


 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

PEA GRS SST 11

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS EN LOS CENTROS E INSTITUCIONES SANITARIAS DE LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD



Edición N°		Función / Ente	Fecha
00	Aprobado por:	Dirección General de Profesionales de la Gerencia Regional de Salud	13/03/2018
	Emitido por:	Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud	14/03/2018

Edición N°	Descripción de las modificaciones:	Fecha
00	Primera emisión	14/03/2018

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	Pag.	2
2.	OBJETO Y ALCANCE	Pag.	2
3.	DEFINICIONES	Pag.	3
4.	REFERENCIAS	Pag.	3
5.	RESPONSABILIDADES	Pag.	4
6.	DESARROLLO	Pag.	5
7.	FORMATOS	Pag.	13

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

1. INTRODUCCIÓN

La **Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales**, establece el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad e higiene en el trabajo, con el correlativo deber del empresario de proteger a los trabajadores frente a los riesgos laborales.

La violencia por parte de usuarios y acompañantes ejercida contra el personal de los centros sanitarios, ya sea verbal, física o psicológica, es un comportamiento cada vez más habitual que ha llevado a los distintos Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud a desarrollar en los últimos años planes específicos para luchar contra este riesgo laboral.

Con la firma del **Pacto de 4 de febrero de 2008** entre la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León y las organizaciones sindicales se puso en marcha el **Plan Integral contra las Agresiones al personal de Gerencia Regional de Salud**. Este Plan ha sido desarrollado con una serie de actuaciones y protocolos que hasta ahora no se han visto reflejados en un único documento.



La Dirección General de la Función Pública de la Consejería de Presidencia ha aprobado el **Procedimiento de Actuación ante situaciones de Violencia en el Trabajo**, el cual recoge una declaración de principios por la que la Junta de Castilla y León se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia en el trabajo, tratando de evitar su aparición y afrontando las denuncias y las quejas que puedan producirse.

La Gerencia Regional de Salud, a quien aplica la parte general de este procedimiento y la correspondiente al Protocolo de Violencia Interna, asume como propios dichos principios, los cuales inspiran el presente procedimiento.

2. OBJETO Y ALCANCE

Este procedimiento tiene como objeto garantizar la seguridad y salud de los trabajadores frente a las agresiones externas, estableciendo pautas para prevenir, en lo posible, su aparición, la manera de gestionar los incidentes una vez producidos y su adecuado registro para el análisis global de sus causas y la necesaria aplicación de medidas preventivas que eviten su repetición.

Este procedimiento es de aplicación a todos los trabajadores y los centros e instituciones de la Gerencia Regional de Salud.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

3. DEFINICIONES

Agresión: A los efectos de este procedimiento y según el concepto establecido por el Pacto de Agresiones, por agresión se entiende toda actitud de amenaza, abuso verbal o físico, comportamiento intimidatorio, ataque físico, coacción o ataque sexual que cometa un paciente, sus familiares o acompañantes, contra un profesional en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad.

Agresión física: Puede distinguirse entre:



- **Coacciones:** Consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.
- **Lesiones:** Suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal/gestual: Este tipo de agresión comprende:

- **Insultos** o palabras groseras.
- **Amenazas:** Suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- **Calumnia:** Acusación o imputación grave y falsa hecha contra alguien. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- **Injurias:** Suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

4. REFERENCIAS

- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 2/2007 de 7 de marzo, del Estatuto Jurídico del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León.
- Ley 11/2013, de 23 de diciembre, de Medidas Tributarias y de Reestructuración del Sector Público Autonómico. Disposición final Séptima: Modificación de la Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León por la que se declara a los profesionales de los centros sanitarios como autoridad pública.
- Real Decreto 39/ 1997, Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto 1575/1993, de 10 de septiembre, por el que se regula la libre elección de médico en los Servicios de Atención Primaria.
- Real Decreto 8/1996, de 15 de enero, sobre libre elección de médico en los servicios de atención especializada.
- Decreto 80/2013 de la JCyL Adaptación de la normativa de PRL a la Administración de CyL.
- Pacto de 4 de febrero de 2008 entre la Consejería de Sanidad y las Organizaciones

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

Sindicales CEMSATSE, UGT, SAE-USCAL, CSI-CSIF y CC.OO. sobre las actuaciones a desarrollar para elaborar el Plan Integral frente a las agresiones al Personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

- Instrucciones de 12 noviembre 2012 del Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud para la elaboración de los Planes de Prevención en los centros e instituciones sanitarias de Sacyl.
- Procedimiento PE SST 10 Actuación antes situaciones de violencia en el trabajo.



5. RESPONSABILIDADES

El responsable de garantizar la aplicación de este procedimiento será el Gerente del ámbito que corresponda.

El Servicio de Prevención del Área de Salud se responsabilizará de desarrollar procedimientos y/o instrucciones de trabajo, que adapten los contenidos del presente procedimiento a las características específicas de cada centro de trabajo.

El equipo directivo (Directores y Subdirectores) y los mandos intermedios (Jefes de Servicio/Unidad/Sección, Supervisores, Coordinadores de EAP y UME, etc...) tienen la responsabilidad de integrar la gestión de PRL en su ámbito de competencias, según las pautas indicadas en el presente procedimiento o en los procedimientos que desarrolle el Servicio de Prevención al respecto.

El Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General de Profesionales de la Gerencia Regional de Salud es responsable de modificar y mantener actualizado el presente procedimiento.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

6. DESARROLLO

6.1.- Evaluación del riesgo y prevención de las agresiones externas

Los Gerentes de los centros e instituciones de la GRS deberán considerar el riesgo de agresión por situaciones de violencia externa, según se definen en este procedimiento, en las evaluaciones de riesgos de los centros, puestos de trabajo y actividades, especialmente en las siguientes:

- Las que requieran una atención directa con el público, usuarios o pacientes: Información, citaciones, consultas, atención a pacientes y usuarios, etc...
- Las que por proximidad o relación indirecta con pacientes y usuarios pudiera ser, según el criterio técnico profesional acreditado, relevante el riesgo de violencia externa.
- La atención a pacientes psiquiátricos.
- Las que se realicen en horarios con baja ocupación del centro o aislados.
- Los centros o actividades que cuenten con antecedentes de situaciones de violencia externa.
- Los puestos y actividades que se consensuen con los trabajadores o sus representantes.



La evaluación de riesgos propondrá las medidas preventivas técnicas y organizativas que eviten o controlen el riesgo de violencia externa y minimicen sus consecuencias.

