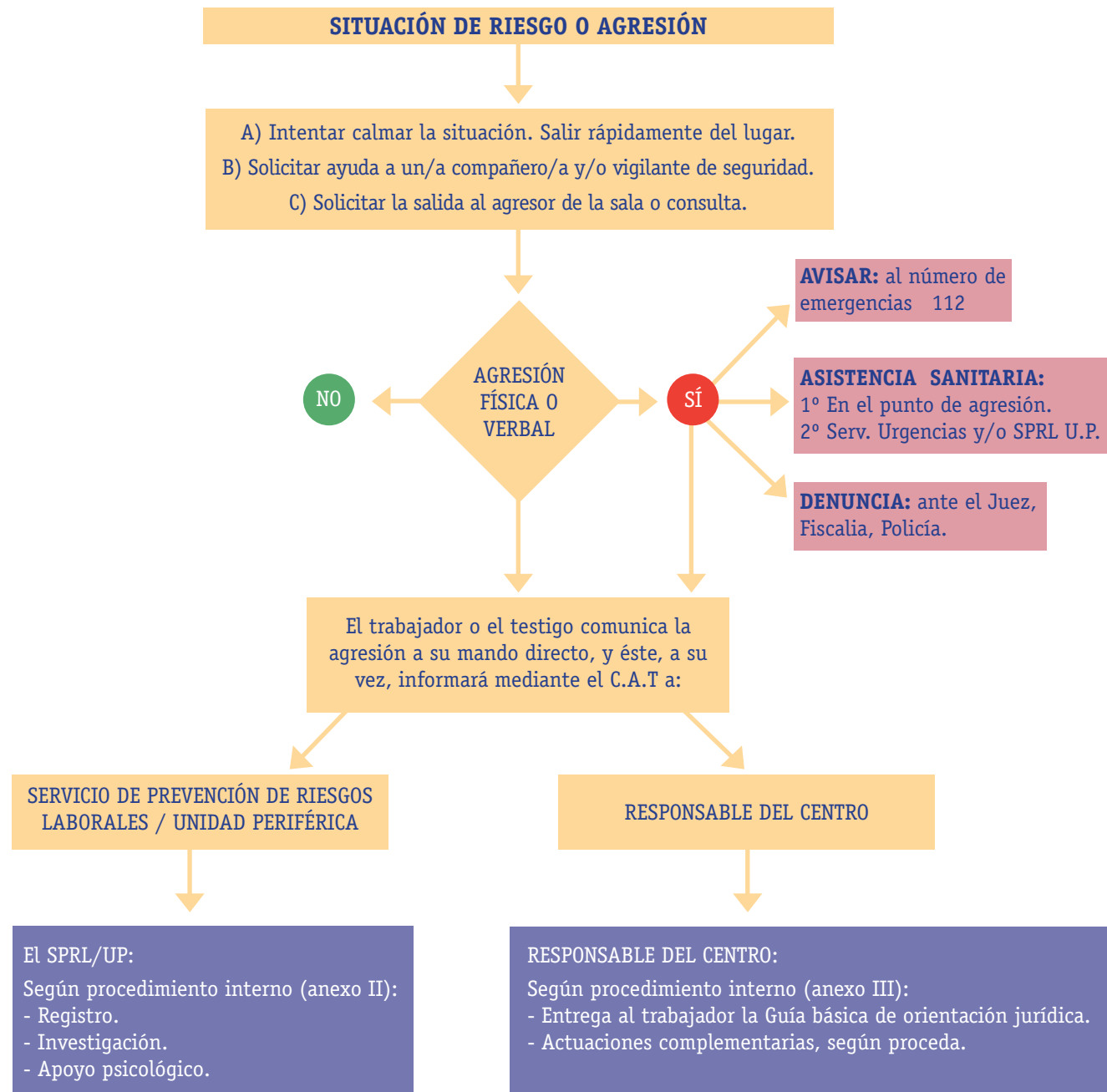


¿Qué hacer ante una agresión?



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 poniéndolos 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 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.
- Utilizar un lenguaje y tono de voz serenos.
- Invitar al usuario o paciente a que abandone el lugar de trabajo.

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, si lo hubiere.
- Reclamar ayuda de los compañeros u otras personas cercanas para intentar neutralizar la situación de violencia.
- De persistir la situación de riesgo o agresión, llamar al número de **emergencias 112**, quien movilizará los servicios de urgencias que precise.

