

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES PARA PROFESIONALES

Los **trabajadores de la Gerencia Regional de Salud** que en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de éstas sean víctimas de un supuesto de **violencia externa** seguirán los siguientes **consejos generales de actuación**:

1 Identificar indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:

- ✓ Lenguaje y tono alterados.
- ✓ Gestos amenazadores.
- ✓ Ira y frustración expresadas verbalmente.
- ✓ Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- ✓ Señales de uso de drogas o alcohol.
- ✓ Presencia de un arma, etc.

2 Mantener conductas que permitan que no se descontrola la ira del paciente:

- ✓ Actitud tranquila.
- ✓ No responder a amenazas con amenazas.
- ✓ Ser asertivos.
- ✓ Estar alerta.
- ✓ Evaluar la situación.

La actuación del trabajador dependerá del **tipo de agresión** al que se enfrente:

1 Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):

- ✓ Intentar calmar la situación.
- ✓ Invitar al usuario o paciente a que abandone el lugar de trabajo.
- ✓ Utilizar un lenguaje y tono de voz serenos.

2 Actuación en situación de violencia incontrolada:

- ✓ Salir rápidamente del lugar de trabajo en el que se encuentre.
- ✓ Requerir el auxilio de la vigilancia de Seguridad del centro, en su caso.
- ✓ Poner en marcha los sistemas antipánico, si los hubiere.
- ✓ Reclamar ayuda a los compañeros u otras personas cercanas.
- ✓ Llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de **Emergencias 112**.

Actuaciones posteriores a la agresión

- ✓ Si se requiere asistencia sanitaria, solicitar el **parte de lesiones**.
- ✓ Obtener **información** sobre los trámites a seguir tras la agresión a través del superior jerárquico, el Servicio de Prevención, los delegados de prevención o llamando al teléfono de información 012 de la Junta de Castilla y León.
- ✓ **Comunicar la agresión** mediante el modelo que puedes descargar en el siguiente enlace: <https://rhwp.jcyl.es/ViolenceatWork/ExternalViolence>
En cualquier caso imprimir el documento, firmarlo y entregar al superior jerárquico.
- ✓ Solicitar, en su caso, **actividades formativas** frente a las agresiones.
- ✓ Indicar si autoriza a la Gerencia el envío de la **carta de rechazo y la apertura de expediente administrativo sancionador al agresor**. En caso afirmativo facilitar a

la Gerencia la identificación del agresor (nombre, apellidos y DNI). En ningún caso se identificará al agresor modelo de comunicación.

- ✓ Proponer a la Gerencia **medidas preventivas** para evitar que se produzcan este tipo de situaciones o minimizar sus consecuencias.
- ✓ Contactar con el **Servicio de Prevención**.
- ✓ Llamar al teléfono 902 197 781 del seguro de defensa jurídica, en caso de necesitar asesoramiento legal.
- ✓ En caso de interponer **denuncia** penal, enviar copia a la Dirección General de Profesionales para su envío al fiscal, así como la resolución judicial que recaiga.

GRITOS INSULTOS AMENAZAS GOLPES

NO LO PERMITAS

Si tienes alguno de estos problemas con usuarios
COMUNÍCALO a tus superiores

**¿Qué consecuencias pueden tener las agresiones
para sus autores?**

- ✓ Carta de rechazo: Apercibimiento.
- ✓ Posible cambio de adscripción.
- ✓ Expedientes sancionadores por faltas de respeto: Multas desde 300 euros.
- ✓ Procesos penales por agresiones físicas y amenazas: Penas de prisión por delito de atentado, multas, orden de alejamiento.

**Los hechos quedarán impunes si no comunicas
las agresiones que sufras**

PROTOCOLO DE ACTUACION FRETE A LAS AGRESIONES PARA PROFESIONALES DE SACYL