

INFORME 2011

El Servicio de Salud del Principado de Asturias es consciente de que los servicios públicos en general y de forma especial los Servicios de Salud, debido en parte a su peculiar organización, así como a las interacciones que se generan entre los profesionales y los usuarios, sin olvidar los cambios que se han producido en la relación entre ambos, han dado lugar a un incremento progresivo en los últimos años de actos violentos en los centros sanitarios. En el caso que nos ocupa, los incidentes violentos acaecidos en el sector sanitario responden entre otras causas a la frustración que se genera en los pacientes al no ver satisfechas sus expectativas, la desestructuración social progresiva en determinados estratos sociales, la falta de concepción de lo que llamamos bien público y una ideología social dominante que fomenta el individualismo y la competencia, hasta el punto de legitimar la violencia para resolver un conflicto. Así lo evidencia, entre otras, una reciente encuesta realizada por la Unión Europea que manifiesta que el 4 por ciento de los profesionales había sufrido en alguna ocasión algún tipo de agresión física y muchos otros refieren haber sufrido amenazas e insultos.

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos del trabajador. La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, nos advierte de que los trabajadores pueden sufrir graves consecuencias dependiendo del tipo de agresión, que van, desde la desmotivación profesional hasta el estrés, los daños físicos y psíquicos.

Desde el Servicio de salud del Principado de Asturias, entendemos que se debe de profundizar en los derechos que tienen los usuarios en todos los ámbitos. Recíprocamente debemos instar al ciudadano al cumplimiento de sus deberes. Entre éstos se encuentra el de hacer un uso adecuado de los servicios sanitarios basado

en un clima de cordialidad, confianza y respeto que mejorará el ambiente laboral de los trabajadores y a la vez propiciará una mejor prestación de servicios a los ciudadanos.

Por lo antedicho el SESPA, en desarrollo de la normativa constitucional y legal vigente, deberá hacer efectivo el derecho de los profesionales sanitarios a su servicio a recibir una asistencia y protección eficaz en el desempeño de sus funciones frente a cualquier tipo de actuación generadora de una situación conflictiva.

Para ello ha encargado a un grupo de profesionales adscritos a servicios muy diversos para que pudieran dar una visión lo mas global posible, dada la dificultad de la problemática a tratar y, desde esta óptica conjunta, elaborar un Plan de Prevención y Atención frente a potenciales situaciones conflictivas en los centros sanitarios el cual se implementa en octubre de 2006.

En este informe, se pretende dar una visión global de las agresiones que han sido comunicadas desde las Áreas Sanitarias de nuestra Red Pública. La presentación de los mismos, se hace enumerando ochos epígrafes a los que iremos dando respuesta con los datos comunicados por los profesionales que han padecido agresiones físicas o verbales.

Primer Epígrafe.- Número y tipo de agresión

La presentación de los mismos se hace describiendo el número de agresiones y el tipo de agresiones padecidas las cuales hemos clasificado en cuatro categorías: Físicas, Intento Física (cuando se evita la agresión por huida, intervención de fuerzas de seguridad, compañeros u otros testigos presénciales que con su actuación impiden que ésta se produzca), Amenazas e Insultos.

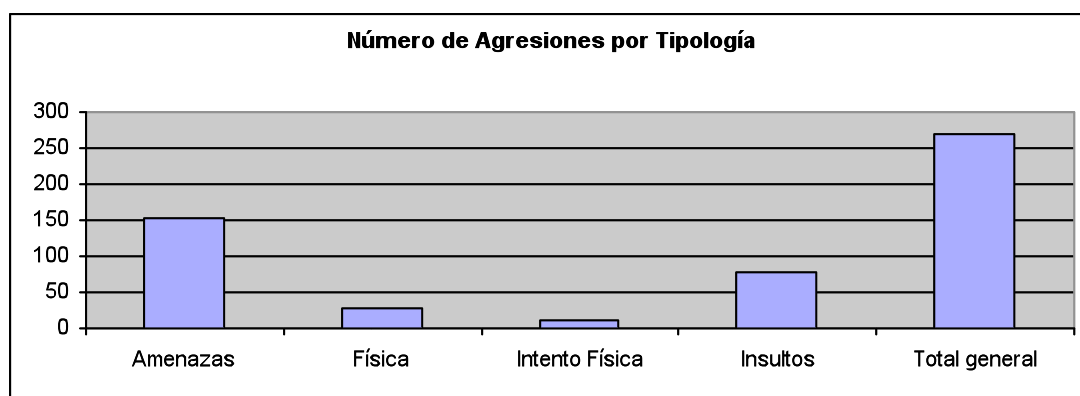
El número total de agresiones comunicadas, correspondiente al año 2011, asciende a 270.

