

Guía de
**PROTOCOLO ESPECÍFICO NA
ACTUACIÓN ANTE OS CASOS DE
AGRESIÓNS A PROFESIONAIS DA
SANIDADE**



Introdución

As profesións relacionadas co sector servizos, tal e como indica a OIT (Organización Internacional do Traballo), son as que presentan un maior risco de sufrir agresións ou actos de violencia debido ao estreito contacto con usuarios e clientes.

A relación entre profesionais e usuarios do sector sanitario leva un importante compoñente emocional (dor, morte, sufrimento, incerteza...) que pode xerar situacións de risco ao provocar unha percepción de falta de información, ou de mala calidade asistencial.

Implantando un Protocolo específico de actuación nos Centros Sanitarios, preténdese mellorar as condicións de saúde e seguridade dos traballadores, que desenvolven a súa actividade laboral no devandito centro, xa que, entre outras cousas:

- Contribúe a diminuír as situacións de tensión e conflito entre traballadores sanitarios e usuarios, reducindo os riscos de agresión.
- Axuda a prever agresións e actos de violencia contra os traballadores, tanto nos centros sanitarios como nos domicilios dos pacientes.
- Protéxese aos traballadores, usuarios, bens e servizos dos Centros sanitarios, á vez que confire seguridade e confianza nos mesmos, o que axuda a mellorar o ambiente laboral, favorece o respecto mutuo e a comunicación.
- Sensibiliza, informa e forma ao persoal, animándolle a denunciar os incidentes e a propoñer estratexias e actividades para reducir ou eliminar os riscos.
- Facilita aos traballadores afectados asistencia sanitaria, apoio psicolóxico, asesoramento e defensa xurídica.

Definicións

1

Situación de Risco Laboral: considéranse aquelas circunstancias nas que conflúen determinados factores socioambientais, favorecedores dun clima propenso a xerar comportamentos intencionados, con tendencia a producir dano físico ou psíquico a outra persoa.

Agresión Verbal: é o emprego de ameazas verbais, intimidación contra outra persoa ou grupo, que pode producir dano psicolóxico.

Agresión Física: é o emprego da forza contra outra persoa ou grupo, que produce danos corporais. Inclúense entre outros as malleiras, patadas, labazadas, tiros, empuñóns, dentadas e beliscos.

2

Poboación diana deste protocolo

- a) Traballador exposto.
- Profesionais Sanitarios: médico, enfermeiro/a, auxiliar, fisioterapeutas.
 - Profesionais Non Sanitarios: persoal administrativo, xerencia, condutores de ambulancias, celadores.
- b) Traballador especialmente sensible.
Considérase a todo o persoal discapacitado, persoal con dependencia e persoal con perfís especiais, entre os que poderíamos destacar:
- Perfil A: persoas agresivas, que tenden a xerar agresións con máis frecuencia.
 - Perfil B: persoas explosivas e que manexan mal as situacións conflitivas.
 - Perfil C: persoas pasivas, que xestionan peor as situacións conflitivas.
- c) Outros usuarios do centro sanitario.

3

Factores causantes de situacións de risco

- Diagnósticos non previstos polo paciente.
- Intento de conseguir tratamentos ou medicamentos.
- Intentos de obter baixas laborais finxidas.
- Paciente e/ou acompañantes baixo os efectos do alcol ou drogas.
- Áreas de recepción e circuitos inapropiados, non centrados no usuario.
- Tempos excesivos de espera.
- Interrupcións frecuentes na consulta.
- Fallos reiterados en cuestións burocráticas.
- Problemas na socio demografía da comunidade atendida.

4

Zonas do centro sanitario de maior risco de sufrir unha agresión

- Urgencias.
- Consultas de atención primaria.
- Oficina de atención ao paciente.
- Sala de espera da UCI, extraccións, raios ou intervencións ambulatorias.

Cando se inicia o protocolo

5

- Se se observa nas salas de espera ou consultas algunha persoa con claros signos de impaciencia, alterando coas súas queixas aos demais usuarios, dando voces ou tirando cousas.
- Se alguén se dirixe de forma groseira ao persoal.
- Se alguén ameaza a algún dos profesionais.
- Se alguén porta un obxecto contundente ou leva algunha arma.
- Se se detecta algunha persoa con antecedentes de agresión.

