

Protocolo de actuación de los profesionales de la Gerencia Regional de Salud ante una situación de agresión

Mohino Andrés M, Roig Valdivieso FJ, Zancajo Castañares JL, García Ortiz JF, Santos Velasco C, Sastre Paunero R, Briso-Montiano Gil P, Ibáñez Lucas M, Pérez Roldán M, Vega Gu PL
Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Introducción

Mediante el Pacto suscrito el 4 de febrero de 2008 entre la Consejería de Sanidad y las organizaciones sindicales, la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad, ofrece unas pautas a seguir ante una situación inminentemente peligrosa provocada por pacientes, usuarios, familiares o acompañantes contra los trabajadores en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad.

Material y métodos

- Pacto suscrito el cuatro de febrero de 2008 entre la Consejería de Sanidad y las organizaciones sindicales CEMSATSE, UGT, SAE-USCAL, CSI-CSIF y CC.OO.
- Implantación del protocolo de actuación.
- Registro informatizado de agresiones.
- Díptico informativo a los trabajadores.
- Teléfono de asistencia jurídica las 24 horas.

Resultados

Este protocolo ha sido el resultado de la implantación del Pacto suscrito entre la Consejería de Sanidad y las organizaciones sindicales, sobre las actuaciones a desarrollar para elaborar el Plan integral frente a las agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, y supone la adaptación del mismo a las peculiaridades con las que cuentan los distintos centros de trabajo que conforman el entramado de la Gerencia Regional de Salud.

Conclusiones

La implantación de este protocolo tiene como objetivo general establecer las líneas de actuación frente al riesgo de agresión y a situaciones conflictivas generadas por usuarios, familiares o acompañantes a los profesionales de las instituciones sanitarias y centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud, en el que se definen unos consejos generales e actuación que permitan identificar indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes y mantener conductas que controlen la ira del usuario, así como las actuaciones a seguir en caso de producirse la agresión, garantizando una asistencia médica, psicológica y legal al trabajador agredido.