


IO05-INSTRUCCIÓN OPERATIVA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SST DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO REINA SOFÍA – CENTRO REGIONAL DE TRANSFUSIÓN SANGUÍNEA		 Servicio Andaluz de Salud CONSEJERÍA DE IGUALDAD, SALUD Y POLÍTICAS SOCIALES
SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS POR LOS PROFESIONALES		
Elaborado por: José A. Serrano Carrillo Puesto: Jefe de la UPRL III-3 Fecha de elaboración: 1 de Octubre 2014	Aprobado por: Marina Álvarez Benito Cargo: Directora – Gerente Fecha de aprobación: 17 de noviembre 2014	Edición: 01. 2014 Fecha: 17 / 11 /2014
Revisado por: José L. Gómez de Hita Puesto: Director de Servicios Generales Fecha de revisión: 13 de Noviembre 2014		Página 1 de 11
<p>1. Objeto</p> <p>El Servicio Andaluz de Salud dispone de un Plan de Atención a los profesionales que son víctimas de agresiones. En el Hospital Universitario Reina Sofía, como fruto de los años de experiencia en el seguimiento de este tipo de actuaciones, realiza una segunda adecuación (la primera se aprobó en noviembre 2007) de este plan, a las condiciones y organización particular en nuestro hospital; mediante esta instrucción operativa.</p> <p>Actualmente se considera que hemos conseguido una respuesta rápida al profesional que ha sido víctima de una agresión. Se dispone del teléfono único 511011, las 24 horas, donde dicho profesional o compañeros pueden comunicar la situación que se produce, activando todas las actuaciones de apoyo, ayuda y asesoramiento al profesional agredido.</p> <p>El objeto de esta nueva versión de adecuación de este plan es ofrecer un avance más, consiguiendo que exista un seguimiento en el tiempo del profesional agredido, de las actuaciones jurídicas y psicológicas, que se hubieran podido producir, del conocimiento de los recursos personales (vigilantes de seguridad) y técnicos (cámaras, botones antipánico, alarmas, etc.) que se dedican a la prevención de estas situaciones, sin olvidar las actuaciones formativas, que puedan ayudar a prever y afrontar al profesional las situaciones conflictivas, las medidas de índole arquitectónico, como salidas alternativas, en el diseño de espacios de trabajo y de todas aquellas acciones correctoras que se deduzcan del análisis del mapa de riesgos de las agresiones registradas</p> <p>2. Aspectos generales del Plan</p> <p>2.1. Responsables y encargados de la coordinación, adscritos a la Dirección de Servicios Generales</p> <p>La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, es la que coordina la atención a los profesionales del Hospital ante una situación de agresión. Tal atención recaerá en el Jefe de la citada Unidad. El Directivo responsable de la PRL (Dirección de Servicios Generales) es la persona que, en primera instancia, asume por parte de la Dirección del Hospital la interlocución entre ésta y el profesional, ofreciendo apoyo y cuantas acciones sean oportunas.</p>		



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

2.2. Teléfono único de agresiones

La atención al profesional ante una situación de agresión en el Hospital se canaliza a través del número de **teléfono único, 511011**, al que el profesional en esa situación puede llamar las **24 horas** del día y que es atendido por los Vigilantes de Seguridad.

2.3. Quién inicia el procedimiento

Si **el profesional** se encuentra en situación de agresión llamará, él o cualquier compañero, a este teléfono único de agresiones y será atendido por el Vigilante de Seguridad, que se personará, en su caso, en el menor tiempo posible, en el lugar donde se esté produciendo la situación de agresión.

También se podrá iniciar pulsando el **botón antipánico**, en lugares donde está instalado.

2.4. Condiciones de la atención a los profesionales

La atención a las víctimas de agresiones, por parte de los todos los agentes actuantes, será realizada salvaguardando la **intimidad y confidencialidad** del profesional agredido.

2.5. Confluencia con otros procedimientos.

Si la agresión es física y el profesional sufre lesiones, se pondrá en funcionamiento también, simultáneamente a éste, el procedimiento **PRO 004 Accidente e Incidente**.