Estas medidas preventivas serán tenidas en cuenta por los gerentes y responsables de los centros o servicios a fin de que sean implantadas o, en su caso, planificadas.

Entre las posibles medidas a adoptar se encuentran las siguientes:

- **Medidas organizativas** para evitar demoras e informar a los usuarios: Unidades de atención al usuario, programación de citaciones, triaje, mejora de la gestión de espera, confortabilidad de las salas de espera, sistemas de recogida de quejas y reclamaciones...
- **Medidas técnicas:** Mostradores, mamparas, cerramientos, salidas de emergencia, esclusas de entrada/salida.
- **Medidas de seguridad activa:** Presencia de vigilantes de seguridad.
- **Medidas de seguridad pasiva:** Cámaras, video porteros, pulsadores antipánico, botones de alarma en los equipos informáticos, mantenimiento de equipos de protección, etc...
- **Información a los profesionales:** Sobre las medidas preventivas y de seguridad de que dispongan los centros de trabajo y de la existencia y el contenido del presente procedimiento.
- **Formación a los profesionales:** La formación a los trabajadores sobre prevención de las agresiones constituye una de las principales medidas a adoptar.

Anualmente las Gerencias programarán actividades formativas teniendo en cuenta entre otras consideraciones, los sucesos ocurridos y las solicitudes de formación realizadas por los propios trabajadores afectados.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

Las actividades formativas podrán estar relacionadas con las siguientes materias:

- Plan Integral frente a las Agresiones de la GRS.
 - Técnicas de detección de conductas violentas/Prevención de las agresiones.
 - Manejo de pacientes con problemas psíquicos.
 - Habilidades de comunicación, gestión de conflictos, asertividad, empatía, escucha activa...
 - Utilización de los sistemas de seguridad instalados en el centro: Pulsadores antipánico, botones en los equipos informáticos...
- **Campañas de sensibilización:** La Gerencia Regional de Salud, valorará la necesidad y oportunidad de llevar a cabo campañas de sensibilización entre la población con el objetivo de promover el desarrollo de una cultura y conducta de confianza, respeto y seguridad en las relaciones entre los profesionales de los centros sanitarios y los usuarios de los mismos. También podrán incidir en las consecuencias que conllevan las agresiones a los profesionales.

Las medidas preventivas señaladas en este apartado se complementarán con las establecidas en el punto 6.3 de este procedimiento, dirigidas a un usuario concreto con la finalidad de reconducir o modificar actitudes de violencia ya manifestadas.

6.2.- Actuación de los profesionales ante un caso de violencia externa

Los trabajadores de la GRS que en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de éstas sean víctimas de un supuesto de violencia externa seguirán los consejos generales de actuación recogidos en el formato FO 02 A del presente procedimiento, Protocolo de Actuación para Profesionales.

En el caso de que existan en el centro de trabajo medidas de seguridad, como vigilantes de seguridad, pulsadores antipánico o botones de alarma en los equipos informáticos, se activarán de inmediato, de modo que se evite la agresión o se minimicen sus consecuencias.

En el formato FO 03 se explica la utilización y el funcionamiento del Botón de Alarma instalado en los equipos informáticos de muchos centros de salud.

Si fuera necesario se solicitará la asistencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil).



Los responsables de los centros o servicios se encargarán de poner en conocimiento de los trabajadores las medidas de seguridad de que dispone su centro, su forma de funcionamiento y el procedimiento a seguir en caso necesario.

6.3.- Actuaciones posteriores a la agresión

6.3.1 Asistencia sanitaria

En caso de agresión física el trabajador recibirá atención sanitaria inmediata en el propio centro o en Urgencias. Si es necesario se activará aviso al 112.

En todo caso se cumplimentará y tramitará el parte de lesiones.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

6.3.2 Información

El trabajador agredido podrá recabar información sobre los trámites a seguir tras la agresión a través de los siguientes medios:

- Su **superior jerárquico**.
- El **Servicio de Prevención** de Riesgos Laborales.
- Los **delegados de prevención**.
- La **intranet** de su centro o el **Portal Salud Castilla y León** en el siguiente enlace:
<http://www.saludcastillayleon.es/profesionales/es/prevencion-riesgos-laborales/plan-integral-frente-agresiones>
- El **teléfono de información 012** de la Junta de Castilla y León (protocolo recogido en el formato FO 04).

6.3.3.- Comunicación de la agresión

El trabajador agredido debe comunicar a su superior jerárquico la situación de violencia cumplimentando el modelo de **comunicación y registro de agresiones**.

La comunicación puede hacerse de dos formas:

- a) Prioritariamente, accediendo al programa de Comunicación de Situación de **Violencia Externa** en el Trabajo a través del siguiente enlace:

<https://rhwp.jcyl.es/ViolenceatWork>



En cualquier caso, siempre imprimirá el documento (FO 01) y lo tramitará en papel.

- b) En caso de que no tenga acceso a un equipo informático, en papel, descargando el formato FO 01 de la intranet de su Gerencia o del portal Salud Castilla y León o solicitando el modelo a su superior jerárquico.

La comunicación consta de los siguientes datos:

- Datos personales y profesionales del trabajador agredido.
- Descripción detallada del suceso.
- Identificación y firma del superior jerárquico.
- Datos complementarios: Solicitud de formación en técnicas frente a las agresiones y autorización para el envío de la carta de rechazo y la incoación de expediente sancionador al agresor.
- Información al trabajador sobre la necesidad de ponerse en contacto con el Servicio de Prevención, la existencia de un seguro de defensa jurídica y la conveniencia de enviar a la Dirección General de Profesionales copia de la denuncia presentada, en su caso.
- Propuesta de medidas para prevenir las agresiones.

El trabajador imprimirá la comunicación, la firmará y la entregará a su superior jerárquico para su tramitación.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

El superior jerárquico la firmará a su vez y la remitirá por correo ordinario, en sobre cerrado, a la Gerencia correspondiente.

La Gerencia escaneará el documento original, identificando el archivo con el siguiente formato:

“Año, mes, día de la agresión, apellidos y nombre del trabajador agredido”.

(Ej: 180208 PÉREZ GARCÍA JOSÉ)

y lo envía por correo electrónico a:

- El Servicio de Prevención.
- Los Delegados de prevención. (Se podrá sustituir el envío mediante correo electrónico por otro sistema consensuado con los delegados de prevención).

