

PASOS A SEGUIR EN CASO DE AGRESIONES FÍSICAS O VERBALES A LOS PROFESIONALES SANITARIOS DEL SERMAS

Consideraciones preliminares:

1. Siempre llamar a AMYTS, a través del teléfono:

914.488.142 / 915.943.536 / 630.652.293 / 648.797.767

2. En caso de agresión verbal, recordad que no está penalizado el insulto, pero sí la injuria, la calumnia, la coacción y la amenaza, por lo tanto, siempre hay que denunciar. **No hace falta que exista agresión física para considerarlo una infracción penal.**
3. **El registro en la historia puede dar lugar a transgredir la Ley 41/2002**, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, diciendo: “la historia clínica incorporará la información que se considere trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente”. Por ello, se recomienda no hacerlo ya que, en la actualidad, tenemos documentos disponibles en la intranet y apuntar comentarios en la historia, aunque sean objetivos, **PUDIERAN UTILIZARSE EN NUESTRA CONTRA POSTERIORMENTE. PENSAD QUE SIEMPRE EXISTEN INTERPRETACIONES A LAS QUE NO DEBE DARSE LUGAR.**

Esquema de 6 pasos a dar:

1. **Valorar la posibilidad de paralizar la consulta o actividad asistencial:** Salvo presencia de pacientes con urgencia vital, una persona agredida no debería seguir pasando consulta, puesto que no está en condiciones emocionales de atender pacientes en ese estado. Las circunstancias pueden ser diferentes en función del ámbito dónde se produzca la agresión:

Atención Primaria	Atención Hospitalaria	SUMMA
<p>Centros multiprofesionales: debe ser el Director del Centro el que organice al resto de compañeros para que asuman lo que quede de la consulta del agredido, para que éste pueda hacer todos los trámites con serenidad</p>	<p>Suelen ser centros multiprofesionales por lo que debe ser el Jefe de Servicio/Jefe de la Guardia el que organice al resto de compañeros para que asuman lo que quede de la actividad del agredido, para que éste pueda hacer todos los trámites con serenidad.</p>	<p>Lo más habitual es que sea personal único, por ello se debe llamar al Jefe de Guardia para que se valore la posibilidad de paralizar la actividad. Considerar que existe el recurso de que el agredido se ponga en contacto con otro profesional del SUMMA para ser atendido de forma urgente, igual que si fuera otra patología de estas características.</p>
<p>Centros de personal único (SAR o rurales): se debe llamar al Responsable de Guardia o al Responsable de Gerencia, o al Director de Centro para que se valore la posibilidad de paralizar la actividad. Considerar que existe el recurso de que el agredido se ponga en contacto con el SUMMA para ser atendido de forma urgente, igual que si fuera otra patología de estas características.</p>		

2. Dirección asistencial: Comunicar el incidente, por anecdótico que parezca.

Atención Primaria	Atención Hospitalaria	SUMMA
<p>A la Dirección Asistencial/Gerencia /Director de centro, solicitando amonestación y cambio de médico y para que inicien los procedimientos a través del anexo I y anexo II, colgados en la intranet: Protocolo:https://saluda.salud.madrid.org/atencionprimaria/DocAPrimariaCentral/protocolorotocoloactuacionsituacionesconflictivasAP.pdf, Registro:https://saluda.salud.madrid.org/Document%20Library/Formulario%20situaciones%20conflictivas%20con%20ciudadanos.pdf, Anexo:II:https://saluda.salud.madrid.org/atencionprimaria/DocAPrimariaCentral/protocolorotocoloactuacionsituacionesconflictivasAPAnexoII.pdf.</p> <p>En la comunicación del incidente (Anexos I y II) deben explicarse, las condiciones de trabajo que rodean la agresión. Hay que tener en cuenta que la mayoría de las agresiones son debidas a funciones que no corresponde a los médicos, como: discrepancias en el orden de asistencia, tareas burocráticas que no nos corresponden, tareas absurdas derivadas de otros niveles, justificantes demenciales, pacientes forzados sobre listas saturadas, etc.</p>	<p>Al Jefe de Servicio/Dirección Médica/Gerencia, para que inicien los procedimientos utilizando los documentos que existan colgados en la intranet de cada hospital.</p> <p>En la comunicación del incidente deben explicarse, las condiciones de trabajo que rodean la agresión. Hay que tener en cuenta que la mayoría de las agresiones son debidas a problemas no asistenciales como: discrepancias en el momento de asistencia, tareas burocráticas que no nos corresponden, urgencias no justificadas, listas de espera saturadas con reagudización de procesos etc.</p>	<p>Al Responsable de la Guardia/Director Médico/Gerencia, para que inicien los procedimientos utilizando los documentos que existan colgados en la intranet del SUMMA.</p> <p>En la comunicación del incidente deben explicarse, las condiciones de trabajo que rodean la agresión. Hay que tener en cuenta que la mayoría de las agresiones son debidas a problemas no asistenciales como: tardanza en la asistencia cuando hay elevada presión de avisos, tareas burocráticas que no nos corresponden, pacientes forzados sobre listas saturadas en otros niveles, etc.</p>

3. Asistencia médica en el lugar más próximo:

- a) **Preferiblemente en urgencias hospitalarias, de forma que haya justificación, por necesidad de asistencia, de paralizar la consulta.**
- b) Solicitar el informe médico y el parte de lesiones en el que se indicará, en su caso, que tiene un cuadro de estrés agudo y se sentará el tratamiento oportuno en cuanto a ansiolíticos, además de las lesiones físicas y/o psíquicas que correspondan. La valoración inicial del cuadro debe ser de pronóstico reservado. Se remitirá a Salud mental o al PAIME del ICOMEM o al PAIPSE a través del Hospital Clínico.
- c) El parte de lesiones se remitirá al juzgado a través del Centro de Salud o Servicio de Urgencia en el que hubieran atendido al agredido y nos llevaremos una copia para presentar la denuncia. Otra copia se archivará en el centro asistencial correspondiente.

4. Acudir al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con 2 objetivos:

- a) Que emitan el informe médico correspondiente.
- b) Que en el informe figure como “accidente de trabajo” para que la baja que tramite el médico de familia que le corresponda, sea emitida como tal.

5. Solicitar Apoyo jurídico a través de AMYTS. (914.488.142 / 915.943.536 / 630.652.293 / 648.797.767).

6. **Denunciar en el Juzgado, Guardia Civil o Policía, siempre con denuncia redactada con apoyo jurídico.** En este punto, ha de hacerse notar que existe un procedimiento, firmado en el año 2008, entre la Fiscalía de Madrid y el ICOMEM, donde se explicita claramente cómo deben tratarse las agresiones a los médicos. Presentarlo sólo en un sitio para evitar la duplicidad de procedimientos. El informe fundamental para presentar la denuncia es el clínico de atención urgente, sin embargo, es conveniente acudir con la copia del parte de lesiones así como del informe que se haya hecho en el Servicio de Prevención. **En el juicio el abogado debe pedir una orden de alejamiento, ya que si no es así, no le cambiarán de centro, tan solo de cupo médico/consulta, pero dentro del mismo centro de asistencia.**