Epígrafe 2.- Número y porcentaje de agresiones por tipología y orden de gravedad.

Establecemos una gradación en la gravedad de las Agresiones, considerando las físicas las de mayor gravedad, y los insultos los de menor gravedad.

El Total Agresiones, como ya hemos comentado asciende a 270, de las cuales:

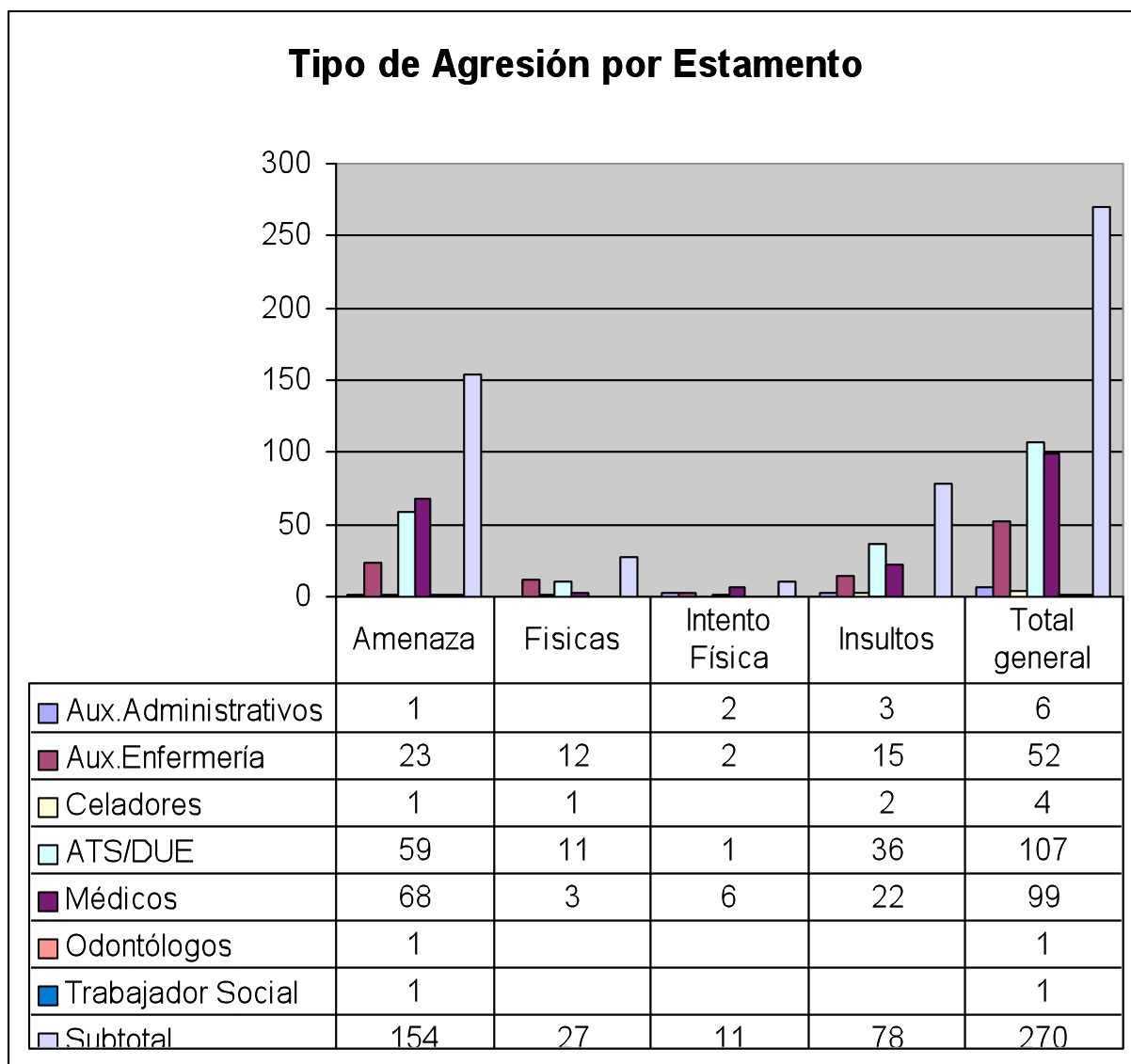
- Amenazas: 154 (57,04%)
- Agresión Física: 27 (10%)
- Intento de agresión física: 11(4,07%)
- Insultos: 78 (28,89%)



