

Utilización del Marketing Social para la reducción de agresiones

Olga María Mesa Lozano, Francisco Cabrera Martín, Juan Gabriel Hidalgo Iglesias, Rafael Díaz Fernández y Javier Sebastián Membribe Ramoa
UPII Nº 15 AGS Serranía de Málaga (AGSSM)

INTRODUCCIÓN:

Debido a una tendencia de aumento del número de agresiones sufridas en profesionales del SAS durante el primer semestre del 2023, se ve la necesidad de abordar de forma integral el problema de las agresiones a profesionales.



OBJETIVOS:

General: Realizar un análisis exhaustivo del problema de las agresiones, incluyendo el diagnóstico ambiental, el comportamiento y los factores que generan el problema.

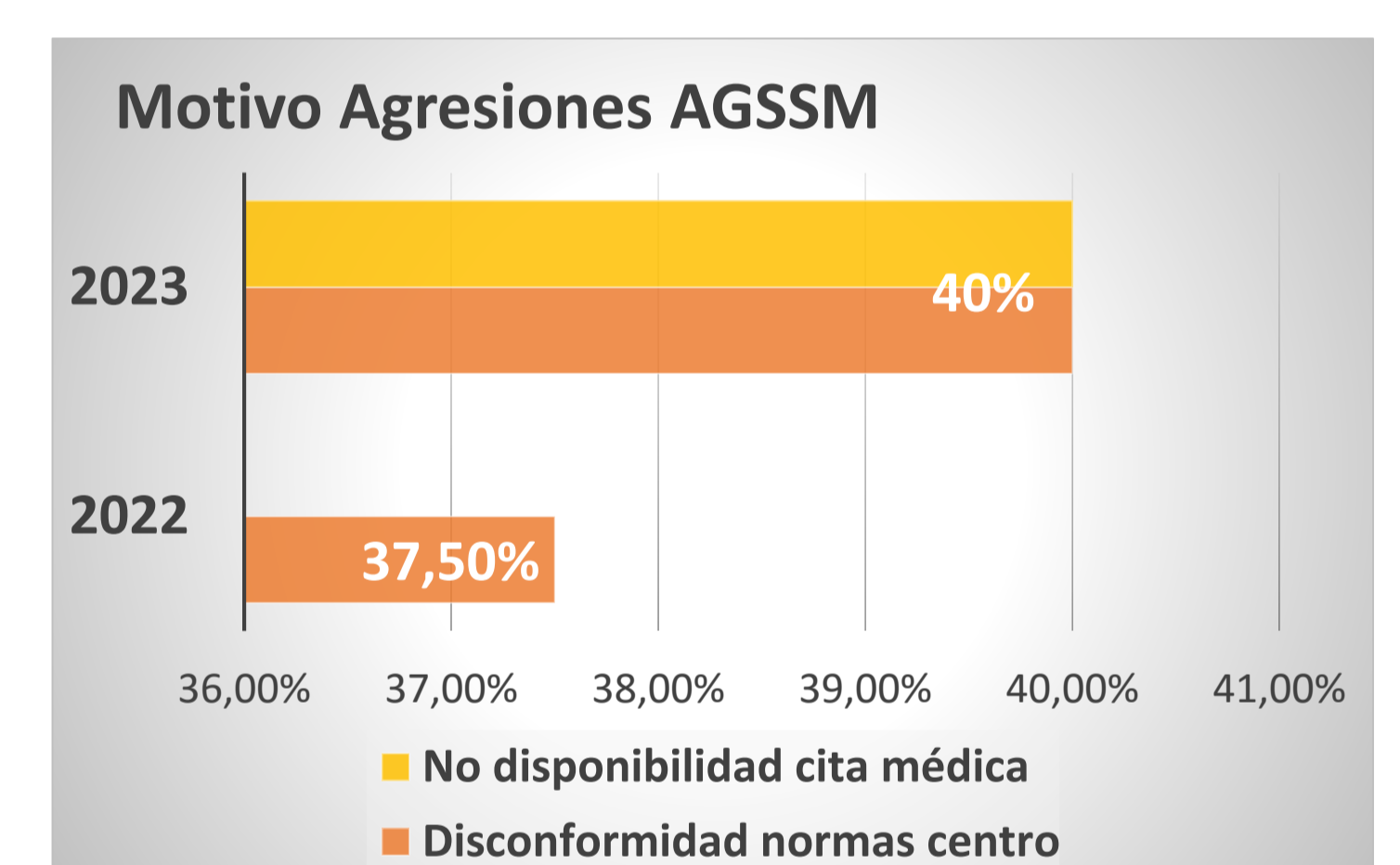
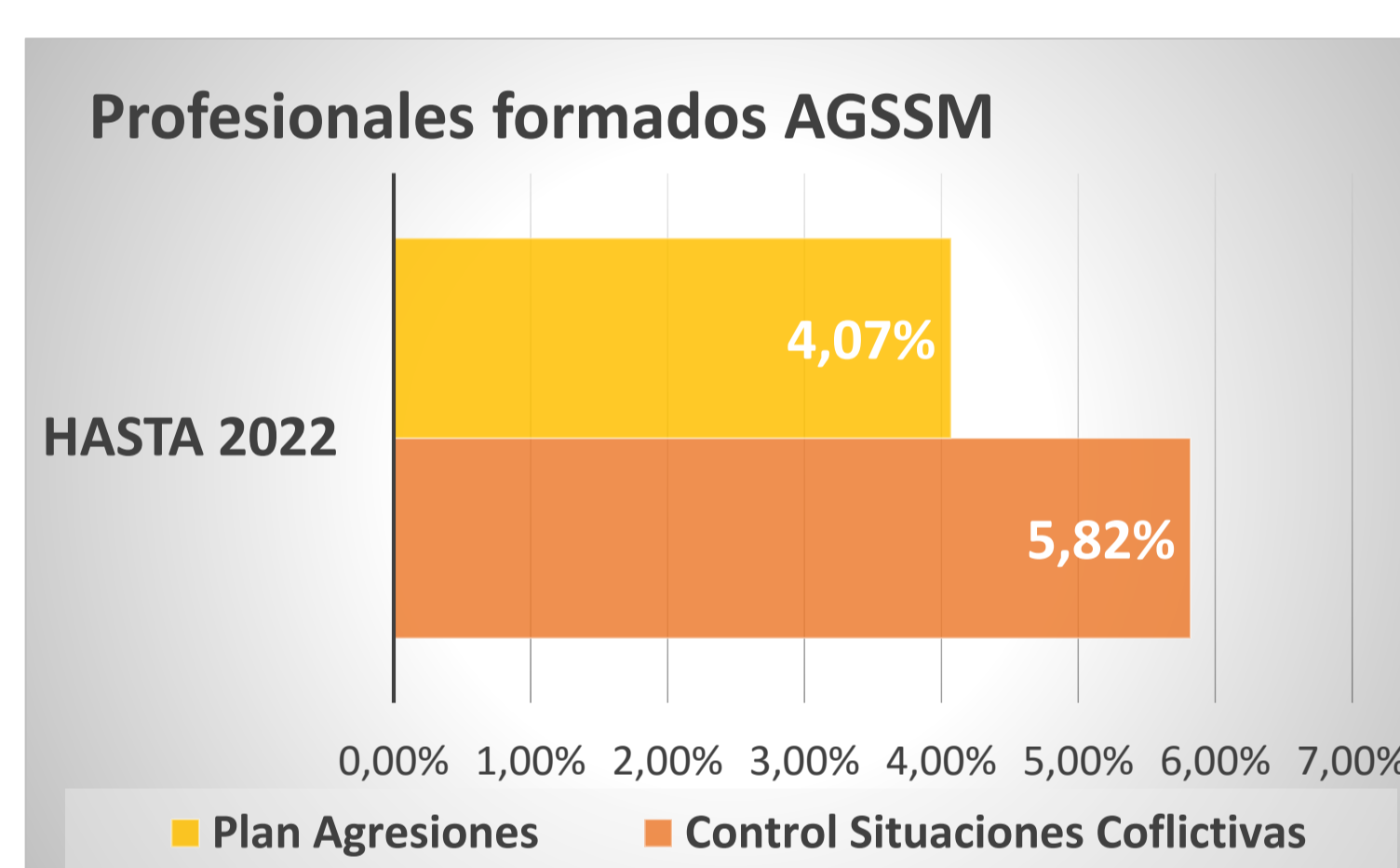
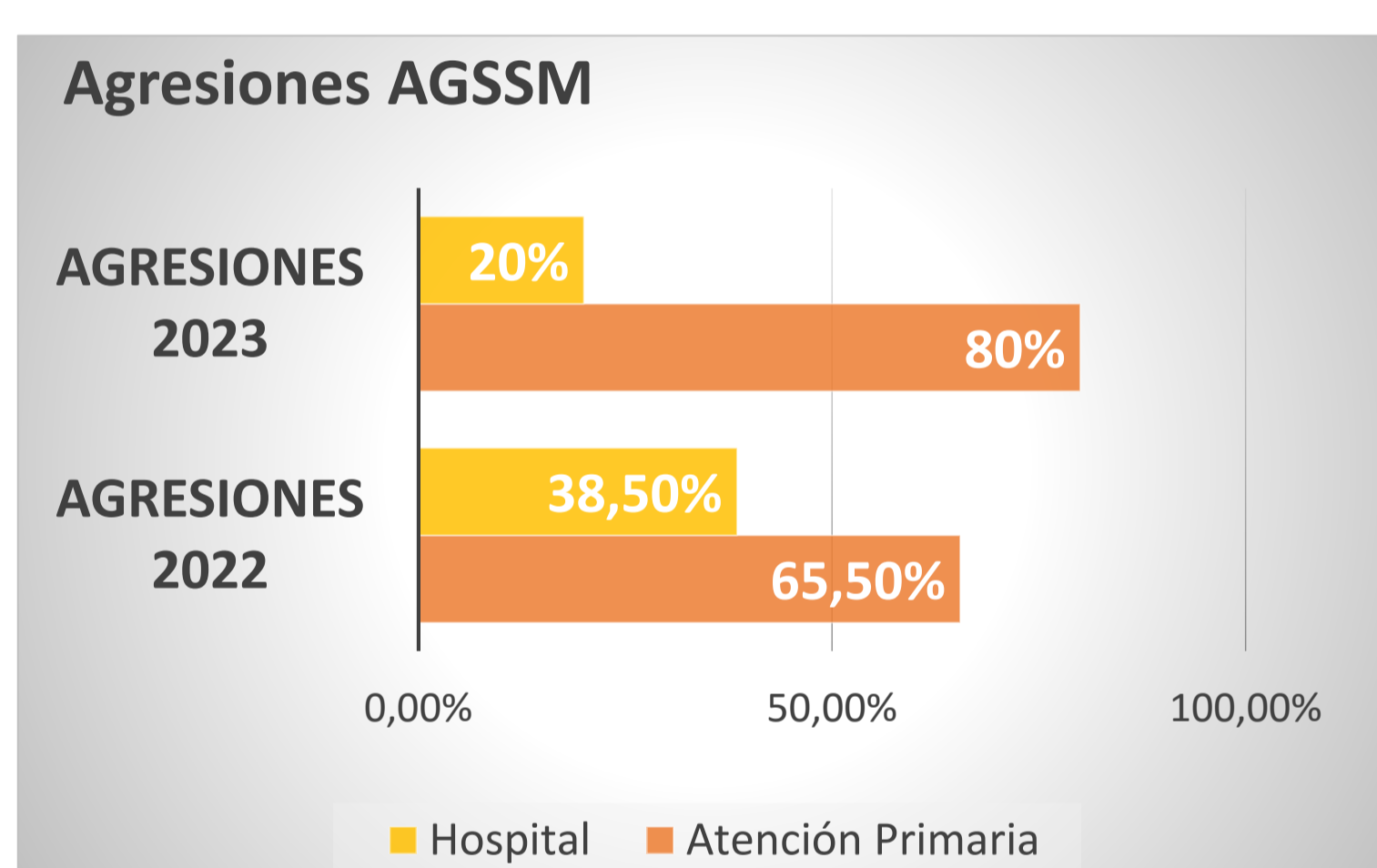
Específico 1: Conocer la formación que tienen los profesionales del AGSSM en Control de Situaciones Conflictivas y en el Plan de Agresiones a profesionales sanitarios.