La Gerencia remitirá el documento original al Servicio de Prevención.

6.3.4 Registro de la agresión

El programa informático de Comunicación de Situación de Violencia en el Trabajo está vinculado al módulo de PRL de Pérsigo y cumple con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, con un nivel de seguridad alto.

Este Registro permite conocer todos los datos de cada agresión y hacer un seguimiento de las mismas, así como explotar las estadísticas que ayuden a conocer la casuística y las medidas preventivas más adecuadas para limitar este tipo de actos.

El Registro tiene dos partes:

a) Registro



La grabación de la agresión en el registro corre a cargo del personal debidamente autorizado del Servicio de Prevención del Área de Salud.

Recibido en el Servicio de Prevención el documento de comunicación y registro según el modelo descrito (en papel), el registrador actuará de la siguiente manera:

- Si el trabajador ha cumplimentado la comunicación de la agresión a través del enlace habilitado figurará en el documento en papel un número de referencia que permitirá al registrador localizar en el programa los datos de la agresión incorporados por el propio trabajador. El registrador buscará en Pérsigo esta referencia, y volcará los datos en el programa.
- Si la comunicación se ha hecho en papel, este documento no contendrá el número de referencia y el registrador del Servicio de Prevención deberá grabar manualmente los datos en el enlace y proceder a continuación de la misma forma.

b) Seguimiento

El seguimiento de cada agresión corre a cargo de cada Gerencia y del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General de Profesionales, quienes junto con el Servicio de Prevención van a alimentar el registro con los datos de seguimiento de cada incidente y

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

podrán explotar los datos de cada ámbito a efectos de adoptar las medidas preventivas que sean precisas.

Plazos orientativos de registro: 10 días (laborables) desde la elaboración del documento de comunicación y registro.

- 3 días para recibir el documento de comunicación y registro en la Gerencia.
- 3 días para recibir el documento de comunicación y registro en el Servicio de Prevención
- 2 días para remitir el documento escaneado a los delegados de prevención, y la DGP y el SP.
- 2 días para grabar el incidente en el registro.

6.3.5 Intervención del Servicio de Prevención

El Servicio de Prevención procederá a la **calificación de los hechos** como:

- **Accidente laboral sin baja** cuando exista lesión física pero no haya Incapacidad Temporal.
- **Accidente laboral con baja** cuando exista lesión física o psicológica que dé lugar a Incapacidad Temporal.
- **Incidente laboral** cuando no se produzcan lesiones.

También llevará a cabo la **investigación** de la agresión que determine las causas de la misma y propondrá las medidas preventivas que considere necesarias.

En los casos en que una situación de violencia externa derive en una agresión con resultado de lesiones al trabajador, el Servicio de Prevención deberá revisar la evaluación de riesgos asegurándose de que el riesgo está contemplado y que las medidas preventivas propuestas son las adecuadas. En su caso procederá a la actualización de la evaluación de riesgos.

Igualmente, en estos casos, el Servicio de Prevención garantizará la vigilancia de la salud al trabajador agredido, valorando en su caso posibles lesiones físicas y/o psicológicas. También introducirá en el programa, en su caso, las fechas de baja por IT y alta médica.



Atención psicológica: En caso de que se considere oportuno o cuando así lo solicite el trabajador, se le podrá derivar al psicólogo clínico como interconsulta. Se procurará que ésta se produzca en el plazo más breve posible.

El médico del trabajo del SP podrá derivar al profesional agredido a otros dispositivos de apoyo psicológico que existan (como el PAIME) informándole sobre la forma de contactar con los mismos.

6.3.6 Adopción de medidas preventivas tras el suceso

La propuesta de medidas a adoptar tras la agresión podrá provenir de distintas fuentes:

- Como en cualquier accidente laboral, de la **investigación** del suceso realizada por el Servicio de Prevención se derivará la propuesta de medidas preventivas.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

- El propio **trabajador agredido** puede proponer la adopción de una serie de medidas para evitar las agresiones o minimizar sus consecuencias a través del espacio habilitado al efecto en la comunicación de la agresión.
- Los **delegados de prevención** pueden hacer llegar propuestas de medidas preventivas a las Gerencias, bien directamente o en el seno del Comité de Seguridad y Salud de las Áreas, donde se debatirán.

La Gerencia valorará todas las medidas preventivas propuestas.

Entre las medidas preventivas que podrían implantarse frente a casos concretos de agresión una vez producida ésta se encuentran las siguientes:

- **Formación:**

La Gerencia y el Servicio de Prevención valorarán las solicitudes de formación frente a las agresiones que los trabajadores hayan incorporado en la comunicación de la agresión, informando al interesado de las ediciones que se convoquen.

- **Cambio de adscripción del paciente:**

En aplicación de la normativa vigente (Real Decreto 1575/1993 y Real Decreto 8/1996), esta medida sólo podrá ser solicitada a la Gerencia por personal facultativo.

Cuando el profesional agredido sea de otra categoría profesional, el médico del EAP o el Jefe del Servicio correspondiente podrán tramitar la solicitud alegando los hechos producidos, aunque no hayan sido víctimas directas de los mismos.

Esta medida será valorada, a la mayor brevedad, por la Gerencia, quien para su adopción tendrá en cuenta que el conflicto no se traslade a otros profesionales.

- **Cambio de puesto de trabajo por causa de salud:**

En supuestos de especial gravedad y cuando de las consecuencias de la agresión se acredite afectación a la salud del trabajador, a solicitud del mismo se podrá iniciar el procedimiento de valoración del puesto de trabajo por causa de salud.

6.3.7 Carta de apoyo e información al trabajador

Una vez recibida la comunicación de la agresión en la Gerencia correspondiente, el Gerente remitirá la carta de apoyo al trabajador en sobre cerrado a su nombre (bien a su puesto de trabajo o a su domicilio).



Se adjunta modelo a modo de ejemplo, en el formato FO 05.

6.3.8 Carta de rechazo al agresor

Recibida la comunicación de una agresión la Gerencia comprobará si el trabajador ha dado su conformidad para el envío de la carta de rechazo.

En caso de que el trabajador dé su conformidad al envío de la carta la Gerencia le instará a que identifique al agresor.

Si es posible, la Gerencia remitirá la carta de rechazo al agresor e informará de ello al trabajador agredido.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

A estos efectos, se tendrá muy en cuenta si el agresor es reincidente.

Se adjunta modelo a modo de ejemplo, en el formato FO 06.