Epígrafe 3.- Número y porcentaje de agresiones por tipología y Categoría Profesional.

El mayor número de agresiones (ver tabla y gráfico) se dan en los colectivos de Diplomados en Enfermería y Médicos, entre ambos alcanzan la cifra de 206 agresiones, es decir el 76,29% del total. Del total 107 (39,62%) las padecen los profesionales médicos y 99 (36,66%) los Diplomados en Enfermería. En cuanto a la gravedad de la agresión, los ATS/DUE han padecido 11 agresiones físicas, los médicos 3 y las auxiliares de enfermería 12. Cabe añadir que el colectivo médico ha sufrido 6 Intentos de agresión física, el colectivo de ATS/DUE 1, el colectivo de Auxiliares de enfermería 2 y el de Auxiliares Administrativos 2. En cuanto a las agresiones verbales, los colectivos que más agresiones soportan son los médicos

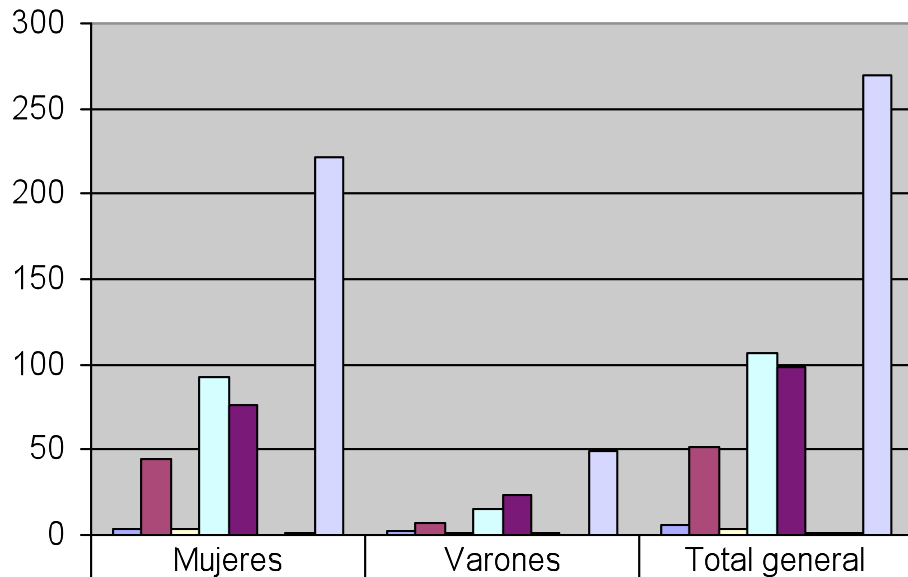
(68 amenazas y 22 insultos) y los diplomados en enfermería (59 amenazas y 36 insultos).



Epígrafe 4.- Número de agresiones agrupadas por Sexo y Categoría Profesional.

El número total de agresiones sufridas por mujeres es de 221 (81,85%), y 49 (18,14%) en el caso de los varones. En todas las Categorías Profesionales, tal como se puede observar en el gráfico, el número de agresiones padecidas es superior en las mujeres que en los varones.