3. Secuencia de actuaciones en caso de agresión a profesionales.

3.1. Actuaciones generales

- Una vez que reciba la comunicación de la agresión, por parte del profesional agredido o de cualquier otro profesional presente, el **Vigilante de Seguridad** se personará en su caso, en el menor tiempo posible, en el lugar de los hechos.

- El Vigilante de Seguridad tomará las medidas que estime pertinentes para que cese la situación de agresión y llamará, si lo estima conveniente, **las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**, para que se personen en el lugar de los hechos.

- Si el profesional con motivo de la agresión ha sufrido lesiones, el Vigilante de Seguridad **lo acompañará al Servicio de Urgencias** del Hospital o, si no es posible, solicitará ayuda para que sea trasladado a dicho Servicio. También le facilitará al profesional **la hoja de registro de agresiones**, para que éste la diligencie y le informará de las actuaciones que puede seguir.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

El Servicio de Urgencias atenderá al agredido y el facultativo que lo atienda emitirá el correspondiente **parte de lesiones al Juzgado**.

Igualmente dicho facultativo deberá cumplimentar el correspondiente **CATI** (Comunicación de Accidente de Trabajo e Incidente) y facilitará la **Hoja de Registro de Agresiones**, en el caso de que no dispusiese ya de ella. Este documento será cumplimentado por la víctima de la agresión, enviándolo a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital, bien por ella misma o, si lo prefiere, por el vigilante de seguridad.

En cualquier caso, el **Jefe de la Unidad de PRL**, además de la **DSSGG**, recibirán, desde el Servicio de Vigilancia y Seguridad, **información de todas las agresiones** que se produzcan. Dicho Jefe de la UPR, o persona que lo sustituya, atenderá personalmente a la persona agredida en el día siguiente laboral al que se produzca la agresión. Le ofrecerá la cartera de servicios que el plan dispone y le asesorará y orientará en el proceso,

Si la situación de agresión se produce fuera del horario de 8:00 h a 15:00 h en días laborales, el Vigilante de Seguridad se pondrá en contacto con el **Jefe de la Guardia**, el cual atenderá personalmente al agredido y valorará, en función de la gravedad de la agresión, si contacta con el **directivo de guardia**, que se encuentre de guardia localizada, en función de si el agredido es personal facultativo, de enfermería o no sanitario, respectivamente. Dicho directivo valorará, en función de la gravedad de la situación, si se persona en el Centro, lo atiende telefónicamente o lo pone en conocimiento del Director al que esté adscrito el profesional agredido. En todo caso le **manifestará que lamenta el hecho** de la agresión y que el Hospital, si lo desea, le puede dar apoyo psicológico y asesoramiento jurídico, indicándole que se ponga en **contacto**, el primer día laborable, con la **Jefatura de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital**.

El Jefe de la Unidad de PRL, o persona que lo sustituya, **contactará personalmente con el profesional agredido**, el primer día hábil siguiente a la agresión, le pedirá la información necesaria a fin de mecanizar los datos necesarios en el programa de Registro Informatizado de Agresiones (RIAC) y le ofrecerá el apoyo jurídico y psicológico. Si necesitase el apoyo jurídico le acompañará hasta el Servicio Técnico-Jurídico del Hospital. Para el apoyo psicológico lo hará a través de la valoración previa del Servicio de Medicina del Trabajo. En cualquier caso, **enviará** al Directivo responsable de la Prevención (Dirección de Servicios Generales) **comunicación** de lo sucedido, además de a las diferentes Direcciones del Hospital, el Servicio Técnico-Jurídico, Servicio de Comunicaciones y copia a la titular de la Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, precisando el tipo de apoyo facilitado al profesional agredido.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

En función del nivel de la agresión producida, la **Dirección-Gerencia valorará** si es necesario hacer un manifiesto de rechazo de la agresión, el cual deberá contener los siguientes extremos:

- Denunciar la situación de violencia ocurrida.
- Lamentar el daño, físico y/o psicológico, que haya podido sufrir el profesional agredido, que desempeña su trabajo en el Hospital del cual es responsable.