6.3.9 Asistencia jurídica y procedimiento judicial penal

- **Seguro de defensa jurídica:**

El trabajador agredido tiene a su disposición el seguro de defensa jurídica contratado por la GRS. Este seguro dispone de un teléfono 24 horas (902 197 781) para consultar cualquier duda de carácter jurídico relacionada con el incidente.

El profesional deberá identificarse como trabajador de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, facilitando su nombre, apellidos, centro de trabajo y categoría profesional.

La llamada será atendida por un abogado que le podrá asesorar sobre las posibilidades de interponer denuncia penal en el caso concreto.

En caso de que el trabajador presente denuncia el seguro le asignará un **abogado** de su localidad, quien se pondrá en contacto con él. Si así lo desea, el trabajador podrá designar un abogado de su confianza, cuyos honorarios abonará el seguro, siempre que se comunique dicha designación y se cumplan los requisitos impuestos en la póliza.

En caso de duda o cuando surja cualquier contratiempo con el abogado o el seguro, el trabajador deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento de la Dirección General de Profesionales, bien directamente o a través de su Gerencia o el Servicio de Prevención.

- **Procedimiento judicial:**

La **denuncia** por vía penal deberá ser interpuesta por el trabajador perjudicado



Las Gerencias facilitarán toda la **información y apoyo** al trabajador a través de sus servicios jurídicos, disponiendo lo necesario para que un jurídico de la Gerencia acompañe al profesional denunciante en los trámites judiciales que deba realizar.

Interpuesta una denuncia ante el juzgado, Policía o Guardia Civil, y con independencia de que se utilice un abogado del seguro o no, el trabajador remitirá una **copia de la denuncia** a la Dirección General de Profesionales. El Servicio de Prevención insistirá al trabajador de la conveniencia de remitir la denuncia.

Recibida la copia de la denuncia en la DGP se remitirá de inmediato a la **Fiscalía** para que por ésta se haga un especial seguimiento del caso concreto y se inste, en su caso, la calificación de los hechos como delito de atentado.

La DGP realizará el seguimiento de todas las denuncias de las que haya tenido conocimiento, especialmente de las tramitadas a través del seguro, e incorporará todos los datos de la misma en el programa informático.

El trabajador comunicará a la DGP la copia de la **resolución judicial** que recaiga en el procedimiento.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

Cuando un juzgado o tribunal imponga como medida cautelar o condene al agresor con una orden de alejamiento, la Gerencia que tenga conocimiento de esta medida garantizará la asistencia sanitaria del agresor, asignándole otro centro.

6.3.10 Expediente administrativo sancionador

La Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León tipifica como faltas determinados comportamientos de los usuarios tales como faltas de respeto, incorrecto uso de instalaciones o servicios, coacciones, amenazas, represalias y agresiones a los profesionales de las instituciones sanitarias.

El trabajador, en la comunicación de la agresión manifestará su consentimiento para que se incoe un expediente administrativo sancionador al agresor. La Gerencia instará al trabajador a que identifique al agresor (nombre, apellidos y DNI). En ningún caso los datos del agresor constarán en la comunicación de la agresión ni en el programa informático.

La identificación del agresor es fundamental ya que en caso contrario no se puede iniciar un procedimiento administrativo contra él. Por este motivo, se podrá solicitar la colaboración de la Gerencia o de compañeros u otras instituciones para proceder a identificar al agresor.

Registrada la agresión y recibidos los datos del agresor, la Gerencia valorará las circunstancias de la misma a efectos de determinar si se solicita la incoación del expediente o no.

Sólo se pedirá la incoación del expediente administrativo sancionador cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Que la agresión no sea susceptible de denuncia por vía penal.
- Que el trabajador preste su consentimiento.
- Que el agresor esté identificado.
- Que el agresor no sea menor de edad, paciente psiquiátrico o que del resultado de la investigación pueda determinarse su inimputabilidad.

Cuando así sea posible, la Gerencia remitirá al órgano competente la petición razonada de incoación contra el agresor (el Servicio Territorial de Sanidad de la provincia correspondiente en el caso de faltas leves). Si los hechos pudieran calificarse como faltas graves o muy graves lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de Profesionales a los efectos oportunos.

Asimismo, la Gerencia informará de la remisión de esta petición razonada de incoación a la DGP y al trabajador.



La DGP realizará el seguimiento de los expedientes iniciados a través de la Dirección General de Salud Pública.

Se informará igualmente al profesional agredido de las resoluciones sancionadoras recaídas.

6.3.11 Mapa de riesgos

Cada dos años la Dirección General de Profesionales confeccionará la relación de centros conflictivos de acuerdo con los datos ofrecidos por el Registro de Agresiones en función de los siguientes criterios:

- Centros en los que en el año anterior se hayan registrado dos o más agresiones.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

- Centros en los que en el año anterior se haya registrado una agresión física.
- Centros en los que entre los dos años inmediatamente anteriores se hayan registrado tres o más agresiones.

La Dirección General remitirá esta relación a las Gerencias con objeto de que adopten en estos centros las medidas preventivas que se consideren pertinentes y que realicen el seguimiento de los mismos, muy especialmente en aquellos que puedan considerarse más conflictivos.

6.3.12 Información y seguimiento

Las Gerencias facilitarán información al **Comité de Seguridad y Salud del Área** sobre las agresiones producidas y las medidas adoptadas en cada caso, abriendo la posibilidad de debatir con los delegados de prevención otro tipo de actuaciones que se consideren precisas.

Igualmente, en el **Comité Intercentros** se facilitará un informe anual de los datos aportados por el Registro de Agresiones.



La **Sección de Agresiones del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León** ejercerá las funciones establecidas en el Decreto 52/2014, de 16 de octubre.

La GRS podrá participar en grupos de trabajo multidisciplinares y representativos de otras Administraciones o sectores de la sociedad para su implicación y seguimiento de la problemática de las conductas violentas contra los profesionales de los centros sanitarios.

Asimismo, podrá colaborar con otras instituciones o entidades que persigan los mismos fines a través de la firma de convenios o de participación en actividades organizadas por las mismas.