Agresiones por Sexo y Categoría Profesional

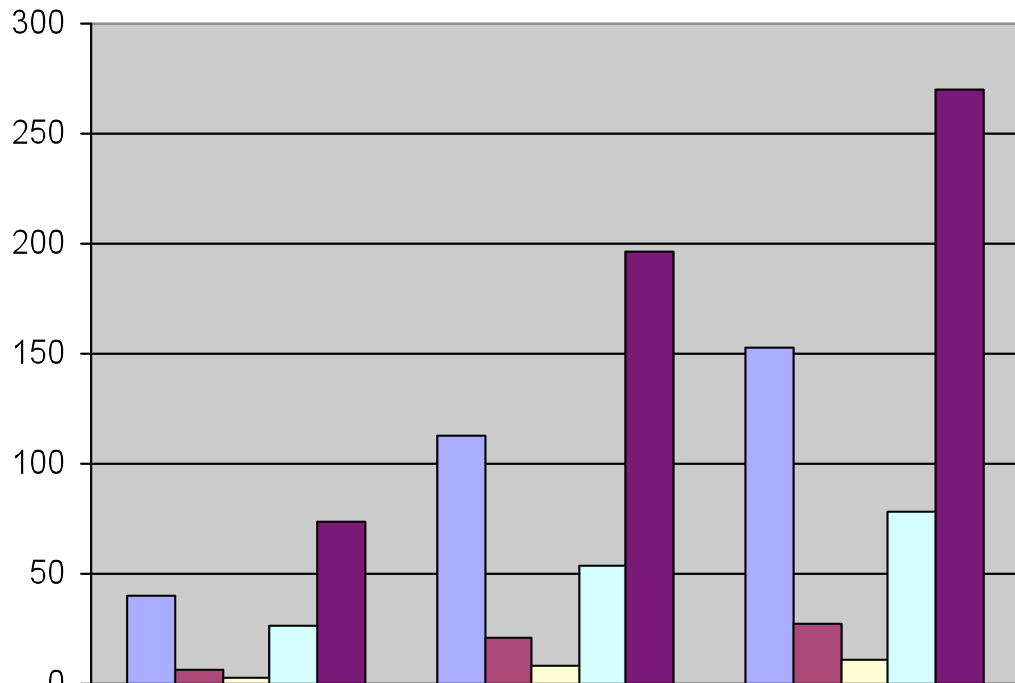


	Mujeres	Varones	Total general
Aux. Administrativo	4	2	6
Aux. Enfermería	45	7	52
Dceladores	3	1	4
ATS/DUE	92	15	107
Médicos	76	23	99
Odontólogo		1	1
Trabajador Social	1		1
Subtotal general	221	49	270

Epígrafe 5.- Cuantificar el sexo del agresor en función del número y tipo de agresión que realiza.

Del total de las 289 agresiones, 199 (68,85%%) son llevadas a cabo por varones y 90 (31,14%) por mujeres, participando ambos sexos en los cuatro tipos que hemos establecido (Agresión Física, Intento de Agresión Física, Amenazas e Insultos), como se puede observar en la tabla y gráfico.

