

Abordaje de las situaciones conflictivas en los centros sanitarios del Principado de Asturias

Desde el Servicio de Salud del Principado de Asturias, entendemos que se debe profundizar en los derechos que tienen los usuarios en todos los ámbitos

Santiago Álvarez Labra

(Diplomado en Enfermería y Licenciado en Antropología Social y Cultural. Coordinador del PLAN DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN frente a potenciales situaciones conflictivas en centros sanitarios)

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



amente 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 más global posible, dada la dificultad de la

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

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. Recípro-

problemática a tratar y, desde esta óptica conjunta, elaborar un Plan de Prevención y Atención frente a potenciales situaciones conflictivas en los centros sanitarios.

Se procede a la constitución del grupo el día 16 de febrero de 2006, realizándose con posterioridad una reunión mensual

hasta completar el documento. El cómputo global de las mismas es de 6 reuniones de trabajo, finalizándose la redacción del documento por parte del coordinador del grupo en julio presentándose al resto de componentes para posteriormente hacer entrega del mismo al director gerente del SESPA para su aprobación.

El documento, expresado de forma sintética consta de los siguientes apartados:

Justificación: Se hace una breve constatación del incremento de los actos violentos en los centros sanitarios de los países industrializados en los últimos años, apoyándose en informes de organismos internacionales.

Marco normativo: Se recoge diversa normativa legal, en la cual se sustenta el Plan; citamos a título de ejemplo el artículo 40.2 de la Constitución Española el cual encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales, en artículo 14.2 dice: «El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo». Y el artículo 17.1.d) de la Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal de los Servicios de Salud, establece entre los derechos de este personal el de recibir una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como riesgos generales en

mediante los medios materiales y humanos disponibles, utilizando las ayudas externas si fuese necesario.

3. Dar cobertura al profesional, tanto física como psíquica y asistencia letrada a los trabajadores afectados, así como la posterior investigación de los Servicios de Salud Laboral y Gerencias de las diversas Áreas Sanitarias, en coordinación con el Servicio de Prevención de Riesgos laborales.

Cada uno de estos objetivos conlleva la implementación de una serie de actuaciones que se recogen en el documento. Si bien cabe destacar el consenso generalizado en la necesidad de formación de los profesionales en habilidades comunicativas y manejo de conflictos que a continuación se relacionan:

- Ayudar a reconocer y entender los condicionantes personales, sociales, ambientales y psicológicos que generan agresividad.
- Analizar los diversos tipos y niveles de la agresividad.
- Sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la correcta comunicación asistencial para la prevención de situaciones conflictivas.
- Conseguir las habilidades necesarias para la prevención y manejo de las situaciones hostiles.
- Posibilitar una conducta sistemática en la consulta para prevenir relaciones difíciles.

Los cursos para adquirir habilidades comunicativas y manejo de situaciones hostiles, se llevarían a cabo previa formación de un equipo de profesionales adscritos al SESPA, que serían los encargados de impartir la misma al resto de trabajadores de nuestro Servicio de Salud

los centros sanitarios o derivados del trabajo habitual y a la información específica en esta materia.

OBJETIVOS GENERALES:

1. Prevenir de potenciales situaciones conflictivas entre profesionales y usuarios del Servicio de Salud del Principado de Asturias, así como aquellas acciones que pongan en riesgo a profesionales, usuarios y bienes de nuestros servicios sanitarios.

2. Proteger a los profesionales, usuarios, bienes y servicios de la violencia o agresión

• Dotar de técnicas útiles de autocontrol emocional para reducir el estrés en la consulta.

Los cursos para adquirir habilidades comunicativas y manejo de situaciones hostiles, se llevarían a cabo previa formación de un equipo de profesionales adscritos al SESPA, que serían los encargados de impartir la misma al resto de trabajadores de nuestro Servicio de Salud. El motivo de elegir este sistema basado en la formación de formadores se debe a que, de una parte, es el más rentable para la empresa, al tener formadores propios, y de otra, es el sistema más

operativo para llegar a la mayor cantidad de profesionales en el menor tiempo posible, dado el gran número de los mismos.

En este apartado cabe reseñar que ya se ha comenzado en el mes de noviembre con los cursos de formación de formadores asignando a cada área sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma, un número de plazas en función del total de profesionales adscritos a la misma. Se sigue realizando la formación de formadores iniciada en el mes de noviembre, habiendo finalizado otro curso en el mes de marzo y continuando con otro taller en el mes de junio. Retomaremos la actividad formativa (pasado el periodo vacacional) en Metodología Docente y Dinámica de grupos, hasta finalizar el año en curso con el objetivo de impartir la misma en 2008 con formadores propios.

La tutorización de la elaboración de las unidades didácticas como apoyo a los propios formadores va a ser llevada a cabo por un psicólogo, un médico y un enfermero, todos ellos con experiencia docente en esta temática y contarán con el apoyo institucional de Instituto de Administración Pública Adolfo Posada y del Servicio de Salud del Principado de Asturias.