7. FORMATOS

- FO 01: Comunicación y registro
- FO 02 A: Protocolo de Actuación para Profesionales.
- FO 02 B: Protocolo de Actuación para Responsables.
- FO 03: Funcionamiento del Botón de Alarma
- FO 04: Protocolo de información 012
- FO 05: Modelo de carta al agredido.
- FO 06: Modelo de carta al agresor.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

FO 01



ANEXO I:
COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO
 Número de referencia:

DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO			
Datos Personales			
Apellido 1:		Apellido 2:	
Nombre:		N.I.F.	
Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer		
Edad:			
Teléfono de contacto:		Correo electrónico:	
Datos profesionales			
Consejería/ Gerencia:		Gerencia Regional de Salud	<input type="checkbox"/> At. Especializada <input type="checkbox"/> At. Primaria <input type="checkbox"/> Otros Ámbitos <input type="checkbox"/> Emergencias Sanitarias <input type="checkbox"/> SROC
Centro de trabajo:			
Servicio (en su caso):			
Unidad (en su caso):			
Categoría Profesional/Puesto de trabajo:			
Provincia:			
Municipio:			
Localidad:			
Vinculación:	<input type="checkbox"/> Funcionario <input type="checkbox"/> Estatutario <input type="checkbox"/> Laboral		
	<input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Temporal (interino, sustituto, eventual) <input type="checkbox"/> Fijo-discontinuo		
DATOS DEL SUCESO			
Tipo de incidente violento:			
<input type="checkbox"/> Agresión Física <input type="checkbox"/> Agresión verbal/gestual	<input type="checkbox"/> Precisa asistencia sanitaria:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
	<input type="checkbox"/> Lesiones producidas:	<input type="checkbox"/> Físicas <input type="checkbox"/> Psicológicas	
<input type="checkbox"/> Daños al patrimonio	<input type="checkbox"/> personal:..... <input type="checkbox"/> administración:.....		
Fecha:		Hora:	
Tramitación Incapacidad Temporal:	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No		
Lugar :			
<input type="checkbox"/> En el centro de trabajo especificado anteriormente			
<input type="checkbox"/> En otro centro de trabajo: Nombre:			
Servicio/Unidad:	<input type="checkbox"/> Psiquiatría <input type="checkbox"/> Urgencias <input type="checkbox"/> Consulta At. Primaria <input type="checkbox"/> Otros. Especificar:		
<input type="checkbox"/> Domicilio del usuario <input type="checkbox"/> Vía pública <input type="checkbox"/> Otros. Especificar:.....			

Código: JPA, nº2544 Módulo: nº 4535

Número de referencia:

DATOS DEL SUCESO				continuación
Descripción de los hechos:				
Daños materiales:		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si		
		<input type="checkbox"/> Del centro <input type="checkbox"/> Personales		
Autores del incidente:				
Número:	Sexo:	<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer	Edad aproximada:	<input type="checkbox"/> < 18 <input type="checkbox"/> 18-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-60 <input type="checkbox"/> >60
Tipo: Usuario Acompañante Otros. Describir:..... Identificación: Conocido Desconocido Reincidente				
Posibles Causas desencadenantes				
<input type="checkbox"/> Disconformidad con la atención recibida / servicio prestado <input type="checkbox"/> Tiempos de espera excesivos <input type="checkbox"/> Adicciones <input type="checkbox"/> Trastorno psíquico <input type="checkbox"/> Conductas problemáticas o disruptivas (discapacidad intelectual, enfermedad incapacitante tipo Alzheimer, etc...) <input type="checkbox"/> Otros:				
Testigos:				
¿Hubo testigos?:		<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Si		
		Relación de los testigos con los hechos: <input type="checkbox"/> Compañeros <input type="checkbox"/> Usuarios <input type="checkbox"/> Familiares <input type="checkbox"/> Otros:		
Intervención de FUERZAS DE SEGURIDAD				
¿Hay presencia de Vigilantes de Seguridad en el centro?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, ¿Intervinieron?	
			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
¿Se avisó a la Policía/Guardia Civil?		<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	En caso afirmativo, ¿Acudieron?	
			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
			¿Cuánto tiempo tardó en acudir	
			
			¿Llegó a tiempo de intervenir?	
			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
			¿Acudieron compañeros en su apoyo?	
			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
			¿Se presentó denuncia formal ante la Policía / Guardia Civil / Juzgado?	
			<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

Código IAPA: 112544 Modulo: 114335

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, de 17 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos aportados en este formulario serán incorporados al fichero automatizado "Gestión en el trabajo" para conocer los problemas sufridos por el personal de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Usted podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose al Servicio de Coordinación y Prevención de Riesgos Laborales de la Dirección General de Función Pública, órgano responsable del fichero, sito en C/ Santiago 116-1, 47003 Valladolid.

En de de

Firma:

Dirigido a:



Número de referencia:
SOLO PARA SACYL

De acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cualquier cesión de datos requerirá su expreso consentimiento, salvo que se trate de solucionar una urgencia médica o para realizar estudios epidemiológicos en los términos establecidos en la legislación sobre sanidad estatal o autonómica.

Personal Médico:

Doy mi autorización para la incorporación de estos datos al Registro de Agresiones a Facultativos (RAF) gestionado por los Colegios Oficiales de Médicos de Castilla y León en virtud del Convenio Específico de Colaboración firmado el 22 de noviembre de 2011 entre la Gerencia Regional de Salud y el Consejo de Colegios de Médicos de Castilla y León.

Personal de Enfermería:

Doy mi autorización para la incorporación de estos datos al Registro de Agresiones al Personal de Enfermería gestionado por los Colegios Oficiales de Diplomados en Enfermería de Castilla y León en virtud del Convenio Específico de Colaboración firmado el 19 de diciembre de 2011 entre la Gerencia Regional de Salud y el Consejo de Colegios Oficiales de Diplomados en Enfermería de Castilla y León.

El trabajador.....

En a de de

Fdo.

Código IAPA nº2144 Modelo nº 48/05

DATOS DEL SUPERIOR JERÁRQUICO O RESPONSABLE DEL CENTRO

Nombre y Apellidos:

Puesto de trabajo:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

Se remite a la Gerencia de _____ a efectos de comunicación de los hechos acaecidos y de su inclusión en el Registro de violencia en el trabajo:

En a de de

Fdo.

Número de referencia:

SOLO PARA SACYL

Por favor, conteste a las siguientes cuestiones complementarias:

1.- ¿Está interesado en participar en algún curso de formación de prevención de agresiones?

- SI Indique en cuáles Técnicas de detección de conductas violentas/Prevención de agresiones
 Habilidades de comunicación, asertividad, empatía, escucha activa.

NO Indique por qué:.....