Actuación tras la agresión

1. Si existe agresión física o verbal y el trabajador agredido necesita asistencia sanitaria, será atendido de forma inmediata en el lugar del incidente o preferentemente en el Servicio de Urgencias.

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

El trabajador puede interponer denuncia de los hechos ante el órgano competente: (policía municipal, guardia civil, juzgado, fiscalía, etc.). El plazo de prescripción es de 6 meses en caso de falta, aumentando los plazos según el Código Penal.

3. El trabajador comunicará el incidente o accidente violento a su mando directo, cumplimentando el formulario autocopiativo de Comunicación de Accidente/Incidente de Trabajo (CAT), que se encuentra en todos los centros y servicios, entregando al trabajador dos copias, y dando traslado de una al responsable del centro y otra al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales / Unidad Periférica, para su registro e investigación.

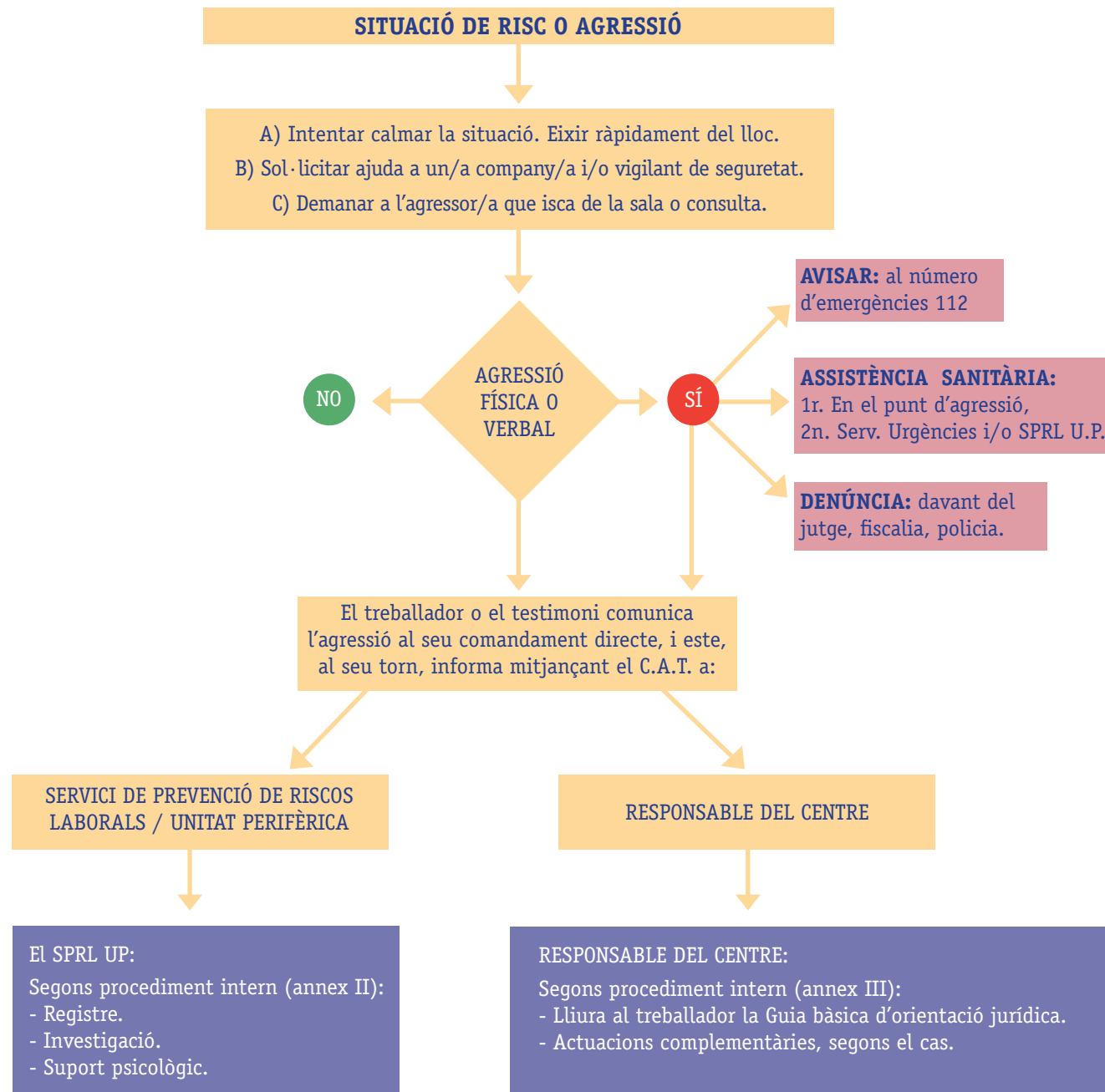
4. Si el trabajador precisase apoyo psicológico, lo solicitará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales - Unidad periférica.