6

Ante unha situación de risco, recoméndase:

- Manter o equilibrio emocional e non responder as provocacións.
- Manter a conversación en ton afable e profesional.
- Manter unha actitude tranquila.
- Se a pesar do anterior a tensión aumenta, débese reorientar a conversación para:
 - Tentar reconducir ao usuario cara a un estado de ánimo máis tranquilo.
 - Facilitar a liberación da tensión emocional do usuario ou paciente.
 - Recoñecer e admitir as posibles deficiencias propias e da organización.
- Tentar atopar puntos comúns, sinalando aqueles nos que estamos de acordo.
- Nunca quitarlles a razón.

7

Actitudes a evitar

a) Verbais:

- Estilos de comunicación que xeren hostilidade: desinterese, frialdade, menosprezo e impaciencia.

- Evitar transmitir información que non sexa real e/ou propoñer acordos que non se poidan cumprir.
- Evitar usar ameazas, coaccións ou insultos.
- Evitar restar importancia ás queixas ou as críticas.

b) Non Verbais:

- Evitar o contacto ocular prolongado, porque pode interpretarse como agresivo e desafiante.
- Evitar sinais que se poidan valorar como de desafío, hostilidade, ameaza (poñerse en pé en oposición frontal, sinalar co dedo, etc).
- Evitar o contacto físico e o exceso de proximidade.
- Invadir o seu espazo persoal.

As medidas máis adecuadas para previr agresións son:

- Dispositivos de alarma, interfonos nas consultas e pulsadores antipánico no teclado do ordenador, ou botóns instalados baixos as metas.
- Videocámaras de vixilancia nas zonas administrativas e salas de espera, debidamente sinalizadas, onde se garante en todo momento a confidencialidade e intimidade, tanto dos profesionais como dos usuarios.
- Saídas alternativas das salas.
- Mobiliario disposto de forma que o persoal poida saír da sala antes que o agresor.
 - Biombos de seguridade nos puntos de información.
 - Que non haxa nas salas obxectos susceptibles de ser utilizados como armas: pisapaís, abrecartas...

8

Soluciones de tipo técnico

Actuación en situación de violencia

9

- Tentar calmar a situación e non realizar movementos bruscos.
- Convidar ao usuario ou paciente a que abandone o lugar de traballo.
- Utilizar unha linguaxe e ton de voz serenos.
 - Se é posible, establecer unha adecuada distancia de seguridade situándose no limiar da porta, con esta aberta e sempre de cara ao agresor.
- Se aínda así non se evita a agresión, emprender a fuxida, saíndo rapidamente do lugar de traballo no que se atope.
- Requirir o auxilio da vixilancia de Seguridade do centro, se a houbese.
- Poñer en marcha os sistemas antipánico, se os houbese.
- Reclamar axuda aos compañeiros ou outras persoas próximas para tentar neutralizar a situación de violencia.
- De persistir a situación, chamar ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado (Garda Civil, Policía Nacional ou Policía Local) a través do teléfono de Emerxencias 112, solicitándolles que acudan ao lugar onde se estea producindo a agresión.
- Atenderase ao profesional agredido no Servizo de Urxencias para valorar as lesións, e emitirase o correspondente parte de lesións.
- En calquera caso, comunicar verbalmente e por escrito ao superior xerárquico os feitos que se produciron. Cubriranse os formularios que cada centro utilice para notificar estes sucesos. Procurarase dar o maior número de detalles posible e a identidade das testemuñas.



Edita:
Central Sindical Independente e de Funcionarios
(CSI-F Galicia)
Rúa do Valiño, 65 baixo, 15707, Santiago
Novembro de 2015

Reservados todos os dereitos. Prohibida a
reproducción total ou parcial, por calquera medio,
xa sexa electrónico ou mecánico, xerocopia,
gravación ou sistema de microfilmes, sen
autorización escrita dos propietarios

Diseño gráfico: Método Consultores

Depósito Legal: DL C 2049-2015