

Buena Práctica de Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía



Instrucción operativa para la la comunicación unificada de las agresiones a profesionales del AGSNA

Febrero 2022

Descripción de la tarea

Tras la entrada en vigor del nuevo Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones para los Profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía, en el cual se contempla la figura del profesional guía, se producían desfases en la comunicación de los profesionales de las agresiones, motivados entre otras cosas por no establecerse un único canal de comunicaciones de las mismas.

Solución adoptada

Para ello se ha establecido un email específico de comunicación de las agresiones, por el cual los profesionales comunican y adjuntan a la vez la comunicación necesaria para la tramitación, registro y asistencia de las agresiones comunicadas.

Una vez comunicada la agresión todos los agentes implicados (Dirección Gerencia, profesional guía, unidad de prevención, unidad de vigilancia de la salud) reciben a la vez la documentación y comunicación de la misma, con lo cual cada uno de ellos inicia las actuaciones que tiene establecidas en el plan de agresiones en tiempo y forma.

Por otro lado, el profesional/es agredido/a recibe una contestación automática en la que la Dirección Gerencia ofrece el asesoramiento jurídico y psicológico (con independencia de la comunicación personal que se lleve a cabo y demás actuaciones de repulsa etc. fruto de la comunicación).

En ese mismo email automático el profesional recibe el nombre, email y teléfonos de los agentes implicados, para que a su vez se pueda poner en contacto con ellos.

Con ello se consigue una repuesta de atención al profesional agredido unificada por parte de todos los agentes implicados, agilizando la tramitación de cuantas actuaciones jurídico sanitarias procedan, así como el registro de las agresiones en tiempo reducido. Percibiendo el profesional agredido por su parte una actuación rápida, unificada e integradora por parte de todos los agentes implicados en el plan de agresiones.

Facilitando también a todos los agentes implicados las actuaciones de seguimiento que se tengan que llevar a cabo fruto de cada comunicación de agresión.

A su vez se ha difundido por email a todos los profesionales del AGSNA el citado email , indicándole los pasos a seguir, así como se ha puesto en el apartado del plan de agresiones específico de la intranet corporativa del AGSNA.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Implantándose

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