Específico 2: Analizar los lugares donde son más frecuentes estas agresiones a profesionales.

METODOLOGÍA:

- Técnicas de investigación cuantitativas mediante la recopilación de datos existentes en fuentes secundarias revisando información que obtendremos de los programas informáticos: WINSEHTRA y RIAC.
- Análisis de comportamientos agresivos de usuarios y/o familiares sobre profesionales que han sufrido la agresión, a través del modelo: "Hoja de Registro de Agresiones", donde deben especificar detalladamente lo ocurrido y la pretensión de usuario y/o familiares.

RESULTADOS:



CONCLUSIONES:

1. Gran parte de los motivos por los que ocurren estas agresiones es por la dinámica de trabajo de los centros, por falta de citas o por disconformidad con la normativa del centro. Esto afecta no solo a pacientes, sino a familiares de estos. Y ocurre principalmente en Atención Primaria.
2. Una vez analizados los datos tanto del año 2022 como del primer semestre del 2023, se observa que cada profesional que ha sufrido una agresión NO tiene realizada la formación en Control de situaciones conflictivas ni en el Plan de Agresiones a profesionales.
3. La mayor parte de las agresiones sufridas por profesionales tienen lugar en atención primaria.

PROSPECTIVA:

1. Ante la necesidad de buscar nuevas estrategias para impulsar la formación de profesionales en materia de agresiones se propone a la Dirección del AGSSM una estrategia de **marketing social** ampliando información y persuadiendo sobre las ventajas del cambio de comportamiento para detectar anticipadamente a personas y/o familias violentas, obteniendo el tiempo suficiente para poder salir de esa situación.
2. Otra línea de actuación para la reducción de las agresiones y teniendo en cuenta los motivos por los que se producen éstas, será el trabajo con la Dirección de Enfermería y Dirección Asistencial de Atención Primaria del AGSM en la aplicación de **planes de humanización de Atención Primaria**, donde se contemplará no solo las necesidades de pacientes, sino también la de las familias.
3. En el año 2024 se comprobarán los resultados obtenidos de la estrategia del marketing social adoptado por el AGSSM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Consejería de Salud y Consumo. Servicio Andaluz de Salud. (2023). Plan de prevención y atención de agresiones del SAS. Consultado el 27/04/2023. Disponible en: <https://web.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/profesionales/prevencion-y-atencion-de-agresiones>.
2. Consejería de Salud y Consumo. Servicio Andaluz de Salud. (2023). Informe de Agresiones a Profesionales del SAS 2021. Consultado el 27/04/2023. Disponible en: <https://juntadeandalucia.es/presidencia/portavoz/salud/168972/SanidadPublica/ServicioAndaluzdeSalud/SAS/profesionales-sanitarios/agresiones/seguridadlaboral/Andalucia/JuntadeAndalucia/gobiernodeAndalucia/ConsejeriadeSaludyFamilias>
3. Elena Pilar Orós Ribes, Isabel Badía Lázaro, Silvia Gran Embid. (2021). Consultado el 27/04/2023. Violencia en el ámbito sanitario: características, factores de riesgo y prevención. *Revista sanitaria de investigación*. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com>