El **Servicio Técnico-Jurídico asesorará** al agredido sobre la posibilidad de que, si lo considera, denuncie los hechos ante el órgano competente: Juzgado, Guardia Civil, Policía, etc. y, si es necesario, lo acompañará para que interponga dicha denuncia.

Asimismo, le ofrecerá la posibilidad de **asistencia jurídica** por parte de un Letrado del S.A.S., siguiendo el procedimiento establecido, y realizará el seguimiento del proceso informando, cuando sea necesario, al interesado.

Estas medidas o actuaciones, se recogen de forma separada para cada agente participante en el Anexo I al presente documento.

3.2. Otras actuaciones de distintos Servicios y Unidades

- El Servicio de **Medicina del Trabajo**, comunicará a la Unidad de PRL, cualquier inicio de **atención psicológica** que se produzca a cualquier profesional, a consecuencia de las actuaciones de este Plan, incluyendo el alta o finalización de dicha atención.
- La **Subdirección de Infraestructuras** comunicará a la Unidad de PRL, cualquier actuación que se produzca, en relación a introducción de **medidas técnicas o arquitectónicas** de salidas alternativas o similares.
- El **Servicio de Vigilancia y Seguridad** enviará periódicamente a la Unidad de PRL, **inventarios actualizados** de recursos humanos de vigilantes de seguridad, cámaras, botones antipánico, timbres, etc.
- La **Unidad de Formación** enviará periódicamente información relativa a las **acciones formativas** que puedan realizarse en el HURS, relacionadas con afrontamiento de hostilidad, agresiones, etc.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

- El **Servicio Técnico-Jurídico** enviará a la Unidad de PRL **comunicación de las diligencias previas**, denuncias y sentencias que se produzcan, relacionadas con las agresiones producidas, en el momento que se produzcan, con el objeto que, dicha información, sea reflejada en el RIAC.
- La **Unidad de PRL** enviará trimestralmente a la **DSSGG estadística** de las agresiones sufridas por los profesionales del HURS, realizando las comparativas históricas convenientes con valoración de los **indicadores** correspondientes. Los técnicos de dicha Unidad mecanizarán en el programa **RIAC** todas las agresiones producidas. En dicha mecanización habrá de tenerse en cuenta el seguimiento posterior de dicha agresión, como por ejemplo la posible baja laboral por **AT** del profesional, interposición de denuncia ó cualquier otra circunstancia que se desconozca en un primer momento. Dichas incidencias se anotarán en dicho RIAC en la pestaña de “seguimiento”. Deberá realizar un **especial seguimiento** de aquellos profesionales que hayan sufrido una agresión grave.

3.3. Comunicación e información a los profesionales

Se ha realizado un **plan de comunicación en el HURS** para dar a conocer el teléfono único de agresiones, incluyendo la impresión de tarjetas individuales donde consta el número de teléfono al que contactar en caso de situación de agresión.

En la **página Web del HURS** se dispone de información, de los contenidos de este plan y los documentos de registro de agresiones.

Independientemente de lo anterior, se dispone de **información** relativa a este plan **en**:

- Todas las Direcciones del Hospital.
- La Unidad de PRL.
- El Servicio de Vigilancia de la Salud (Medicina Preventiva y Medicina del Trabajo).
- El Servicio Técnico-Jurídico.
- Las Unidades de Atención al Profesional.
- La Secretaría del Comité de Seguridad y Salud

SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

4. Seguimiento de las agresiones registradas

4.1. Seguimiento de cada caso relevante

Independiente de las actuaciones que se derivan de todas las agresiones sufridas por los profesionales, desde la Unidad de PRL, como se ha expresado anteriormente, se hará un **seguimiento especial** en aquellos **casos** que se considere **relevantes**, a juicio de la Dirección del Hospital o de la propia Unidad de PRL. Debiendo **interesarse** y poner **a disposición de la víctima** la cartera de servicios disponibles. Además de comprobar la efectividad de las medidas de protección o atención a la víctima adoptadas, en su caso, para, si es necesario, modificarlas o ampliarlas.

