

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS DE 29 DE ENERO DE 2009 POR LA QUE SE DICTAN INSTRUCCIONES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL REGISTRO CENTRALIZADO DE AGRESIONES A TRABAJADORES POR CIUDADANOS

La Orden 212/2004, de 4 de marzo del Consejero de Sanidad establece las directrices y líneas generales para la elaboración de planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en los centros e instituciones sanitarias públicas. A estos efectos, prevé la implantación de un registro centralizado en el que se registren las agresiones que los ciudadanos originen a los trabajadores del Servicio Madrileño de la Salud en el desempeño de su actividad laboral.

La mencionada Orden otorga a los Servicios de Prevención un papel prioritario en el registro de estas agresiones, ya que de su estudio y análisis posterior, los mismos deben elaborar el mapa de riesgos de conflictos que permitan implantar las medidas necesarias de prevención.

La creación del Registro surge por la necesidad de centralizar toda la información referente a agresiones a trabajadores por los ciudadanos, unificar todos los documentos de denuncia que existan en la Comunidad de Madrid y establecer medidas de prevención.

La Orden 212/2008 de 21 de enero regula los derechos de los afectados por el registro, la utilización del mismos para fines de investigación, así como la garantía de utilización del fichero, haciendo depender el Registro de datos de carácter personal de la Dirección General de Recursos Humanos.

Por ello, y con el fin de implantar la aplicación informática que permita la creación de este Registro, y unificar criterios en todas las Gerencias, esta Dirección General en uso de las competencias que tiene atribuidas en el Decreto 23/2008 de 3 de abril del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud, dicta las siguientes:



INSTRUCCIONES

PRIMERO.- COMUNICACIÓN DE LA AGRESIÓN

El trabajador que sufra una agresión por parte de los ciudadanos durante el desempeño de su actividad laboral en cualquier Institución Sanitaria del SERMAS, deberá ponerlo en conocimiento de la Gerencia correspondiente, en primer lugar, verbalmente e inmediatamente a través del sistema que en estas instrucciones se detallan.

SEGUNDO.- FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DEL INCIDENTE

A los efectos de unificar los distintos formularios de comunicación de agresiones a trabajadores de las Instituciones Sanitarias dependientes del SERMAS por ciudadanos, se ha elaborado un formulario único de registro del incidente que sustituye a los diferentes modelos existentes en los centros sanitarios.

El formulario unificado de registro del incidente junto con las instrucciones para facilitar su cumplimentación, se adjunta como anexo a esta Resolución, señalando que en la página principal de la Intranet de la Consejería de Sanidad (Saluda) se encuentra a disposición de todas las Gerencias y trabajadores.

TERCERO.- COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE MEDIANTE FORMULARIO

El trabajador, una vez cumplimentado el formulario de comunicación de agresiones, deberá remitirlo a la Gerencia de la que depende quien, con carácter urgente, procederá a remitir fotocopia al correspondiente Servicio de Prevención, conservando el original para constancia del incidente.

CUARTO.- APLICACIÓN INFORMÁTICA

A través de la aplicación informática REMAC (Registro Madrileño de Agresiones y Conflictos) deben introducirse los datos de carácter personal en el Registro Centralizado de agresiones. El mantenimiento del mencionado registro, control y explotación de los

casos de agresión comunicados, debe asimismo realizarse mediante esta aplicación informática.

QUINTO.- GESTIÓN DE USUARIOS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA

A los efectos de que las Gerencias y los servicios de prevención puedan gestionar la aplicación informática, se han definido los siguientes tipos de usuarios:

- a) Usuario Avanzado: Será el encargado de introducir, modificar y eliminar toda la información contenida en la aplicación, asimismo puede realizar la explotación de los datos almacenados en el registro, a través de descargas directas o de informes predefinidos. Este usuario estará adscrito al servicio de prevención. Cada servicio sólo podrá gestionar los datos de los trabajadores de los centros incluidos en su ámbito de aplicación.
- b) Usuario Básico: Será el encargado exclusivamente de visualizar los datos contenidos en el registro, relativos a los trabajadores de cada una de las Gerencias.
- c) Usuario Avanzado-Administrador: Este tipo de usuario posee las mismas funcionalidades que el usuario avanzado y además, será el encargado de gestionar el listado de lugares específicos de cada uno de los centros sobre los que tenga acceso. Al igual que el usuario avanzado este tipo de usuario estará adscrito al servicio de prevención.

