

Buenas prácticas de Prevención y Atención frente a agresiones



Fortalecimiento y mejora de los recursos disponibles en materia de Agresiones para los profesionales del Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén.

Mayo 2025

Descripción de la tarea

Durante los últimos años, se ha evidenciado un incremento en las agresiones en el Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén. Teniendo en cuenta las múltiples causas que pueden desencadenar una agresión, y sabiendo de antemano, que a veces es impredecible el desenlace en una escalada rápida de la misma, desde la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales del AGS Norte de Jaén se han puesto en marcha diversas actuaciones en diferentes ámbitos para lograr una desescalada de una potencial agresión, y en caso de que se produzca, que el profesional agredido tenga todas las herramientas posibles y sepa cómo utilizarlas, y por ende, tenga un menor impacto en éste.

Solución adoptada

En el ámbito de la prevención de una situación de agresión, se ha coordinado un curso específico impartido por un especialista en comunicación y gestión de conflictos, denominado: "Habilidades de comunicación en situaciones de agresión: actuaciones de desescalada" en la que los profesionales han obtenido conocimientos y habilidades para manejar una comunicación más directa, eficaz en la capacidad de transmitir, y que sepan gestionar los conflictos del día a día que pueden ocurrir con el trato directo con los pacientes. Así mismo han sido capaces de conocer los entresijos de la propia comunicación para el manejo de diversas situaciones que puedan acarrear o disparar el malestar o agresividad de los pacientes, dando a los profesionales habilidades y mecanismos para desescalar una posible situación de agresión.

Además de ello, con el objetivo de realizar una intervención global en materia de agresiones, desde la UPRL se han realizado una serie de actuaciones, para que, en aquellos casos en los que se materialice la agresión, sean minimizadas las consecuencias de ésta, entre las que destacan, entre otras:

- Se ha gestionado la instalación y puesta en funcionamiento del Software Antipánico en consultas hospitalarias, comenzando por aquellas especialidades que tienen una mayor incidencia, como son Urgencias o Consultas Externas. Este punto es de vital importancia, ya que hasta hace poco tiempo, el software antipánico no podía ser instalado en puestos de trabajo hospitalario.
- Se han realizado sesiones informativas sobre el uso del mencionado Software antipánico a los profesionales, al objeto de que se familiaricen con su uso, y así poder dar alerta a los compañeros en caso de producirse una agresión.
- Se han realizado sesiones formativas con participación de miembros de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y el Interlocutor Provincial Sanitario de la provincia de Jaén, en el Hospital San Agustín de Linares y en el Centro de Salud Virgen de Linarejos, en el que se ha dado información acerca del Plan de Prevención de Agresiones para los profesionales del SAS, y se han dado consejos útiles para la prevención de las agresiones, así como la forma de actuación en caso de que se produzca una situación violenta.
- - Se han realizado periódicamente auditorias del software antipánico, al objeto de comprobar el correcto funcionamiento del mismo, y gestionar su subsanación, en su caso.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Con la actuación global realizada se ha conseguido que los profesionales del Área adquieran habilidades de comunicación para intentar desescalar una situación que se torne violenta. En el periodo comprendido entre el 01/01/2025 al 30/04/2025 se ha visto reducido en un 20% los profesionales agredidos en el AGS Norte de Jaén, en comparación con el mismo periodo del año 2024, por lo que se evidencia que las medidas implantadas hasta ahora han sido eficaces, mejorando, por ende, la Seguridad y Salud de los profesionales del Área.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: Manuel Poblete Tamara, Esperanza Carpio Cámara, M^a Dolores Lozano Navarro
UPRL 2.13 - Área de Gestión Sanitaria Norte de Jaén