

NTP 1215 la violencia externa

Aprovechando la nueva Nota Técnica de Prevención (NTP) 1215 publicada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud (INSST) en torno a la violencia de origen externo en el trabajo, este mes queremos hacer referencia a la violencia externa a la que el personal sanitario está sometido. Se trata de uno de los mayores riesgos de nuestro sector. El principal cambio es la mayor importancia que se le presta ahora a las condiciones de trabajo psicosociales. Además, aporta ejemplos prácticos de aplicación para ayudar a las empresas a identificar los sucesos violentos de origen externo y facilitar su comunicación.

LAS NOTAS Técnicas de Prevención, NTP, son documentos de consulta indispensables para todo prevencionista. Son emitidas por organismos especializados en seguridad y salud laboral, como el INSST. Son elaboradas por expertos en la materia y se basan en investigaciones, estudios y buenas prácticas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Su objetivo es facilitar a los profesionales de prevención y resto de personas herramientas técnicas de consulta sobre distintos aspectos de la legislación de PRL.

Las NTP no son vinculantes ni de obligado cumplimiento, pero se recomienda su aplicación. No se trata de normativa que las empresas estén obligadas a cumplir, sino que pretendan ayudar a su cumplimiento, facilitando la aplicación técnica y proporcionando directrices y herramientas prácticas para desarrollar e implementar programas de prevención en las organizaciones. Son multidisciplinarios. Podemos encontrar NTP de riesgos, formación/información, técnicas y métodos de análisis y evaluación, etc.

Tipos de violencia

Hay varios tipos de violencia en el entorno laboral según la relación entre los implicados:

- Externa: no existe relación profesional o de servicio ni relación interna entre los implicados. Puede existir una relación personal (actos violentos de personas del entorno cercanos al trabajador), o puede no existir ninguna relación (atracos y robos).

- De servicios: se produce por parte de una persona que recibe el servicio que presta el trabajador agredido. Por ejemplo, los pacientes.

- Relacional o interna: entre compañeros de trabajo. Este tipo de violencia laboral no está contemplada en la NTP 1215, sino que se trata por separado.

Según el acto violento:

- Verbal: uso de la palabra para ofender, insultar,

injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar, atemorizar, etc.

- Física: uso de la fuerza física.

- Simbólica. ataque sutil en forma de invasión del espacio personal, intrusión en lugares no autorizados, realización de gestos intimidatorios, ostentación de armas, etc.

- Económica: apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro de trabajo o de los trabajadores, manipulación sin consentimiento de instrumental de trabajo o mobiliario, chantaje con no pagar un servicio, etc.

Los sucesos violentos pueden aparecer aislados o de forma conjunta. También puede haber un componente sexual o de género, entendiéndose ésta como "aquella violencia y acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género." Además, la violencia de origen externo puede ser ejercida por medio de múltiples canales digitales. Violencia virtual, que puede ser de naturaleza sexual o no.

¿POR QUÉ ES TAN ALTA LA VIOLENCIA EXTERNA?

Hay puestos de trabajo que presentan un mayor riesgo de sufrirla debido a la concurrencia de las siguientes características:

- Exposición al público.
- Contacto con colectivos de especial conflictividad como personas bajo la influencia de drogas, ciertos tipos de pacientes, etc.

- Servicios de acceso restringido bajo normas estrictas. Por ejemplo, requerir de una cita previa para recibir la atención médica.

- Trabajos en solitario o en grupos reducidos.

- Trabajos a turnos y/o trabajos nocturnos.

- Manejo de efectivo o con presencia de bienes valiosos.

- Actividades de seguridad, inspección, control o vigilancia.

- Tareas profesionales en el exterior de los centros de trabajo.

- Servicios realizados en domicilios o establecimien-

tos de la persona usuaria.

Factores de riesgo que posibilitan la violencia externa

- Condiciones de trabajo psicosociales.

- Sobrecarga de trabajo.

- Elevado número de interrupciones, errores o incumplimientos.

- Altas exigencias cognitivas que requieren un elevado esfuerzo mental.

- Exigencias emocionales.

- Baja autonomía decisional que imposibilita tomar decisiones para resolver situaciones anómalas que se puedan dar.

- Baja autonomía temporal por la urgencia en las respuestas, que provoca la imposibilidad de hacer pausas o detener el servicio.

- Elevado ritmo de trabajo.

- Bajo apoyo social o situaciones de violencia interna.

- Deficiente planificación del trabajo.

