ANEXO I

COMUNICACIÓN DEL SUCESO

(La comunicación debe realizarse inmediatamente después de producirse la agresión)

Persona Agredida

Nombre y Apellidos:.....

Puesto de trabajo:.....

Teléfono de contacto:.....

Correo electrónico:.....

Lugar de los hechos

Centro:.....

(Hospital, Centro de Salud o Consultorio, Unidad de Emergencias Sanitarias, Gerencia de Área o Gerencia Regional de Salud)

Servicio:.....(Centros hospitalarios)

Unidad:.....(Centros hospitalarios)

UME:.....

Descripción de los hechos

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firmado: (Nombre y apellidos del trabajador)

Superior jerárquico o responsable del centro receptor de la comunicación de agresión

Nombre y apellidos:.....

Puesto de trabajo:.....

Teléfono de contacto:.....

Correo electrónico:.....

En , a de de 200

Protocolo de actuación

de los profesionales de la Gerencia Regional de Salud ante una situación de agresión

Junta de Castilla y León

Sacyl

La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad, ofrece unas pautas a seguir ante una **situación inminentemente peligrosa** provocada por pacientes, usuarios, familiares o acompañantes contra los trabajadores en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad en alguno de los supuestos siguientes:

- Amenazas.
- Abusos verbales o físicos.
- Comportamientos intimidatorios.
- Ataques físicos.
- Coacciones o ataques sexuales.

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 descontrole la ira del usuario:

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

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.

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 para intentar neutralizar la situación de violencia.
- De persistir la situación llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de **Emergencias 112** solicitándoles que se personen en el lugar donde se esté produciendo la agresión.

En cualquier caso, comunicar verbalmente y por escrito al superior jerárquico los hechos que se hayan producido empleando para ello el documento oficial **Anexo I** y que estará a disposición de todos los trabajadores en todos los centros de trabajo.

En aplicación de la legislación vigente en materia de libre elección de médico y conforme al procedimiento establecido los profesionales podrán rechazar la adscripción de los usuarios o pacientes que presuntamente hayan ocasionado las situaciones descritas

ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN

1. Si el trabajador agredido necesita **asistencia sanitaria** será atendido de forma inmediata y preferente en el Servicio de Urgencias.

   Si del suceso se derivan lesiones el trabajador solicitará el correspondiente **parte de lesiones**, en el Servicio de Urgencias (muy importante a la hora de emprender las posibles acciones en defensa de sus intereses legítimos).

2. El trabajador elevará **comunicación** del incidente violento a través del documento oficial Anexo I a su **superior jerárquico**, quien de manera inmediata, lo trasladará a la Dirección de la Gerencia que corresponda.

3. El trabajador deberá dirigirse en cualquier caso, al **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** que será el encargado de valorar si el hecho se considera incidente o accidente laboral, emitiendo, en su caso, el parte oficial de accidente de trabajo e iniciando la investigación a que haya lugar.

4. Si el trabajador precisase **asistencia psicológica**, ésta será solicitada por los médicos del Servicio de Prevención por los procedimientos habitualmente establecidos de interconsulta con los psicólogos clínicos del Área de Salud que corresponda.

5. En caso de necesitar **asistencia jurídica**:

   a. **Si el trabajador decide interponer denuncia** ello podrá dar lugar a dos tipos de acciones:

   - Acciones judiciales civiles a título individual que llevarán cauce judicial específico, y/o

   - Acciones judiciales penales en las que podrán actuar los letrados de la Póliza de Seguro de defensa jurídica del personal dependiente de la Gerencia Regional de Salud siempre y cuando el trabajador utilice esta vía. Para ello, deberá ponerse en contacto con el servicio de asistencia jurídica telefónica en el número de teléfono 902 197 781 disponible las 24 horas del día. Dicho servicio es gratuito.

     Además, dispondrá de la posibilidad de asistencia judicial por los letrados de la Junta de Castilla y León, que actuarán como acusación particular en las causas penales, o de designar abogado propio.

   b. **Si el trabajador no interpone denuncia** la Asesoría Jurídica de las Delegaciones Territoriales de la Junta de Castilla y León, informadas por la Gerencia a que esté adscrito el trabajador, analizará si procede en derecho personarse en nombre del mismo, como trabajador agredido.

6. En cualquier caso, el trabajador que sufra una agresión facilitará los datos que le sean requeridos para su incorporación al **Registro Informatizado de Agresiones** dependiente de cada Gerencia, lo que permitirá un seguimiento de las agresiones producidas.