

# Buena práctica de seguridad laboral en el sector sanitario

Josep Maria Canyelles\*

*El premio Ignasi Fina, otorgado por el ayuntamiento de Barcelona, reconoce el Plan Integral de prevención de la violencia laboral de MC MUTUAL.*

*Tras su implantación organización, la mutua pone el plan de acción contra la violencia laboral a disposición de todas las entidades interesadas.*

La atención sanitaria implica tratar con personas que pasan por situaciones vitales estresantes, lo que puede generar situaciones de conflicto cuando el paciente o su entorno familiar considera que no está recibiendo la calidad asistencial esperada.

Estos conflictos pueden presentarse en diferentes grados, incluida la manifestación de violencia, que en los últimos años -probablemente por causa de la crisis- ha tenido un aumento significativo.

Así, las situaciones de violencia en el trabajo suponen un riesgo laboral emergente que afecta sobre todo al sector sanitario. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el 25% de las agresiones en centros de trabajo se producen en este sector y más de la mitad de los trabajadores del sector han sido objeto de violencia física o verbal por parte de pacientes o familiares.

Dejando de lado las agresiones físicas, hay que considerar también la gravedad de la violencia psicológica, con conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, injuriosas, abusivas o capaces de hacer daño psicológico a la víctima. Estudios del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya (2008) indican que la violencia psicológica es mucho más común que las agresiones físicas, con un 85% de los comunicados (2006-08).

## Planes de acción

La gravedad y tendencia creciente debería conllevar que las empresas que se encuentran en sectores sensibles presten una especial atención y desarrollen planes de acción ad hoc.

Este es el caso de MC MUTUAL, una mutua de las más sensibles a la gestión de la Responsabilidad Social, que puso en marcha un plan integral de acción contra la violencia laboral a partir de 2007 para dar respuesta al riesgo de agresión que ya habían identificado en la evaluación de riesgos laborales.

Dadas las dimensiones de la organización (1.800 trabajadores) y su extensión territorial (más de 100 centros de trabajo), supuso un gran esfuerzo de coordinación en la implantación.

El plan ha implicado diferentes líneas de acción: sensibilización de usuarios con acciones como los carteles; formación de trabajadores tanto en conocimiento y habilidades comunicativas como en técnicas de contención física para protegerse en caso de agresión; cobertura y apoyo al trabajador, y medidas técnicas como un sistema de alarma y medidas organizativas como un protocolo y sistema de registro.

Respecto al sistema de alarma, complementariamente al control de accesos, se han adoptado medidas técnicas como la instalación de una aplicación informática que funciona a modo de *botón de alarma* en los ordenadores de todas las salas de consulta médica. Con este dispositivo, desarrollado por sistemas de información de la mutua, cualquier trabajador que esté en peligro puede pedir auxilio activando un aviso en los terminales de sus compañeros, mediante la pulsación de una combinación de teclas de su ordenador. Esta fórmula permite una activación con una actitud menos delatadora, ya que la activación de un botón específico puede desencadenar mayor situación de descontrol.

## Premio

El programa supone una acción interesante de responsabilidad social y de excelencia en una materia que como mutua tiene un carácter central. Aporta un gran valor añadido por encima del cumplimiento de la normativa de prevención aportando soluciones, innovadoras, permanentes y, además, transferibles.

Esta iniciativa ha sido reconocida por el Ajuntament de Barcelona con el Premio Ignasi Fina, otorgado por el Consejo Asesor de Salud Laboral. Este premio anual en el sector de la prevención y la salud laboral tiene por objetivo promover la introducción de mejoras en la seguridad y la salud en el lugar o las condiciones de trabajo.

## Repercusión social

MC MUTUAL y el equipo que ha liderado el proyecto han querido que los 6.000 euros de dotación del premio sirvieran para una finalidad social relacionada con el contenido de la iniciativa.

Dado que no hay entidades sociales que aborden temas de violencia laboral, se ha considerado que el importe se podría destinar a una entidad que trabajara en el campo de la violencia doméstica. La entidad elegida ha sido la asociación *Anem per feina*, que opera en el barrio del Raval de Barcelona, además de Tarragona y Amposta.