- Poca previsión de momentos de mayor volumen de público, que puede derivar en demora en la asistencia y largas esperas de los pacientes.

- Desconocimiento de la organización en la que se trabaja, que genera una información insuficiente, tardía, inespecífica, de poca calidad, confusa o contradictoria al público.

- Estructuras muy rígidas, burocratizadas y autoritarias o muy flexibles, inestables y precarias.

- Insuficiencia de recursos humanos y materiales.

- Falta de información institucional al público.

- Negativas no razonadas a las peticiones efectuadas por parte del público.

- Déficit en la formación del personal.

- Descoordinación con otros profesionales para orientar adecuadamente.

- Características generales de los centros de trabajo y su entorno.

- Ubicados en zonas con alto índice de criminalidad e inseguridad ciudadana.

- Aislados y apartados de los núcleos urbanos.

- Abiertos al público sin limitaciones o sin control de acceso.

- Numerosos accesos al lugar de trabajo.

- Presencia masiva de público.

- Sin servicio de seguridad privada.

- Déficit de equipamiento o instalaciones deterioradas.

- Salas de espera y lugares comunes abarrotados, inadecuados e incómodos.

- Mobiliario que obstaculiza la huida de los trabajadores en caso de sucesos violentos.

- Condiciones ambientales inadecuadas: ruido, iluminación y temperaturas molestas.

Gestión preventiva

Las empresas que presenten actividades con riesgo de violencia externa deben establecer acciones preventivas para eliminar el riesgo desde el origen o reducirlo al máximo posible. Para poder establecer las medidas preventivas es necesario que la empresa realice una evaluación de riesgos que incluya tanto las condiciones de trabajo psicosociales como las características generales de los centros de trabajo y su entorno.

No se dispone de un método específico de evaluación del riesgo de violencia externa, pero es necesario que el método elegido abarque todos los factores de riesgo psicosocial presentes en los centros de trabajo.

Recoger los datos de los sucesos violentos es también muy importante para disponer de la información necesaria para poner en marcha medidas preventivas y correctivas específicas para el control de esta violencia, el manejo de situaciones y la actuación post suceso. Los sucesos violentos que se producen en el trabajo deben identificarse, notificarse y registrarse, para evitar que se repitan en un futuro. La notificación debe garantizar el anonimato de quien lo notifica. Los destinatarios de esta comunicación deberían ser la dirección, el personal técnico de PRL, así como la representación legal de los trabajadores.

Medidas preventivas

- Establecimiento de una política preventiva sensible a la violencia de origen externo e interno.

La política debe ser conocida tanto por los trabajadores como por terceras personas.

Es importante hacer hincapié y publicitar que la

empresa adoptará acciones legales ante cualquier agresión o coacción al personal trabajador, incluyendo responsabilidades de tipo penal.

- Gestión psicosocial.
- Actuaciones sobre los centros de trabajo.

Se debe cumplir el Real Decreto 486/1997 por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo, que regula los niveles de ruido y la temperatura, humedad y ventilación entre otros.

La disposición del mobiliario no debe obstaculizar la huida del personal en caso necesario, evitándose la creación de rincones o áreas oscuras. Sus características intrínsecas deben prevenir la violencia física (mesas grandes, bordes redondeados, puntos de anclaje, etc.).

Los accesos al lugar de trabajo deben ser seguros. Es aconsejable que el aparcamiento de los trabajadores se sitúe en las proximidades del lugar de trabajo.

Crear un entorno de trabajo cómodo y seguro. El espacio debe ser adecuado para garantizar el descanso del personal, así como prohibir o controlar el acceso de personas ajenas a la organización.

Se podrían instalar cámaras de vigilancia, teniendo en cuenta la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Refuerzo o fomento de recursos personales.

Los trabajadores deben recibir formación específica y ser entrenados para detectar la violencia externa, conocer sus efectos adversos, reconocer los peligros y saber cómo actuar y activar los dispositivos de seguridad.

Son también importantes las asesorías y el acompañamiento por parte de la dirección, así como la ayuda jurídica.

- Información y comunicación mediante guías o códigos de conducta, así como campañas, en las que se expliquen las obligaciones y derechos de pacientes, familiares, etc.

- Elaboración de Protocolos de actuación frente a la violencia externa.

Es importante que todos sepan cómo y dónde notificar un suceso de violencia de origen externo y sensibilizar sobre ello.

Hay que investigar de forma interna cualquier caso que se materialice, y si se producen lesiones físicas o psíquicas para el trabajador, se debe identificar como accidente de trabajo.