2.- ¿Quiere que se envíe una carta de rechazo al agresor informándole de las consecuencias que pueden tener este tipo de comportamientos?

- SI
 NO

3.- ¿Quiere que, si es posible, se inicie un expediente administrativo sancionador al agresor?

- SI
 NO Indique por qué:.....

En caso de haber contestado afirmativamente a alguna de las preguntas 2 y 3 la Gerencia solicitará al trabajador los datos personales del autor/es de la agresión (en ningún caso se incluirán en este Anexo ni en el Registro de Violencia en el trabajo).

Indique las medidas que considere necesario adoptar para evitar estos incidentes:.....



.....
.....
.....

En..... a de..... de

Fdo.....

RECUERDE

- ✓ **Póngase en contacto con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área de Salud.** El Servicio de Prevención realizará una **investigación** de la agresión y propondrá medidas preventivas a la Gerencia correspondiente. En caso de sufrir **consecuencias psicológicas** le derivará, si lo desea, al psicólogo clínico que corresponda y le informará, en su caso, de los programas específicos existentes.
- ✓ **Tiene a su disposición el teléfono de asesoramiento jurídico 902 197 781.** La Gerencia Regional de Salud dispone de un seguro de Defensa Jurídica que le asesorará sobre la interposición de una denuncia por vía penal contra el agresor y le asignará un abogado. Igualmente, le permite ejercitar la libre elección de letrado.
- ✓ **En caso de interponer denuncia.** Remita copia del atestado de la denuncia a la **Dirección General de Profesionales (fax 983.41.23.99)**, de forma que pueda informarse a la Fiscalía a efectos de realizar un especial seguimiento del caso e instar la calificación de los hechos como delito de atentado a funcionario público.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

FO 02 A

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA PROFESIONALES

Los trabajadores de la GRS que en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de éstas sean víctimas de un supuesto de violencia externa seguirán los siguientes 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 paciente:

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



A su vez, la actuación del trabajador ante una situación de peligro dependerá del tipo de agresión al que se enfrente:

1.- 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.



2.- 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 (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de **Emergencias 112** solicitando que se personen en el lugar donde se esté produciendo la agresión.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

Actuaciones del trabajador agredido:

- Si se requiere asistencia sanitaria, solicitar el parte de lesiones.
- Obtener información sobre los trámites a seguir tras la agresión a través del superior jerárquico, el Servicio de Prevención, los delegados de prevención o llamando al teléfono de información 012 de la Junta de Castilla y León.
- Comunicar la agresión prioritariamente a través del enlace <http://rhwp.jcyl.es/ViolenceatWork> o mediante el formato FO 01.
- Solicitar, en su caso, actividades formativas frente a las agresiones (en la comunicación de la agresión).
- Indicar si autoriza a la Gerencia el envío de la carta de rechazo y la apertura de expediente administrativo sancionador al agresor (en la comunicación de la agresión). En caso afirmativo facilitar a la Gerencia la identificación del agresor (nombre, apellidos y DNI) o solicitar para ello la colaboración de compañeros o de la propia Gerencia. En ningún caso se identificará al agresor en el modelo de comunicación y registro.
- Proponer a la Gerencia medidas preventivas para evitar que se produzcan este tipo de situaciones o minimizar sus consecuencias (en la comunicación de la agresión).
- Contactar con el Servicio de Prevención.
- Ponerse en contacto con el teléfono del seguro de defensa jurídica, en caso de necesitar asesoramiento legal (se puede derivar desde el 012).
- En caso de interponer denuncia penal, enviar copia a la DGP para su envío al fiscal, así como la resolución judicial que recaiga en el procedimiento.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

FO 02 B



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA RESPONSABLES

Mandos intermedios (Jefe de Servicio/Unidad/Sección, Supervisor, Coordinador de EAP o de UME)

- Procurar la asistencia sanitaria inmediata al trabajador agredido, en caso de ser necesario.
- Informar, apoyar y asesorar al trabajador agredido.
- Facilitar al trabajador agredido el modelo de comunicación y registro.
- Recibir el documento de comunicación y registro, firmarlo y remitirlo de inmediato a la Gerencia correspondiente por correo ordinario.
- Comprobar el correcto funcionamiento de los dispositivos de seguridad instalados en su centro o servicio.
- Extremar las precauciones en el caso de agresores reincidentes.
- Analizar las necesidades formativas en materia de prevención de agresiones de los profesionales a su cargo.
- Proponer a las Gerencias la adopción de medidas preventivas en sus centros o servicios.
- En caso de que se haya activado el Botón de Alarma en los equipos informáticos, corroborar el aviso y confeccionar un pequeño informe sobre las consecuencias de su funcionamiento, que remitirá al Servicio de Prevención.

Gerentes (Asistencia Sanitaria, Área, Primaria, Especializada, Emergencias)

- Informar a los trabajadores a través de la intranet de la Gerencia.
- Escanear la comunicación de la agresión y enviarla por correo electrónico (u otro sistema que se consensue) a:
 - Servicio de Prevención.
 - Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General de Profesionales.
 - Delegados de prevención.
- Enviar el original del documento de comunicación y registro al Servicio de Prevención.
- Supervisar los registros y hacer un seguimiento de los incidentes producidos.
- Enviar la carta de apoyo e información al agredido.
- Instar al trabajador agredido la identificación del agresor (nombre, apellidos y DNI).
- Enviar la carta al agresor si el agredido lo autoriza.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00



- Pedir la incoación de expediente sancionador al agresor (siempre que el trabajador lo autorice y se cumplan los requisitos para ello).
- Comunicar a la DGP y al trabajador que se ha solicitado la incoación de expediente sancionador y, en su caso, la resolución del mismo.
- Valorar la adopción de las medidas preventivas propuestas por el Servicio de Prevención en su informe de investigación, por el propio trabajador agredido en el documento de comunicación de la agresión y por los delegados de prevención.
- Extremar las precauciones en el caso de agresores reincidentes (pacientes psiquiátricos u hospitalizados de larga duración que hayan provocado incidentes con anterioridad).
- Programar las acciones formativas necesarias para los trabajadores agredidos que así lo hayan solicitado.
- Valorar el cambio de adscripción del paciente solicitado, en su caso, por el trabajador agredido o cuando al agresor se le haya impuesto judicialmente una orden de alejamiento que le impida acercarse al centro sanitario.
- En caso de proceso judicial, la Gerencia dispondrá lo necesario para que un jurídico acompañe al profesional denunciante en todos los trámites judiciales.
- Evaluar los datos aportados por el Registro de Agresiones en su ámbito de actuación.
- Informar periódicamente en el CSS sobre las agresiones producidas y las medidas adoptadas.