Se trata de una micro-entidad que tiene la virtud de poder atender casos singulares con una gran capacidad de personalización. Por otra parte, la pequeña dimensión no supone un problema para la calidad de la acción porque disponen de una gran capacidad de trabajo en red en el territorio, ya sea con los servicios públicos como a través de la red *Xarxa Laboral del Raval*.

El mecanismo para hacer el traspaso del importe ha sido canalizando el premio directamente desde el ayuntamiento a la entidad, ya que las mutuas son organizaciones colaboradoras de la Seguridad Social y, por tanto, no pueden destinar recursos propios a acción social.

Este destino del premio ha satisfecho el equipo que ha liderado el proyecto dentro de la mutua, que valoran que los recursos sirvan para actuar en un campo similar relacionado con la

prevención de la violencia. Por parte de la entidad social, la aportación les permitirá soportar mejor las dificultades de un momento marcado por mayor demanda social y menos recursos disponibles. Para conocer y valorar el compromiso mutuo y la profundidad de su acción, MC MUTUAL y Manos a la obra han organizado dos sesiones de trabajo conjuntas, en sus respectivas sedes.

### Sobre MC MUTUAL [www.mc-mutual.com](http://www.mc-mutual.com)

MC MUTUAL es una mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con gran experiencia y tiene el número 1 porque fue la primera en operar en el sector, con origen en 1901. Dispone de un equipo humano formado por 1.800 profesionales, protege más de 1,2 millones de trabajadores de sus empresas mutualistas a través de más de 100 centros y dos clínicas propias. Estos datos son aún más amplios si tenemos en cuenta que MC MUTUAL forma parte de Corporación Mutua, el primer grupo mutual por redes de servicio. La mutua muestra un gran compromiso con la prevención de riesgos laborales y contribuye a la reducción de la siniestralidad laboral, a la vez que gestiona activamente su responsabilidad social corporativa.

### Sobre Anem per Feina [www.anemperfeina.org](http://www.anemperfeina.org)

*Anem per Feina* es una entidad que actúa en el Raval de Barcelona y también en Tarragona y Terres de l'Ebre, con una orientación a facilitar la inserción de mujeres maltratadas y otros colectivos de difícil inserción. Hacen atención prioritaria para situaciones especiales, articulando un dispositivo especial de atención preferente y prioritario para atender mujeres que salen de experiencias de violencia doméstica y/u otras situaciones y que requieren una actuación inmediata, en coordinación con los servicios que hacen la derivación.

Bases del premio:

[www.bcn.cat/barcelonainclusiva/docs/cat/Bases\\_salut\\_laboral\\_09.pdf](http://www.bcn.cat/barcelonainclusiva/docs/cat/Bases_salut_laboral_09.pdf)

Nota: Josep Maria Canyelles asesora a MC Mutual en materia de RSC. La intervención en este proyecto se ha limitado a la selección de la entidad.

Este artículo se encuentra disponible en PDF en: [www.collaboratio.net/mm/File/es/Artjmcanyelles\\_BP\\_seg\\_laboral\\_sanitario.pdf](http://www.collaboratio.net/mm/File/es/Artjmcanyelles_BP_seg_laboral_sanitario.pdf)

Nota de prensa: [MC MUTUAL recibe el Premio Ignasi Fina de Salud Laboral](#)

---

\* **Josep Maria Canyelles** [jmcanyelles@collaboratio.net](mailto:jmcanyelles@collaboratio.net), promotor del *think tank* [www.ResponsabilitatGlobal.com](http://www.ResponsabilitatGlobal.com). Asesora a empresas, gobiernos y organizaciones. Es asesor técnico de la Cámara de Comercio de Barcelona. Colabora con la Asociación para las Naciones Unidas. Coordinador de la Comisión RS de la Ass. Cat. Contabilidad y Dirección [www.accid.cat](http://www.accid.cat) y colabora con diferentes universidades. Promueve **collaboratio**, iniciativa para los Territorios Socialmente Responsables (TSR)