

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública mantiene una política de tolerancia cero frente a las agresiones. Cualquier tipo de agresión contra su personal es inaceptable.

AGRESIÓN

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

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

RECOMENDACIONES GENERALES ANTE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO

Una relación profesional de respeto y confianza mutua puede evitar situaciones de conflicto que deriven en agresiones.

¿Qué hacer?

- ▶ Escucha lo que la persona quiere decir.
- ▶ Intenta identificar las causas de su enojo y reconducirla a la solución de su problema.
- ▶ Identifica indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:
 - Lenguaje y tono alterados.
 - Gestos amenazadores.
 - Signos de agitación (movimientos de piernas, repiqueteo de dedos,...).
 - Ira y frustración expresadas verbalmente.
 - Arengas al resto de personas usuarias poniéndolas en tu contra.
 - Señales de uso de alcohol u otras drogas.

- ▶ Permanece en alerta.
- ▶ En caso necesario, solicita ayuda a otras personas.

¿Qué no hacer?

- ▶ No interrumpas su discurso cuando te está explicando su problema.
- ▶ Evita responder a amenazas con amenazas.

¿Qué hacer tras una agresión?

El apoyo inmediato de toda la organización es de vital importancia.

Si se requiere, la asistencia sanitaria es prioritaria.

Comunica la agresión a tu superior jerárquico.

Personal de la Conselleria se pondrá en contacto contigo para facilitarte la asistencia y asesoramiento jurídico precisos.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará la investigación de las circunstancias y causas de la agresión, y te ofertará la vigilancia de la salud posterior.

¿POR QUÉ COMUNICAR UNA AGRESIÓN?

Las agresiones no son parte de tu trabajo. Comunicar las agresiones es el primer paso para poner en marcha el procedimiento de asistencia sanitaria y jurídica a la víctima. Necesitamos conocer las agresiones para poner las mejores soluciones.

Más información: <http://www.san.gva.es>
#RecuperemosElRespeto

Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario

GUÍA PARA PERSONAL EN EL ENTORNO SANITARIO

¿Qué hacer ante una agresión?