Servicios de Prevención de Riesgos Laborales

- Informar al trabajador agredido.
- Grabar el incidente en el Registro de Agresiones e incorporar al programa informático el documento escaneado.
- Archivar el documento de comunicación y registro original de comunicación y registro.
- Investigar el suceso.
- Proponer a la Gerencia la adopción de medidas preventivas.
- Calificar el suceso como accidente o incidente laboral.
- En caso de consecuencias psicológicas, derivar al trabajador al psicólogo clínico o al programa específico existente (PAIME).

Dirección General de Profesionales



- Supervisar el registro y efectuar el seguimiento de los incidentes.
- Remitir la denuncia a la fiscalía.
- Analizar el funcionamiento del Botón de Alarma en los avisos enviados.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

- Remitir a la Sección de Agresiones del Observatorio de la Comunidad la actualización del mapa de riesgo de agresión.
- Analizar los datos del Registro y presentarlos, junto con las medidas adoptadas, en la Sección de Agresiones del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León.

Delegados de prevención

- Informar a los trabajadores de los trámites a seguir en caso de agresión.
- Proponer las medidas preventivas que consideren adecuadas para evitar las agresiones o minimizar sus consecuencias, bien directamente a las Gerencias o en el seno del Comité de Seguridad y Salud de las Áreas.

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

FO 03

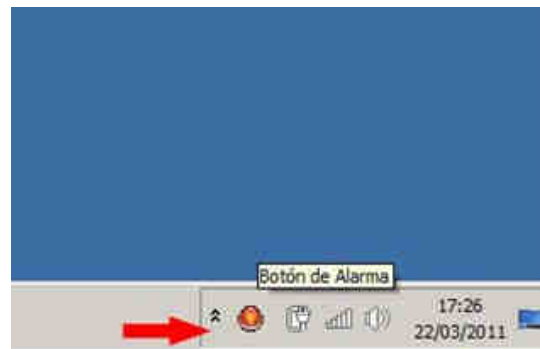
Utilización del Botón de Alarma instalado en los equipos informáticos

El Botón de Alarma en los equipos informáticos es un programa que permite que un profesional que se encuentre en riesgo de ser agredido pueda enviar un aviso al resto de sus compañeros presentes en el centro en el momento de producirse la agresión.

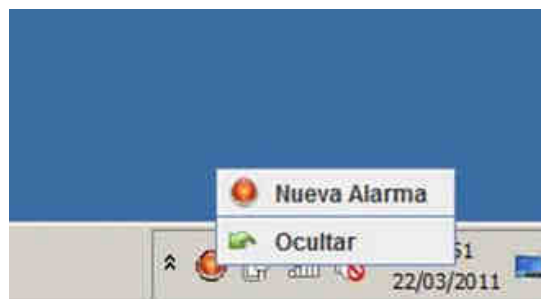
Su funcionamiento es el siguiente:

1.- Envío del aviso:

En todos los equipos que tengan instalado el programa aparecerá un icono en la barra de herramientas inferior.





El profesional que se encuentre en peligro podrá enviar la alarma pulsando el icono indistintamente con el botón derecho o el izquierdo. Se desplegará un menú con dos opciones "Nueva alarma" y "Ocultar".



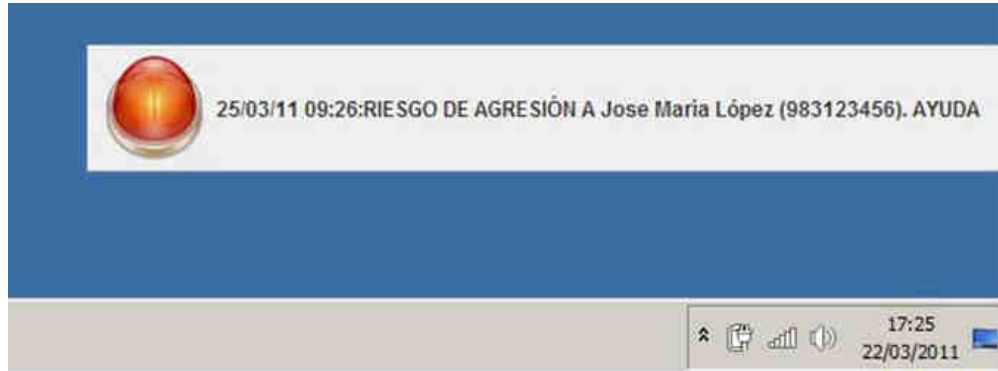
Al dar a nueva alarma se enviará el mensaje a todos los usuarios conectados. De esta forma se facilita su utilización evitando las alarmas accidentales. Es importante no ocultar el icono para facilitar el acceso en caso necesario.

2.- Recepción del aviso por el resto de compañeros.

En el resto de equipos del ámbito correspondiente encendidos en ese momento se abrirá de inmediato una ventana con un aviso en el margen inferior derecho junto con una señal acústica informando de que un trabajador, identificado con nombre, apellidos, teléfono y consulta o despacho, está en riesgo de agresión y solicita ayuda. Con este doble

 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

sistema, visual y acústico, se consigue llamar la atención de los compañeros con independencia de que se encuentren o no frente a su ordenador.



Para poder recibir el aviso sonoro es imprescindible que todos los equipos tengan conectado el volumen y este se encuentre en un nivel suficiente como para ser advertido.

Los equipos apagados no recibirán el aviso ni siquiera cuando conecten su equipo, de forma que no se recibirán tardía e innecesariamente las alarmas enviadas.

Los compañeros del profesional agredido acudirán en auxilio del mismo, solicitando la asistencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en caso necesario.

3.- Comunicación del aviso.

Al pulsar el Botón de Alarma se envía automáticamente un correo electrónico a:



- Gerente correspondiente.
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Jefe de Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Dirección General de Profesionales.

Este correo contiene la identificación del profesional que ha pulsado el Botón de Alarma y el centro al que pertenece.

Recibido el correo electrónico, el Servicio de Prevención del Área correspondiente comprobará la veracidad del aviso. En caso de tratarse de un aviso real se pondrán en marcha los trámites posteriores a la agresión. Si se trata de una pulsación involuntaria, no procederá actuación alguna.

