

ZONAS CON MAYOR RIESGO DE AGRESIÓN

- Consultas de Atención Primaria.
 - **Mostrador de Cita Previa.**
 - **Salas de Espera.**
 - **Consultas de Enfermería y/o Facultativo.**
- Hospitalización
 - **Urgencias.**
 - **Salas de Espera de consultas.**
 - **Otras Salas de Espera.**



MEDIDAS PARA EL TRABAJADOR

- Sistemas de alerta:
 - **Código Alerta:** Para utilización en el puesto de trabajo
 - **ALERTCOPS:** Para utilización en atención domiciliaria
- **Pacientes con alto grado de agresividad: compañía de otro trabajador.**
- **Formación específica** en habilidades manejo de situaciones conflictivas.
- **Información** adecuada y apropiada sobre los procedimientos y sistemas de trabajo.
- **Conductas** que permitan que no se descontrola la ira del paciente:
 - Escucha activa empática.
 - No responder a amenazas con amenazas, mantener la mirada a los ojos de la persona sin actitud desafiante.
 - Evitar invadir su espacio.
 - No interrumpir.
- **Evaluar** continuamente la situación.
- **Identificación de las causas** del enojo y buscar una solución.
 - Muestras verbales de empatía.
- Muestras de interés por el punto de vista de la otra persona
- **Si no podemos afrontar la situación conflictiva, solicitar ayuda.**



VER TODA LA INFORMACIÓN EN LA FICHA E-11 PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN

DESCÁRGATE ALERTCOPS



DISPONIBLE EN Google Play



Disponible en el App Store

www.alertcops.es