ebrio o con signos de estar bajo los efectos de una droga.
- Si recibimos información sobre las intenciones de una persona agresora.
- Si detectamos a alguna persona con antecedentes por agresión.

Soluciones de tipo técnico

Las medidas de tipo técnico y organizativo más adecuadas para detectar y prevenir las agresiones son las siguientes:

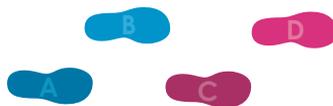


- Ⓢ Circuitos cerrados de televisión (CCTV) en salas de espera.
- Ⓢ Mamparas de seguridad en puntos de información.
- Ⓢ Pulsadores anti-pánico en el teclado del ordenador o un botón instalado bajo la mesa.
- Ⓢ Carteles informativos en salas de espera y consultas en los que se puedan leer los artículos 550 y 551 del Código Penal.
- Ⓢ Que el mobiliario de la consulta se encuentre ubicado en una posición que permita al personal sanitario salir de la estancia antes que la posible persona agresora.
- Ⓢ Es recomendable no tener encima de la mesa, ni en el resto de la consulta, objetos que por su tamaño y peso puedan ser usados como arma arrojadiza.

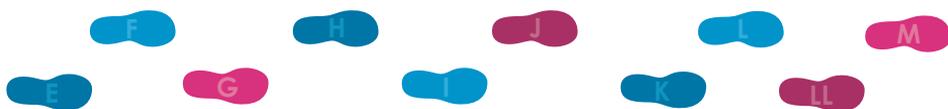
Con estas sencillas medidas preventivas minimizaremos el riesgo de que se produzcan agresiones, aunque debemos tener en cuenta que no las habremos eliminado totalmente.

Procedimiento de actuación frente a una persona agresora

- En primer lugar debemos relajarnos e intentar pensar en cómo dominar la situación, es importante que no se note que estamos nerviosos. Debemos actuar con determinación y tranquilidad.
- No se debe realizar ningún movimiento brusco.
- Es fundamental guardar una distancia de seguridad de un metro y medio y en ningún momento debemos darle la espalda.



- ▶ Nunca debemos quedarnos solos en la consulta si observamos un comportamiento extraño: hay que llamar a un compañero.
- ▶ No debemos mirarle fijamente a los ojos ni señalarle con el dedo, ya que es una gesto que se puede interpretar como una amenaza.
- ▶ Se debe mantener un estado de alerta, utilizando un tono de voz adecuado y exhibiendo una actitud serena que tienda a calmar la situación.
- ▶ No debemos discutir ni quitarle la razón, admitiremos nuestra culpa y la del centro, y trataremos de persuadirle para que deponga su actitud. No debemos responder a la amenaza de la misma manera.
- ▶ Informaremos al posible agresor/a de que si nos agrede, le serán de aplicación los artículos 550 y 551 del Código Penal, por lo que ya se han detenido y procesado a varias personas agresoras.
- ▶ Si intentan agredirnos pediremos auxilio en voz alta y deberemos salir lo más rápidamente de la consulta, antes que el agresor/a, cerrando la puerta y dejándole dentro hasta la llegada del equipo de seguridad.
- ▶ Tras la agresión no debemos tocar ni mover ningún objeto, acordonaremos la zona hasta la llegada de los agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.
- ▶ Cuando haya finalizado la crisis debemos tranquilizarnos e inmediatamente elaborar un informe de lo sucedido, incluyendo todos los detalles posibles y los nombres de los testigos. Este informe será una parte principal para la instrucción de diligencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.
- ▶ Recuerda que siempre se debe denunciar una agresión, aunque ésta sólo sea verbal.



Medidas que nos permitirán disminuir los riesgos de agresión

- Colocar el mobiliario adecuadamente, así como los distintos elementos de la consulta. Recuerda que debes colocar tu sillón lo más cerca de la puerta para salir antes que el agresor/a.
- Establecer algún código de señales de aviso para los casos de agresión.
- Instalar botones anti-pánico o de comunicación de alarma interna.
- Colocar carteles con el texto de los artículos 550 y 551 del Código Penal en salas de espera y en consultas.
- A la menor sospecha, hay que avisar al Servicio de Seguridad o a los mediadores sociales.
- Siempre dar parte de lo sucedido a la gerencia del centro sanitario.
- Rellenar el formulario de agresiones que se adjunta en este manual.
- Tener siempre a mano el número de la extensión del Servicio de Seguridad del centro sanitario, así como los teléfonos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.
- Realizar inmediatamente el informe del suceso, con el mayor número de detalles y la identidad de los testigos.
- Tras producirse la agresión acordonar la zona hasta la llegada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.
- Siempre debes denunciar una agresión.

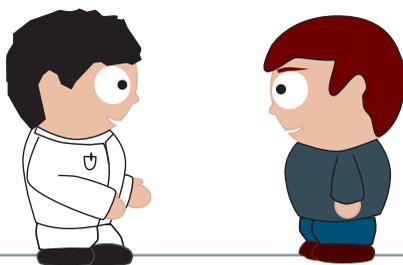


Teléfonos de interés

Servicio de Emergencias	112
Policía Nacional	091
Guardia Civil	062
ANSICH	91 893 58 41

Solicita la presencia de los mediadores sociales en conflictos sanitarios

Se trata del personal con formación específica en la prevención y disuasión frente a las agresiones. Mediarán en la solución de los conflictos entre los pacientes y los profesionales del centro sanitario, ayudándoles a resolver el problema. Con su actuación rebajarán la tensión y nerviosismo del usuario, mediante técnicas psicológicas de control y de comunicación. El objetivo principal es evitar que se llegue a producir la agresión. En el caso de que la situación no se pueda controlar pondrá en marcha los protocolos de actuación para las situaciones de agresión.



