



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

ESTADO DE LAS INICIATIVAS PUESTAS EN MARCHA EN DESARROLLO DEL PLAN INTEGRAL FRENTE A LAS AGRESIONES AL PERSONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE CASTILLA Y LEÓN

20 de junio de 2014



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Sentencias por delito (2005-2013)

- 24 por delito de **atentado**.
- Una por delito de **lesiones**.
- Una por **tentativa de agresión sexual y amenazas**.
- Una por **robo con fuerza en las cosas**.
- Una por **delito de amenazas**.
- Una por **delito de desórdenes públicos**.
- **TOTAL: 29**



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Sentencias por delito (2005-2013)

PROVINCIA	DELITO DE ATENTADO	OTROS DELITOS	TOTAL
ÁVILA	1		1
BURGOS	2	1	3
LEÓN	4	1	5
PALENCIA	6		6
SALAMANCA	2		2
SEGOVIA	1	1	2
SORIA	2		2
VALLADOLID	3	2	5
ZAMORA	3		3
TOTAL	24	5	29



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Seguro de defensa jurídica

Legálitas. Teléfono 24 horas: **902 197 781**

Datos desde el 23 de noviembre de 2011:

- **194 llamadas** recibidas (82 en 2013).
- **110 expedientes** de defensa penal abiertos (54 en 2013): 62% médicos, 28% enfermería, 10% otros.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Seguro de defensa jurídica

Quejas recibidas por parte de usuarios.

Realización de una **encuesta de satisfacción y mejora:**

- **Perfil del encuestado:** 122 trabajadores que hicieron uso del servicio entre el 1 de marzo de 2012 y el 31 de diciembre de 2013.
- **Fecha:** Entre el 25 de febrero y el 14 de marzo de 2014.
- **Participación:** Contestaron la encuesta 59 trabajadores (48,4%).



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Seguro de defensa jurídica

Resultados de la encuesta:

- El 12,5 % de los que contestaron calificaron la **atención telefónica** recibida como mala o muy mala, mientras que el 21,4 la calificaba como regular.
- La calificación sobre el **abogado asignado** por el seguro fue de mala o muy mala para el 8,6 y regular para el 11,4%.
- En **general**, calificaron como malo o muy malo la actuación del seguro en su conjunto un 17,2% y un 25,7 como regular.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Seguro de defensa jurídica

Nueva licitación:

- **Legalitas** seguirá funcionando hasta el 22 de noviembre de 2014 y asumirá la representación y defensa de todos los expedientes abiertos y de las agresiones que se produzcan hasta esa fecha.
- La **nueva aseguradora** comenzará a funcionar a partir del 23 de noviembre de 2014.
- Se mantendrá el mismo teléfono de asesoramiento **902 197 781**, además de contar con el servicio telefónico del **012**.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Expedientes administrativos sancionadores a usuarios por agresiones

- **12 resoluciones sancionadoras**, 5 de ellas en 2013.
(9 por 300 €, dos por 400 € y una por 600).
- **Instrucción** de 29 de enero de 2014 del Director Gerente de la GRS por la que la solicitud de incoación de expedientes sancionadores se asume por la DGRRHH.
- Desde febrero de 2014 se ha solicitado la incoación de **7 nuevos expedientes sancionadores**.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Formación

➤ 39 cursos impartidos.

Materias: Prevención de agresiones / manejo de pacientes agitados / habilidades de comunicación, asertividad, empatía.

Destacan:

- ❖ 3 cursos impartidos por el Colegio de Psicólogos de Castilla y León: "Formación en técnicas para el manejo de situaciones difíciles"
- ❖ 2 cursos de "Seguridad en la atención a personas con trastornos mentales graves".

➤ 812 profesionales formados.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Autoridad pública

Sólo Aragón y
Castilla y León



Boletín Oficial de Castilla y León

BOCYL

Núm. 248

Viernes, 27 de diciembre de 2013

Pág. 82899

I. COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A. DISPOSICIONES GENERALES

PRESIDENCIA

LEY 11/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Tributarias y de Reestructuración del Sector Público Autonómico.