El Responsable del centro donde ocurrió el suceso deberá recabar los datos necesarios para elaborar un pequeño informe sobre el funcionamiento del sistema (si el aviso llegó correctamente, si acudieron los compañeros del agredido, si se evitó la agresión, etc.), que remitirá al Servicio de Prevención en el plazo más breve posible.

Las pruebas que puedan realizarse en los centros para comprobar el correcto funcionamiento del sistema deberán comunicarse con antelación al personal del centro, a la Gerencia y al Servicio de Prevención para evitar falsas alarmas.



 Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad	Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud	
Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales	PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS	PEA GRS SST 11 Edición: 00

FO 04

PROTOCOLO DE INFORMACIÓN 012

El protocolo de información establecido en el 012 es el siguiente:

- 1.- Se solicitará al comunicante su identificación como profesional de la GRS.
- 2.- Se le preguntará si su llamada tiene relación con una agresión sufrida por parte de pacientes, usuarios, familiares o acompañantes.
- 3.- En caso afirmativo se le informará sobre la necesidad de comunicar el suceso a su superior jerárquico y de cumplimentar el documento de Comunicación y Registro de la agresión. Se le remitirá al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de su Área.
- 4.- Se le ofrecerá asistencia jurídica, informándole de la existencia de un teléfono específico para ello, al que se le podrá derivar en la misma llamada si así lo desea el trabajador.

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

FO 05

Modelo de carta de apoyo e información al trabajador

Estimado compañero:

Se ha recibido en esta Gerencia el documento de **comunicación y registro de la agresión** que sufriste el pasado **xxxx** en tu puesto de trabajo.

Esta comunicación ha sido remitida al **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales** del Área de Salud y a los **delegados de prevención** y el incidente consta ya en el Registro de Agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud.

El Servicio de Prevención procederá a realizar una **investigación** del accidente/incidente y emitirá un informe proponiendo **medidas preventivas**, que serán estudiadas por esta Gerencia.

Te informo de que la Gerencia Regional de Salud dispone de un **seguro de Defensa Jurídica** que está a tu disposición las 24 horas del día en el teléfono **902 197 781** para el caso de que desees asesorarte sobre la interposición de una denuncia por vía penal contra el agresor. El seguro te asignará un abogado que te representará en el proceso judicial. Igualmente, te permite ejercitar la libre elección de letrado.

En caso de interponer denuncia, es necesario que facilites a la Dirección General de Profesionales copia del **atestado** de la denuncia, de forma que pueda informarse a la **Fiscalía** de todos los datos relevantes que sean precisos a efectos de realizar un especial seguimiento del caso e instar a los jueces y tribunales a la calificación de los hechos como delito de atentado a funcionario público. Para agilizar el trámite puedes enviar la denuncia al Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo por fax (983.41.23.99) o correo electrónico ssl@saludcastillayleon.es

En caso de sufrir **consecuencias psicológicas** el Servicio de Prevención te derivará, si lo desear, al psicólogo clínico que corresponda y te informará, en su caso, de los programas específicos existentes.

Recuerda que puedes participar en las convocatorias anuales de **cursos formativos** de prevención de agresiones y habilidades de comunicación.



En caso de haber prestado tu autorización para el envío de una carta de rechazo al agresor y/o para el inicio de un expediente sancionador contra él, recuerda que debes facilitar sus datos personales al Servicio de Prevención.

En caso de duda puedes ponerte en contacto con los siguientes teléfonos de interés:

- Gerencia de **XXXXXX**:
- Servicio de Prevención del Área de **XXXXXX**:
- Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo de La DG de Profesionales: 983 328 000 ext.: 89306

Lamentando los hechos acaecidos y confiando en que la adopción de las medidas preventivas logre eliminar esta lacra de nuestros centros de trabajo, recibe un cordial saludo,

EL GERENTE **ASISTENCIA SANITARIA/ÁREA/PRIMARIA/ESPECIALIZADA/EMERGENCIAS**

 <p>Junta de Castilla y León Consejería de Sanidad</p>	<p>Procedimientos Específicos de Prevención de Riesgos Laborales de la Gerencia Regional de Salud</p>	
<p>Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo Dirección General de Profesionales</p>	<p>PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS AGRESIONES EXTERNAS</p>	<p>PEA GRS SST 11 Edición: 00</p>

FO 06

Modelo de carta de rechazo al agresor.

D/D^a Xxxxxx Yyyy Zzzzz

C/ xxxxxxxxxxxx

Localidad

Se ha recibido en esta Gerencia escrito de profesionales del **Centro de Salud/Consultorio/Hospital/Centro de Especialidades/UME Xxxxxxxxxx**, en el que nos informan del incidente ocurrido con usted el pasado **día xx de xxxx (breve descripción del suceso)**.

Le informamos que, aunque sin incluir ninguno de sus datos personales que puedan llevar a identificarle, dicho incidente ha sido inscrito en el **Registro de Agresiones** al personal de la Gerencia Regional de Salud creado mediante Orden SAN/1143/2006, de 3 de julio.

La Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre **derechos y deberes de las personas en relación con la salud**, en su artículo 46 dispone que "*Todas las personas tienen el deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos tanto en su dignidad personal como profesional*".

La Gerencia Regional de Salud, en colaboración con otras entidades y administraciones públicas, está llevando a cabo una serie de actuaciones tendentes a prevenir y erradicar este tipo de situaciones violentas, absolutamente inaceptables en cualquier ámbito.

En este sentido, la Ley 8/2010 de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León sanciona con **multas desde 300 euros** determinadas conductas de los usuarios del Sistema de Salud, tales como faltas de respeto, incorrecto uso de instalaciones o servicios, coacciones, amenazas, represalias y agresiones a los profesionales de las instituciones sanitarias.

Igualmente, comportamientos de este tipo pudieran dar lugar a responsabilidad penal calificados, incluso, como **delito de atentado a funcionario público** tipificado con penas de prisión.

Por último, en aplicación de la legislación vigente, se puede proceder al **cambio de adscripción** a los pacientes conflictivos, por lo que se le podría asignar otro facultativo.

Para evitar todo lo anterior, le recordamos que en caso de disconformidad con la asistencia recibida o para el mejor funcionamiento de los servicios sanitarios tiene a su disposición modelos de **reclamaciones y sugerencias** en todos nuestros centros, de los que puede hacer uso en cualquier momento.

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelva a repetir, le saluda atentamente,

En xxxxx, a xx de xx de 201x

GERENTE XXXXX

XXXXX