4.2. Análisis del mapa de agresiones, planificación preventiva y valoración de su efectividad

- La Unidad de PRL, en su caso, propondrá las **medidas correctoras** oportunas para evitar dichas agresiones a profesionales, incluyéndolas en el documento de **planificación preventiva**.
- Trimestralmente la Unidad de PRL elaborará un **informe estadístico** cualitativo, respetando los datos confidenciales, de las agresiones sufridas por los profesionales, para el conocimiento y seguimiento del Comité de Seguridad y Salud.
- Los **indicadores** que se emplearán serán los siguientes:
 - o N^o de agresiones sufridas trimestralmente, con indicadores por forma de agresión, puesto, centros, áreas, categorías, sexo y turno de trabajo.
 - o Evolución del **n^o de agresiones del trimestre actual** con respecto al año anterior, con indicación de la evolución anual, por categorías, áreas y centros.
 - o Seguimiento trimestral de la **implantación de las medidas correctoras**, aprobadas con anterioridad e incluidas en la planificación preventiva, y áreas de mejora.
 - o Seguimiento trimestral de la **efectividad de las medidas** adoptadas.



ANEXO I

ACTUACIONES DE LOS AGENTES PARTICIPANTES PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA LOS PROFESIONALES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO “REINA SOFÍA”

A) PROFESIONAL EN SITUACIÓN DE AGRESIÓN:

Llama al teléfono único de agresiones del Hospital (511 011)

Si ha sufrido lesiones, **pide asistencia** en el Servicio de Urgencias del Hospital.

Se pone en contacto, lo antes posible, con la Jefatura de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital (512995)

B) VIGILANTE DE SEGURIDAD:

Atiende la llamada del profesional rápidamente.

Se persona en el lugar de los hechos si es posible, para acabar con la situación de agresión. Si no es posible, **informa al profesional** de las medidas a tomar y avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en su caso.

Si el profesional ha sufrido lesiones, **lo acompaña al Servicio de Urgencias** del Hospital o, en su caso, solicita ayuda para que sea trasladado a dicho Servicio.

Comunica telefónicamente a la Jefatura de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales el hecho de la agresión, lo más pronto posible, de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 h, no festivos.

Fuera de ese horario o días, comunicará el hecho de la agresión al Jefe de la Guardia.

Remite informe escrito, a primera hora de la mañana, al Director de Servicios Generales y al Jefe de la Unidad de PRL, en relación a todas las agresiones comunicadas y acaecidas a los profesionales el día anterior.

C) PROFESIONALES DEL SERVICIO DE URGENCIAS:

El facultativo que atienda al profesional agredido, le presta la asistencia sanitaria correspondiente, emitirá el correspondiente parte de lesiones al Juzgado y facilita y **cumplimenta el correspondiente CATI**.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

El facultativo facilita la **Hoja de Registro de Agresiones** al profesional agredido, el cual se encarga de enviarla, directamente o a través de los vigilantes de seguridad, a la Unidad de PRL.

D) JEFE DE LA GUARDIA:

Atiende rápida personalmente al profesional agredido, lamentando la agresión.

Valora, en función de la gravedad de la agresión, **si contacta** con el directivo correspondiente de guardia

Informa al profesional que debe ponerse en contacto con la Jefatura de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital lo antes posible, para recibir asesoramiento.

Procura que los profesionales que atiendan al agredido cumplimenten la Hoja de Registro de Agresiones y que la remitan a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

E) JEFE DE LA UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:

Atiende rápida y personalmente **al profesional** agredido, lamentando la agresión. Le ofrece los servicios de la cartera de servicios que el plan dispone. Asesorando y orientando en el proceso al profesional

Comunica al Equipo de Dirección, el Servicio Técnico-Jurídico, la Unidad de Comunicación y la titular de la delegación territorial de la Consejería de Igualdad, Salud y Políticas Sociales, la agresión producida.

Dirigirá al profesional agredido al **Médico del Trabajo**, en caso necesario para que valore si necesitase asistencia psicológica, a través del Servicio de Salud Mental del Hospital.

Le **ofrecerá asesoramiento jurídico** a través de la Unidad Técnico-Jurídica del Hospital.

Pide información al profesional para cumplimentar el Registro Informatizado de Agresiones (RIAC).