Los Directores Gerentes podrán solicitar a su servicio de prevención cuantos informes consideren necesarios sobre las agresiones sufridas por el personal adscrito a la Gerencia.

La solicitud de creación, modificación, cancelación y/o cambio de contraseña de los usuarios se dirigirá por cada Gerencia a esta Dirección General, a través del modelo que se adjunta como anexo a esta resolución.



El envío de los logines y contraseñas de los diferentes usuarios solicitados, se realizará a través de correo ordinario interno a la Gerencia, para que sea entregado personalmente al usuario final.

SEXTO.- ASESORAMIENTO LEGAL Y ASISTENCIA LETRADA

El personal dependiente del Servicio Madrileño de Salud que haya sido víctima de una agresión física o verbal, por razón del ejercicio de sus funciones, podrá dirigirse a la propia Administración Sanitaria, a los Sindicatos o a su correspondiente Colegio Profesional, en su caso, a efectos de solicitar orientación y asesoramiento sobre los trámites a seguir para formular denuncia contra el autor o autores de la referida agresión.

Las Gerencias de los centros sanitarios prestarán al personal afectado por estas situaciones, la asistencia y asesoramiento que sea preciso para formular la correspondiente denuncia y demás diligencias. En los supuestos que sea preciso, las Gerencias solicitarán la asistencia jurídica de los servicios jurídicos de la Comunidad de Madrid para las actuaciones procesales en que sea preceptiva o conveniente la asistencia letrada, siempre que los interesados no opten por el asesoramiento y/o asistencia de un colegio profesional o sindicato.

La Gerencia difundirá una nota explicativa para el personal dependiente de la misma, en la que se especifiquen las direcciones y teléfonos de contacto donde pueda dirigirse el trabajador para ser asistido y asesorado.

SEPTIMO.-PUBLICIDAD

Las Gerencias de los centros sanitarios deberán dar traslado urgente del presente escrito a sus servicios de prevención.

Asimismo, deberán poner en conocimiento de todos los trabajadores de su ámbito, el lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro del incidente, instrucciones para facilitar su cumplimentación, así como los teléfonos de contacto donde pueda acudir el trabajador para ser asistido y asesorado.

OCTAVO.- PUESTA EN MARCHA DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA

La fecha de puesta en marcha de la aplicación y por extensión del formulario de comunicación de las agresiones a trabajadores, será el día 2 de febrero de 2009. Ese mismo día estará a disposición de cada gerencia y servicio de prevención en la intranet de la Consejería (<http://saluda.salud.madrid.org>).

La aplicación será accesible, únicamente, desde los centros sanitarios que se encuentren dentro de la red de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, a través de la web <https://remac.salud.madrid.org:4443>.

Madrid a 29 de enero de 2009

EL DIRECTOR GENERAL


Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD
Dirección General de
Recursos Humanos
Fdo. Armando Resino Sabater


Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD
Dirección General de Recursos Humanos
SECRETARIA
SALIDA3..... FECHA 29-1-09

DIRECTORES GERENTES DE ATENCION ESPECIALIZADA, ATENCION PRIMARIA Y
SUMMA 112

Alta del Incidente

Nº Registro		Fecha del incidente (dd/mm/aaaa)		Hora del incidente (hh:mm)		
DATOS DEL TRABAJADOR	Apellidos		Nombre		NIF/NIE	
	Fecha Nacimiento:	Sexo	Teléfono	Domicilio		
	Localidad		Provincia	CP		
	Área	Centro de Trabajo	Servicio o Unidad			
	Categoría		Especialidad			
DATOS DEL AGRESOR(*)	UBICACIÓN	☐ Centro habitual trabajo		Centro de trabajo no habitual		
		☐ Desplazamiento en jornada				
		☐ In itinere (Únicamente relacionado con la Actividad Asistencial)		Lugar donde se produce el incidente		
	Rango de Edad del Agresor:		☐ Paciente hospitalizado		☐ Familiar o acompañante de paciente	
	Sexo del Agresor		☐ Paciente no hospitalizado		☐ Desconocido	
			Otros:			
(*) Estos datos han sido recogidos mediante información directa del agredido, y no habiéndose utilizado para ello ningún registro oficial						
DATOS DEL INCIDENTE	☐ Agresión Física		☐ Amenazas	☐ Coacciones	☐ Daños materiales	
	☐ Insultos, injurias, vejaciones		Otras:			
	Descripción del incidente					
	Causas del incidente					
	Tipo de intervención durante el conflicto		Existencia de conflictos previos al incidente, indicar			
CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE	☐ Lesiones		☐ Parte de Lesiones	☐ Precisa apoyo psicológico	☐ Baja Laboral	
	Gravedad		☐ Denuncia		Fecha de denuncia	
	Localización					
	Descripción de las Lesiones					
	Medidas tomadas por la Gerencia					
TESTIGOS	Nombre	Apellidos	DNI	Teléfono	Firma	
	Nombre	Apellidos	DNI	Teléfono	Firma	
	Nombre	Apellidos	DNI	Teléfono	Firma	