Otro aspecto que nos parece relevante es la elaboración de un mapa de riesgos; para ello es necesario implantar un registro donde consten todo tipo de agresiones, con el objeto de establecer normas de actuación desde las gerencias, con el apoyo jurídico pertinente, sobre aquellos ciudadanos que ya hayan realizado comportamientos inadecuados en ocasiones anteriores. En este registro, deben de constatarse aquellas acciones que eufemísticamente denominamos de «baja intensidad», como amenazas veladas y exigencias intimidatorias que tienen una gran repercusión en quien las sufre por:

- El elevado número de ellas que se producen.
- Por la impunidad del acto violento, que queda sin el merecido reproche social.
- Por la falta de apoyo hacia el profesional agredido, hasta el momento actual.
- Por incidir directamente en la propia autoestima del profesional.
- Por afectar a la dignidad de la persona.
- Por ser causa directa de absentismo laboral.

Utilizaremos además otras fuentes, desde las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios, así como del registro de incidencias, en el que constaran todo tipo de situaciones conflictivas que hayan tenido lugar en los diversos centros sanitarios. El objetivo es una vez conocidos aquellos centros sanitarios que presentan un mayor número de actos violentos y en función de la tipología de éstos,

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

establecer las medidas de prevención y protección más adecuadas, acordes a las características específicas de los mismos.

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, deben contar con apoyo explícito, más allá del derecho legal que les 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

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

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 más acorde en función del tipo de acto violento.

Con el objeto de implementar el Plan, parecía preceptivo darlo a conocer al mayor número de profesionales, poniendo el acento en aquellos que ocupan puestos de responsabilidad en los diversos centros sanitarios, (Hospitales y Centros de Salud). Para ello, se continuó realizando la presentación del mismo, (iniciada en octubre de 2006 y finalizada en abril de 2007),¹ en los salones de actos de éstos, haciendo una convocatoria explícita a Jefes de Servicio, Supervisoras de Área, Representantes de Prevención de Riesgos Laborales, Coordinadores Médicos, Responsables de Enfermería, Responsables del Servicio de Admisión, y dejando la asistencia abierta a todas aquellas personas que tuvieran interés en el tema que nos ocupa.

El cómputo global de presentaciones en las 8 Áreas Sanitarias de nuestra Comunidad Autónoma es de 20, con una asistencia

aproximada de 2.000 profesionales, proporción que consideramos adecuada para coadyuvar a la difusión del Plan, considerando que el Servicio Sanitario del Principado de Asturias cuenta con 14.000 profesionales. En marzo, se distribuyen 3.000 ejemplares del documento entre los centros sanitarios de nuestra red pública, simultá-

¹ La presentación la inicia el Coordinador del Plan acompañado de un letrado adscrito a nuestros servicios Jurídicos, con una síntesis del documento y una duración de 30 minutos. Finalizada ésta, se abre un turno de preguntas respondiendo ambos a las mismas.

neamente el Consejero de Salud y Servicios Sanitarios, el Gerente del Servicio de Salud del Principado de Asturias y el Coordinador del Plan, presentan a los medios de comunicación los datos correspondientes al periodo septiembre/2006-febrero/2007.

El número de agresiones comunicadas a 31 de mayo son las siguientes:

Total de agresiones: 144

13 agresiones físicas: 8 enfermeras mujeres; 3 médicos varones; 1 auxiliar de enfermería mujer; 1 odontóloga mujer

7 intentos de agresión física: 3 enfermeras mujeres; 3 médicos (dos de ellos mujeres y uno varón); 1 auxiliar de enfermería mujer.

6 amenazas graves: 4 medicas mujeres, 1 enfermera mujer; 1 auxiliar administrativo mujer

118 amenazas e insultos (55 amenazas y 63 insultos).

3 casos de incapacidad transitoria, uno de ellos con secuelas físicas.

25 denuncias judiciales (2 de ellas retiradas), 22 de ellas defendidas en los tribunales por nuestros servicios jurídicos. todas ellas con sentencia favorable hacia nuestros profesionales.

Las fuerzas de seguridad (incluyendo vigilantes jurados), han intervenido en todos los casos en los que se han presentado denuncias y han evitado otras muchas agresiones que a día de hoy no tenemos cuantificadas con exactitud.

Reseñar que se ha puesto en contacto, telefónicamente, el Coordinador del Plan con los 144 profesionales que han sufrido agresiones en este periodo, al objeto de proporcionarles el apoyo institucional adecuado con la necesidad expresada por éstos. Durante la conversación se les informa de todas las acciones que se pueden realizar.

Quisiera finalizar con una reflexión y un deseo. Considero que sería muy positivo, por su carácter disuasorio, que fuera tenida en cuenta por parte de los jueces la instrucción del fiscal jefe del TSJC, en la que se pide a los fiscales del tribunal que persigan como delito de atentado contra funcionario público las agresiones cometidas contra los profesionales de la sanidad.

El deseo es que este Plan cumpla una doble función: abordar de forma integral la defensa de nuestros profesionales y, simultáneamente, proporcionar a los ciudadanos un ambiente relajado y sin crispación basado en un clima de respeto y confianza mutua, ya que no se puede concebir un Sistema Sanitario Público donde se rompa ésta sin un grave deterioro, tanto para quien presta sus servicios en el mismo como para quien los recibe.