5. Si el trabajador agredido desea recibir la asistencia jurídica de los letrados de la Generalitat, cumplimentará un escrito de solicitud de asistencia jurídica, según modelo que le facilitará el responsable del centro, junto con la guía básica de orientación jurídica, adjuntando la correspondiente denuncia.

Guía de Prevención y Actuación ante una situación de agresión a los trabajadores del sector sanitario público

La Conselleria de Sanidad, 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 potenciales situaciones conflictivas provocadas 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, por alguna de las situaciones de amenazas, comportamientos intimidatorios o ataques físicos.

Què fem davant d'una agressió?



Consells generals d'actuació

1. Identificar indicis que puguen associar-se amb atacs imminents, com ara:

- Llenguatge i to alterats.
- Gestos amenaçadors.
- Ira i frustració expressades verbalment.
- Arengues a la resta d'usuaris per posar-los en contra seua.
- Senyals d'ús de drogues o alcohol.
- Presència d'una arma, etc.

2. Mantindre conductes que permeten que no es descontrola la ira de l'usuari:

- Actitud tranquil·la.
- No respondre les amenaces amb amenaces.
- Ser assertius.
- Estar alerta.
- Avaluar la situació.

Actuació en situació de violència controlada (sense atac físic):

- Intentar calmar la situació.
- Utilitzar un llenguatge i to de veu serens.
- Invitar l'usuari o pacient a abandonar el lloc de treball.

Actuació en situació de violència incontrolada:

- Eixir ràpidament del lloc de treball en què es trobe.
- Requerir l'auxili de la vigilància de seguretat del centre, si n'hi ha.
- Reclamar ajuda als companys o altres persones pròximes per intentar neutralitzar la situació de violència.
- Si persistix la situació de risc o agressió, telefonar al número **112 d'emergències**, que mobilitzarà els servicis d'urgències que necessite.

Actuació després de l'agressió

1. Si hi ha agressió física o verbal i el treballador agredit necessita **assistència sanitària**, ha de ser atés de forma immediata en el lloc de l'incident o preferentment en el Servei d'Urgències.

2. Si del succés es deriven lesions, el treballador ha de sol·licitar un **informe de lesions** (molt important a l'hora de mamprendre les possibles accions en defensa dels seus interessos legítims).

El treballador pot interposar denúncia del fet davant l'òrgan competent: (policia municipal, guàrdia civil, jutjat, fiscalia, etc.). El termini de prescripció és de 6 mesos en cas de falta, i els terminis augmenten segons el Codi Penal.

3. **El treballador ha de comunicar l'incident o accident violent al seu comandament directe**, el qual ha d'omplir el formulari de Comunicació d'Accident/incident de Treball (CAT) que es troba en tots els centres i servicis, i n'ha d'entregar al treballador dos còpies i enviar-ne una al responsable del centre i una altra al Servei de Prevenció de Riscos Laborals/Unitat perifèrica, perquè el registren i ho investiguen.

4. Si el treballador necessita suport psicològic, n'ha de demanar al Servei de Prevenció de Riscos Laborals - Unitat perifèrica.

5. Si el treballador agredit desitja rebre l'assistència jurídica dels lletrats de la Generalitat, ha d'omplir un escrit de sol·licitud d'assistència jurídica, segons el model que li facilitarà el responsable del centre, juntament amb la guia bàsica d'orientació jurídica, al qual ha d'adjuntar la denúncia.

Guia de Prevenció i Actuació davant una situació d'agressió als treballadors del sector sanitari públic

La Conselleria de Sanitat conscient de la importància que per als seus treballadors suposa fer la seua labor en un clima de confiança, respecte i seguretat, oferix unes pautes que cal seguir davant de potencials situacions conflictives provocades per pacients, usuaris, familiars o acompanyants contra els treballadors en l'exercici de la professió, i que cause un dany físic o psicològic en la persona o perjudique la propietat, per alguna de les situacions d'amenaces, comportaments intimidatoris o atacs físics.