Seguimiento del Incidente

Fecha de alta (si procedió IT)

Firma

PROCEDIMIENTO JUDICIAL	ARCHIVO		JUICIO DE FALTAS		PROCEDIMIENTO ABREVIADO	
	Fecha del archivo		Fecha de la sentencia		Fecha de la Sentencia	
	☐ Por Renuncia ☐ Por Decisión Judicial		☐ Sentencia Absolutoria ☐ Sentencia Condenatoria		☐ Sentencia Absolutoria ☐ Sentencia Condenatoria	



INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL FORMULARIO DE REGISTRO DE SITUACIONES
CONFLICTIVAS CON CIUDADANOS EN LOS CENTROS E INSTITUCIONES SANITARIAS
ADSCRITOS O DEPENDIENTES DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

El formulario consta de dos partes, la primera destinada al registro inicial Alta del Incidente y la segunda al Seguimiento del Incidente.

- ❖ **Alta del Incidente:** Tiene como objeto la recogida inicial de los datos de un incidente ocurrido a trabajadores dependientes de la Comunidad de Madrid.
 - Es obligatorio cumplimentar la fecha y hora del incidente, así como todos los datos personales del trabajador.
 - A continuación se muestra una descripción de determinados campos del formulario para su correcta cumplimentación:
 1. **Centro de Trabajo:** Centro, donde el trabajador presta servicios.
 2. **Servicio o Unidad:** Servicio al que pertenece el trabajador. Si en el desplegable no encontrara el servicio al que pertenece o no estuviera asignado a un servicio o unidad, el interesado puede seleccionar las opciones de otros servicios sanitarios o no sanitarios introducirlo de forma manual o dejarlo en blanco.
 3. **Categoría:** Si en el desplegable no encontrara la categoría a la que pertenece, puede seleccionar otra categoría equivalente o introducirla de forma manual.
 4. **Especialidad:** Este campo hace referencia únicamente a las especialidades médicas.
 5. **Centro de Trabajo no habitual:** Este campo sólo se cumplimentará cuando el incidente se haya producido en un centro diferente al habitual de trabajo.
 6. **Lugar:** Lugar, ubicación, unidad o localización en la que se ha producido el incidente (*ejemplo: urgencias, admisión, domicilio particular, vía pública, etc.*).
 7. **Tipo de Agresión:** Se podrá seleccionar una o varias opciones de las mostradas en el formulario, en el caso de no encontrar la opción deseada podrá escribirla en el campo "Otras".
 8. **Tipo de intervención durante el conflicto:** Se podrá seleccionar una o varias opciones, en función de la intervención que se haya llevado a cabo.
 9. **Existencia de conflictos previos al incidente:** Indicar, si han existido, conflictos o situaciones previas al incidente.
 10. **Medidas tomadas por la Gerencia:** Indicar si se conoce, la medida o medidas que la Gerencia haya adoptado tras el incidente.
 - En el apartado reservado a los testigos, es obligatorio que cada testigo que sea introducido en el formulario extienda su firma, en el lugar reservado para ello. En caso contrario, no serán almacenados en el registro.
- ❖ **Seguimiento del Incidente:** Tiene como finalidad la recogida de datos referentes a los procedimientos judiciales y/o fecha de alta de IT, que hayan tenido lugar como consecuencia directa de un incidente registrado mediante la entrega previa de alta.
 - Para la cumplimentación de este apartado, es obligatorio indicar la fecha y hora del incidente, así como los datos personales del trabajador, con los mismos datos entregados en el alta.

En ningún caso deberá cumplimentarse el número de registro.

Cada formulario entregado deberá hacer referencia a un mismo incidente, con independencia de que se cumplimenten datos referentes al alta o seguimiento del incidente.

Una vez cumplimentado el formulario y firmado, el trabajador deberá remitir a la Gerencia el original, quedándose con una copia para constancia de la notificación efectuada.