Controla que se mecanizan en el RIAC los datos de las agresiones sufridas.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

Propone, en su caso, medidas correctoras y áreas de mejora. Las incorpora, en su caso, en el documento de **Planificación Preventiva**. **Realiza el seguimiento y control** de dichas medidas y estudia su eficacia o efectividad.

Extrae **trimestralmente los datos de las agresiones** comunicadas, con los indicadores expresados anteriormente, y los envía al Presidente del Comité de Seguridad y Salud.

Realiza el **seguimiento posterior** de las agresiones comunicadas, en especial en aquellos profesionales que han sido víctimas de algunas consideradas relevantes por la Dirección del Hospital o la propia Unidad de PRL.

F) DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES O DIRECCIÓN GERENCIA:

Valora si se persona en el Hospital o atiende telefónicamente al agredido.

En todo caso **lamentará** el hecho de la agresión.

Le **informa** que el Hospital le puede prestar el apoyo necesario, indicándole que contacte con la Jefatura de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del Hospital.

El directivo que atienda al agredido, **si es necesario**, a la vista de la gravedad del incidente, lo comunica a la **Dirección Gerencia**, para que valore si hacer un manifiesto de rechazo de la agresión y, en su caso, interpone una denuncia contra el agresor o agresores.

Coordina las actuaciones, en su caso, de mejoras correctoras, **atención a los profesionales** que son víctimas de agresiones y la **información en el Comité de Seguridad y Salud**.

G) MÉDICO DEL TRABAJO:

Atiende rápidamente al agredido, en caso de necesitar **apoyo psicológico** y supervisará la evaluación de su proceso asistencial. Comunica el hecho a UPRL para que pueda ser registrado en RIAC en la pestaña de seguimiento.

H) EL SERVICIO TÉCNICO-JURÍDICO:

Asesora al agredido sobre la posibilidad de que interponga una denuncia, incluso lo acompañará si es necesario.



SEGUIMIENTO DE LAS AGRESIONES SUFRIDAS
POR LOS PROFESIONALES

Le ofrece la posibilidad de **asistencia jurídica** por parte de un Letrado del S.A.S., indicándole el procedimiento a tal efecto.

Sigue el proceso de la **denuncia**, informando al profesional, cuando sea necesario.

Tramita la denuncia que, en su caso, interponga el Hospital.

Informa al Jefe de la Unidad de PRL en los casos en que conste que se haya formulado denuncia por el profesional, así como del resultado de la posterior resolución judicial.

I) UNIDAD DE SALUD MENTAL:

Atiende al profesional que solicite y necesite el apoyo psicológico, lo más rápidamente posible, cuando desde Medicina del Trabajo le sea derivado.

J) UNIDAD DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD

Envía periódicamente a la Unidad de PRL, inventarios actualizados de recursos humanos de vigilantes de seguridad, cámaras, botones antipánico, timbres, etc.

K) SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Comunica a la Unidad de PRL, cualquier actuación que se produzca, en relación a introducción de medidas técnicas o arquitectónicas de salidas alternativas o similares.

L) UNIDAD DE COMUNICACIÓN INFORMACIÓN

Prepara y elabora, a petición de la Dirección Gerencia, el **comunicado de repulsa** de la agresión sufrida por el profesional

M) UNIDAD DE FORMACIÓN

Envía periódicamente información relativa a las acciones formativas que puedan realizarse en el HURS, relacionadas con afrontamiento de hostilidad, agresiones, etc.



N) UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- **Atiende** al profesional que comunica la agresión.
- **Mecaniza en RIAC** todas las agresiones que se produzcan, una vez requeridos los datos precisos para su cumplimiento.
- Mantiene **actualizada** aquella **información** que le llega con posterioridad, véanse: posible baja laboral, asistencia jurídica, interposición de denuncia, asistencia psicológica etc., reflejándola en la pestaña de “seguimiento” del RIAC, que se mantiene abierta de forma permanente para tal menester.
- Realiza el **seguimiento de las agresiones registradas y el análisis** del mapa de agresiones, con **valoración de la efectividad** de las medidas correctoras, aprobadas en su caso, según los indicadores expresados en el presente procedimiento operativo.