Modificación del artículo 34 de la **Ley 8/2010**, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León:

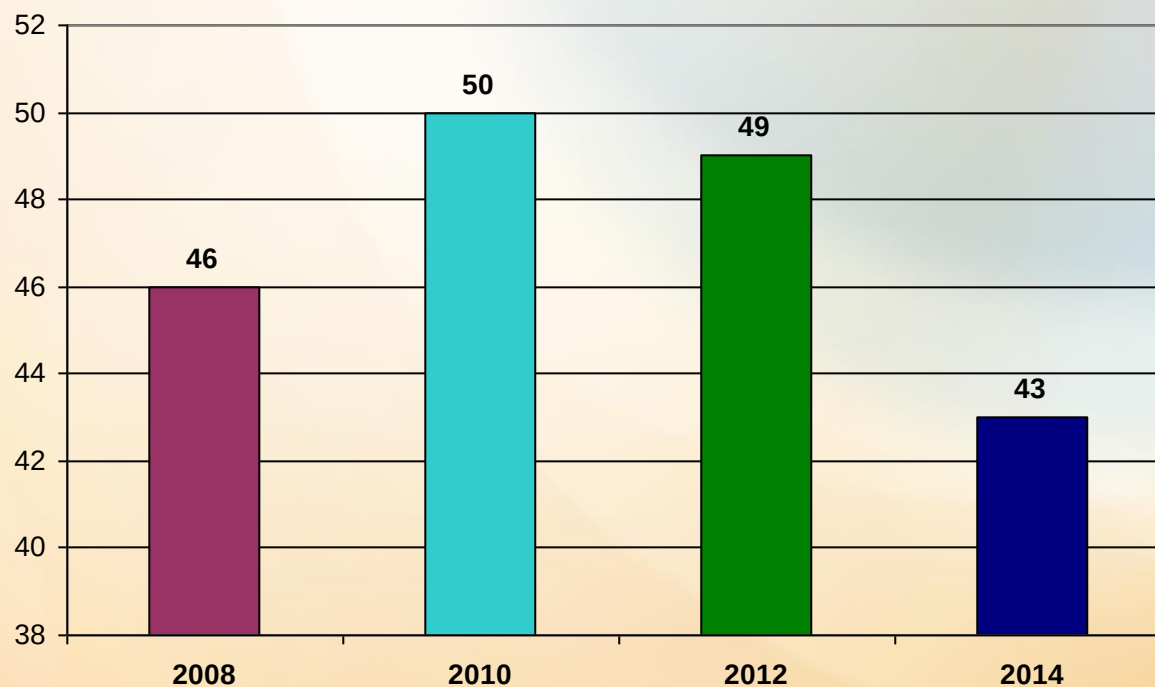
- Derecho de los profesionales a ser **respetados y valorados**.
- Consideración de **autoridad pública**.
- **Presunción de veracidad**.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Mapa de riesgos en Atención Primaria

Número de Centros de Salud en seguimiento





Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Mapa de riesgos en Atención Primaria

- 7 centros en seguimiento desde 2008 (en 2012 eran 12).
- 7 centros incluidos en tres mapas de riesgo anteriores.
- 18 centros incluidos en dos ocasiones.
- 11 centros en seguimiento por primera vez en 2014.

Mapa de riesgos en Hospitales y GES

- Urgencias.
- Servicios de Psiquiatría.
- Módulos Penitenciarios.
- UME.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Información telefónica 012

Junta de Castilla y León

Protocolo de Actuación del 012



**19 llamadas entre
febrero y mayo de 2014**

**6 de ellas se transfirieron
directamente al seguro de
defensa jurídica**



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Colaboración con el Ministerio de Sanidad

- **Constitución Grupo de Trabajo:** Mayo de 2013.
 - ❖ Mesa Técnica I: Dimensionamiento.
 - ❖ Mesa Técnica II: Medidas adoptadas y eficacia.
 - ❖ Mesa Técnica III (SACyL): Recomendaciones y propuestas.
- **Informe:** Febrero 2014.
- **Comisión Interterritorial del SNS:** Junio de 2014.

Recomendaciones aplicables en SACyL:

- ❖ Desarrollo de Convenios o Protocolos de Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Auditoría de la Inspección General de Servicios

- Auditoria **propuesta** por la Gerencia Regional de Salud a la Inspección General de Servicios.
- **Anunciada** en el pleno del Observatorio de 14 de diciembre de 2012.
- **Aprobada** en el Plan Anual de Actuación de la Inspección General de Servicios para el año 2013.
- **Periodo de observación:** Agresiones registradas entre el 1 de octubre de 2012 y el 31 de marzo de 2013.
- **Ámbito:** Una Gerencia de Atención Primaria o Especializada de cada provincia.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Auditoría de la Inspección General de Servicios

Posibilidades de mejora en algunas Gerencias:

- **Archivo** de una copia del anexo de comunicación en el expediente personal del trabajador.
- **Constancia del envío** de los anexos a la GSA, SPRL y delegados de prevención.
- Incoación de **expedientes sancionadores**.
- **Conservación de los justificantes** de entrega del Protocolo de Actuación para Responsables.
- Unificación del **método de investigación** de la agresión entre los Servicios de Prevención.

Envío de informe específico a cada Gerencia auditada.



Observatorio de agresiones
al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León

Pleno ordinario

20 de junio de 2014