El mediador social en conflictos sanitarios identificará al posible agresor observando su conducta y comportamiento; llevará consigo un equipo de comunicación para dar aviso en el caso de necesitar apoyo. Una vez identificado el potencial agresor, permanecerá cerca de él e intentará persuadirle mediante el diálogo, rebajando la tensión y tranquilizándole. El mediador social se pondrá a su disposición para ayudarlo en la solución del conflicto. Los mediadores sociales pueden ser trabajadores externos o del propio centro que reciban la formación necesaria para el desempeño de esas tareas.

Registro y toma de datos sobre las agresiones

A/A DATOS GENERALES DEL CENTRO SANITARIO			
Fax:		e-mail:	
CENTRO SANITARIO / GERENCIA			
CENTRO SANITARIO / SERVICIO			
TELÉFONO			
RESPONSABLE DEL CENTRO SANITARIO / SERVICIO			
FECHA:		Nº AGRESIÓN:	
DATOS GENERALES DEL TRABAJADOR			
NOMBRE			
DIRECCIÓN			
TELÉFONO			
DNI			
CATEGORÍA/ ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO			
TRABAJO QUE EFECTÚA		TRABAJO HABITUAL	SÍ NO
INFORMACIÓN SOBRE LA AGRESIÓN			
LUGAR DEL INCIDENTE:			
TESTIGOS (nombres, datos de identificación y localización)			
AGRESIÓN VERBAL O GESTUAL (palabras textuales)			
AGRESIÓN FÍSICA:			
Día de la semana	Hora de trabajo	Probabilidad de repetición	
		ALTA	MEDIA BAJA
DAÑOS MATERIALES (indicar equipo, objeto o maquinarias dañados)			

Registro y toma de datos sobre las agresiones

PARTE DE LESIONES ¿se ha abierto un parte de lesiones? SÍ NO
DESCRIPCIÓN CON DETALLES DE LOS HECHOS SUCEDIDOS
¿Qué hechos o razones han motivado el incidente?
¿Han intervenido los Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas?, ¿se formuló denuncia?
DATOS DE LA PERSONA AGRESORA
NOMBRE
DOMICILIO
TELÉFONO
DNI / Nº SS
OTROS
NOTAS

Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, se puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

El objetivo de este registro y comunicación inmediata del suceso es doble:

1º- Conocer las circunstancias que se daban en el momento previo al suceso anormal, las cuáles permitieron la materialización de mismo.

2º- La adopción de medidas correctoras que eviten su repetición o, en el caso de que se repitan, permitan que sus consecuencias sean mínimas y sepamos controlar la situación.

Código Penal

Título XXII – DELITOS CONTRA EL ORDEN PÚBLICO

Capítulo II

De los atentados contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos, y de la resistencia y desobediencia

Artículo 550. [Supuesto]

Son reos de atentado los que acometan a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o empleen fuerza contra ellos, los intimiden gravemente o les hagan resistencia activa también grave, cuando se hallen ejecutando las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas.

Artículo 551. [Penalidad]

1. Los atentados comprendidos en el artículo anterior serán castigados con las penas de prisión de dos a cuatro años y multa de tres a seis meses si el atentado fuera contra autoridad y de prisión de uno a tres años en los demás casos.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior si la autoridad contra la que se atentare fuera miembro del Gobierno, de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas, del Congreso de los Diputados, del Senado o de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas, de las Corporaciones locales, del Consejo General del Poder Judicial o Magistrado del Tribunal Constitucional, se impondrá la pena de prisión de cuatro a seis años y multa de seis a doce meses.



El departamento de formación de **ANSICH** ofrece para sus socios cursos de formación en materia de prevención de agresiones y simulacros. Los profesores son expertos en seguridad ciudadana que tienen el reconocimiento del Ministerio del Interior y proceden de la Guardia Civil y del Cuerpo Nacional de Policía. Los cursos tienen una duración de dieciséis horas presenciales y no tiene coste para sus asociados.

Asociación Nacional para la Seguridad Integral en Centros Hospitalarios

<http://seguridadhospitales-ansich.org>

Av. del Mar Mediterráneo, 169 -28341 Valdemoro (Madrid)

Teléfono: 91 893 58 41 e-mail: info@seguridadhospitales-ansich.org

Laboratorios *Lilly* asume una vez más su compromiso social mediante el apoyo a este esfuerzo, sumándose a las acciones de difusión en materia de prevención de las agresiones hacia el personal sanitario y por la mejora de la seguridad integral en los centros sanitarios



Lilly Diabetes

Los pacientes diabéticos y los profesionales sanitarios tienen formas muy distintas de ver y afrontar la diabetes.

Pero todos tienen algo en común, un aliado que les acompaña en cada paso y se adapta a sus necesidades para abrir nuevos horizontes en la lucha contra esta enfermedad: Lilly Diabetes.

**Una respuesta para cada uno.
Un compromiso para avanzar juntos.**



ASOCIACIÓN NACIONAL
PARA LA SEGURIDAD INTEGRAL
EN CENTROS HOSPITALARIOS (ANSICH)



Respuestas que importan.