AGRESIONES (VIOLENCIA EXTERNA)

FICHA DIRIGIDA A: Mandos intermedios (Jefaturas de servicio, sección, unidad, sector, equipo, coordinaciones, supervisiones y asimilados).

1. ¿Qué es una agresión?

Cualquier amenaza, abuso verbal o físico, intimidación, ataque físico, coacción o ataque sexual

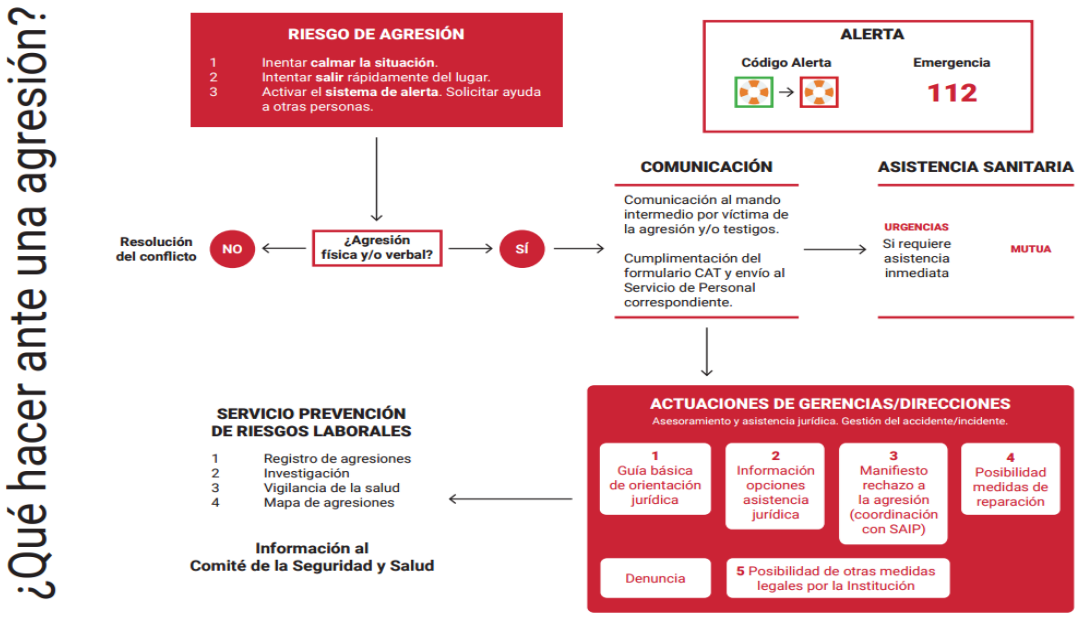
- ✓ en el ejercicio de la profesión.
- ✓ por parte de personas usuarias, familiares o acompañantes.
- ✓ con la finalidad de causar daño físico y/o psicológico.

2. Prevención de las agresiones.

- ✓ Infórmate del **Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021**. En su Anexo se incluye el **procedimiento de asistencia sanitaria y jurídica** a la víctima. Conoce el **circuito de gestión** establecido en tu centro de trabajo.
- ✓ Presta atención a los procesos de **comunicación e información a personas usuarias** en tu entorno de trabajo. Trabaja para reforzar los puntos más débiles.
- ✓ En las **reuniones de equipo**, incorpora el tema de las agresiones. Facilita momentos en los que se puedan poner en común preocupaciones y necesidades y se puedan plantear posibles soluciones.
- ✓ **Da traslado** de las necesidades y propuestas de mejora a tu persona superior jerárquica.
- ✓ Mantén visible la **cartelería** en tu centro de trabajo, en especial en puntos más conflictivos.
- ✓ Pon a disposición de todo tu equipo la **Guía para personal en el entorno sanitario** y la **ficha informativa E-11**.
- ✓ Asiste y facilita la asistencia a las **jornadas formativas** sobre prevención de las agresiones.
- ✓ Ten localizado el **formulario CAT** para la comunicación de accidentes e incidentes de trabajo (intranet y/o web institucional de la Conselleria).
- ✓ Revisa periódicamente el correcto funcionamiento de la aplicación **Código Alerta** (icono aro salvavidas) en los ordenadores de tu equipo de trabajo.
- ✓ Ante **nuevas incorporaciones de personal** a tu equipo de trabajo, infórmales del Plan y el procedimiento de gestión de las agresiones. Entrégales la ficha informativa E-11 y la Guía para personal en el entorno sanitario. Explícales el funcionamiento del Código Alerta. Aclara cualquier duda que tenga al respecto.
- ✓ **Colabora** en aquellas medidas impulsadas por la Dirección y/o el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para la prevención de las agresiones.
- ✓ Ante cualquier duda, **consulta** con tu Dirección y/o con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

3. Actuación tras una agresión.

- ✓ Muestra tu **tolerancia cero** frente a las agresiones. Apoya a la víctima de la agresión. Intenta no dejarla sola en las primeras horas tras la agresión. Infórmale del procedimiento para la asistencia sanitaria y jurídica.
- ✓ **Cumplimenta el formulario CAT** para la comunicación de la agresión. Entrega una copia a la persona trabajadora y haz llegar otra copia a su Servicio de Personal correspondiente.
- ✓ Si ha sufrido algún **daño para su salud**, con carácter general remítela a la entidad colaboradora o mutua con su copia del CAT.
  - ✓ Si es urgente, la atención sanitaria la recibirá en el Servicio Público de Salud más próximo (Urgencias, SES,…). Deja el CAT para más tarde, ¡pero no lo olvides!
- ✓ Facilita la asistencia a la vigilancia de la salud ofertada por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Colabora con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en la **investigación de las causas de las agresiones**, con el fin de evitar su repetición.



Más información en la página web institucional de la Conselleria:

Apartado “Recursos Humanos”-“Información laboral” – “Prevención de riesgos laborales”

- Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021.
- Formulario CAT para la comunicación de las agresiones.
- Cartelería.
- Guía para el personal en el entorno sanitario.
- Información de interés: Ficha informativa para los trabajadores E-11.