

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN

E 11

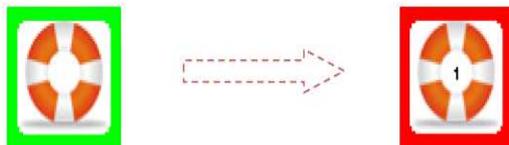
CONSEJOS GENERALES

ACTUACIÓN ANTES DEL INCIDENTE VIOLENTO.

- 1- Identificar indicios de ataques inminentes tales como:
- Lenguaje y tono alterados.
 - Gestos amenazadores.
 - Ira y frustración expresados verbalmente.
 - Arengas al resto de usuarios poniéndolos en su contra.
 - Señales de uso de drogas o alcohol.
 - Presencia de un arma, etc.
- 2-. Mantener conductas que permitan que no se des controle la ira del usuario:
- Actitud tranquila.
 - Intentar calmar la situación.
 - Utilizar lenguaje y tono de voz serenos.
 - No responder a amenazas con amenazas.
 - Ser asertivos.
 - Permanecer en alerta.
 - Evaluar la situación.

3-. APLICAR CODIGO ALERTA

Es una aplicación que se activa de modo sencillo bien mediante una tecla o bien haciendo clic sobre el icono en la aplicación, pone una alerta en tantos ordenadores como se desee, emitiendo un mensaje que alerta sobre una agresión.



ACTUACIÓN POSTERIOR AL INCIDENTE VIOLENTO

Las intervenciones a posteriori del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador/a y testigos, por lo que la actuación irá dirigida hacia todos los implicados: agredido/a testigos, e incluso agresor/a.

Medidas para la víctima El trabajador/a deberá comunicar el incidente o accidente violento a su mando directo.

Si existe agresión física o verbal y el trabajador agredido necesita asistencia sanitaria, será atendido de forma inmediata.

Si el trabajador necesita apoyo psicológico, lo debe solicitar al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Si el trabajador agredido desea recibir la asistencia jurídica de los letrados de la Generalitat, cumplimentará un escrito de solicitud de asistencia jurídica.

Rehabilitación y reincorporación a su trabajo (vigilancia de su salud y adaptación del puesto de trabajo si fuera necesario).

Medidas para el agresor/a: Amonestarle por escrito rechazando la agresión e instarle al cumplimiento de sus deberes (uso de los servicios en un ambiente de mutua cordialidad, confianza, respeto...). Solicitud de daños y perjuicios. Se analizará la conveniencia del **cambio de profesional o de centro donde se le atiende.**

¿QUÉ HACER ANTE UNA AGRESIÓN?

SITUACIÓN DE RIESGO O AGRESIÓN



23 DE MARZO
Día nacional
contra las
agresiones en el
ámbito sanitario



- A) Intentar calmar la situación. Salir rápidamente del lugar.
B) Solicitar ayuda a un compañero/a y/o vigilante de seguridad.
C) Solicitar la salida de la sala o consulta al agresor.
D) Activar sistema código alerta.



AVISAR:
Número de
emergencias
112

- **ASISTENCIA SANITARIA:**
1º. En el punto de la agresión.
2º. Serv. de Urgencias y/o SPRL.

- **DENUNCIAR:**
Ante el Juez, Fiscalía, Policía, etc.



El trabajador o testigo comunicará la agresión a su mando directo y éste a su vez informará mediante el Comunicado de Accidente de Trabajo (CAT):

- 1 copia al trabajador accidentado.
- 1 copia al Centro.
- 1 copia al SPRL
- 1 copia al médico de cabecera.

EL RESPONSABLE DEL CENTRO INFORMARÁ:

- A la víctima, sobre los recursos.
- Al Comité de Seguridad y Salud de su Departamento.

Ofrecimiento del asesoramiento jurídico de la Abogacía General de la Generalitat.

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (SPRL). UNIDAD PERIFÉRICA (U.P)

SPRL / UNIDAD PERIFÉRICA

1. Registro.
2. Investigación.
3. Ofrecimiento de apoyo psicológico.

SPRL / UC

1. Registro.
2. Mapa de riesgos.

Elabora manifiesto de rechazo al agresor.

Notifica la agresión al Juzgado de Guardia. (Art. 262 Ley de Enjuiciamiento Criminal)

Reclama daños y perjuicios en caso de daños a la Institución.

NO ACEPTA

ACEPTA

Denuncia ante el Juez, Fiscal, Policía, etc., si no se ha formulado anteriormente.

Modelo oficial de solicitud de asistencia jurídica.

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE SANITAT
SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Consellería de Sanidad, consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad:

Informa a todos los pacientes y usuarios que:

Cualquier insulto, amenaza, vejación o agresión al personal en la práctica de sus funciones, supondrá el ejercicio inmediato de acciones legales, incluida la vía penal contra los responsables.



Decreto 159/2009 de 2 de Octubre, del Consell por el que se establecen las actuaciones de los órganos de la Consellería de Sanidad en la prevención y atención de las agresiones a los trabajadores del sector sanitario público de la Generalitat Valenciana.

AGÈNCIA VALENCIANA DE SALUT

INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

ESTE SERVICIO ESTÁ DOTADO DE UN SISTEMA DE ALARMA QUE SE ACTIVARÁ EN CASO DE AGRESIÓN AL PERSONAL



En cumplimiento del Plan Integral de Prevención y Atención de las Agresiones a los trabajadores del sector sanitario público de la Generalitat Valenciana elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Bibliografía: Real **BIBLIOGRAFIA:** DECRETO 159/2009, de 2 de octubre, del Consell, por el que se establecen las actuaciones de los órganos de la Consellería de Sanidad en la prevención y atención de las agresiones a los trabajadores del sector sanitario público de la Generalitat. Plan integral de prevención y atención de las agresiones a los trabajadores del sector sanitario público de la Generalitat.