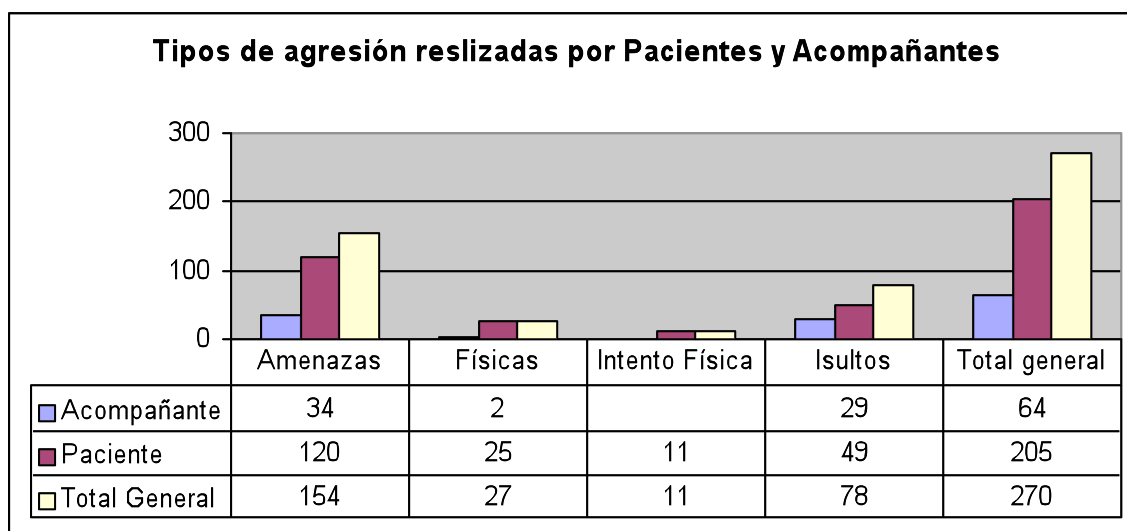
Sexo del Agresor y Tipo de Agresión



	Mujeres	Varones	Total general
Amenazas	40	113	153
Físicas	6	21	27
Intento Física	3	8	11
Insultos	26	54	78
Total general	74	196	270

Epígrafe 6.-Cuantificar el número y tipo de agresiones llevadas a cabo por el propio paciente o su acompañante.

Del total de las 270 agresiones, 196 (72,59%), son realizadas por los propios pacientes y 74 (27,40%) por sus acompañantes.



Epígrafe 7.- Cuantificar el número de denuncias judiciales presentadas por los profesionales agredidos.

El número de profesionales que han decidido presentar denuncia judicial contra sus agresores asciende a 32, cuya cobertura legal ha sido realizada por nuestros Servicios Jurídicos.

Epígrafe 8.-Cuantificar el número de profesionales que precisa acogerse a Incapacidad Transitoria como resultado de la Agresión sufrida.

Se ha tenido constancia de 1 caso de Incapacidad laboral como consecuencia de las agresiones recibidas. Este dato hay que tomarlo con cautela ya que sólo tenemos acceso a las I.T que tienen lugar inmediatamente después de la agresión, desconociendo si posteriormente, y como secuela de la misma, se produce un incremento de éstas.

Uno de los objetivos de este Plan es el de proporcionar cobertura sanitaria, psicológica y asistencia letrada a todos los trabajadores que prestan sus servicios en el SESPA. Entendemos que aquellos profesionales que padezcan situaciones de maltrato, debe de contar con apoyo explícito, más allá del derecho legal que le asiste y sin caer en falsos paternalismos por parte de la empresa empleadora. Es por este motivo, que siendo prioritario el desarrollo de los mecanismos de prevención y

protección pertinentes, llegado el caso de la indeseada agresión, el SESPA, ha de prestar un trato exquisito al agredido. Por ello, una vez facilitada la asistencia médica y psicológica, es preciso proporcionar la asistencia letrada de la forma más eficiente posible. Para ello, el agredido deberá realizar las siguientes actuaciones:

- El agredido lo comunicará al responsable del Servicio o Centro.
- Se rellenará el documento de Registro de comunicación de Incidentes.
- El Responsable del Centro enviará una copia a la Gerencia y otra al departamento de Prevención de Riesgos laborales de su Área Sanitaria.
- La Gerencia lo comunicará al Coordinador del Plan Prevención y Actuación del Servicio de Salud del Principado de Asturias frente a Potenciales situaciones conflictivas, el cual se pondrá en contacto, inmediatamente después de tener constancia del hecho, con el agredido para facilitarle el recurso mas acorde en función del tipo de acto violento.

Con el objeto de minimizar, en la medida de lo posible, el número de agresiones se han realizado 2 cursos sobre Manejo de Situaciones Conflictivas en el ámbito sanitario en el Instituto Asturiano de Administración Adolfo Posada durante el mes de Mayo. Éstos han sido impartidos por un equipo de profesionales (2 médicos, 2 diplomados en enfermería, 1 psicólogo y 1 técnico de salud) adscritos al Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Oviedo 24-2-2011

Santiago Álvarez Labra