

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES

Teléfonos de contacto:

- Gerencia:
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales:
- Asistencia jurídica: 902 197 781

PARA LOS
PROFESIONALES
DE SACYL

QUÉ ES UNA AGRESIÓN

- Insultos.
- Amenazas.
- Coacciones.
- Ataques físicos.
- Daños materiales.

Contra los profesionales, causados por usuarios o acompañantes

CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN

- 1 **Identificar indicios** que pudieran asociarse con ataques inminentes: lenguaje y tono alterados, gestos amenazadores, señales de uso de drogas o alcohol, arengas al resto de usuarios...
- 2 **Mantener una actitud tranquila**, ser asertivos y no responder con amenazas.
- 3 **Intentar calmar la situación** e invitar al usuario a que abandone el lugar de trabajo.
- 4 **Utilizar los sistemas de alarma** existentes, en su caso, y requerir el auxilio de otros compañeros o del personal de seguridad.
- 5 **Avisar a la Policía o Guardia Civil** si es necesario

QUÉ HACER TRAS LA AGRESIÓN

- 1 **Recibir asistencia sanitaria** en caso de agresión física. No olvides pedir el **parte de lesiones**.
- 2 **Comunicar el incidente** a tu superior jerárquico a través del modelo de comunicación y registro de agresiones. Si en el mismo incidente hay más compañeros agredidos actuar de forma conjunta.
- 3 **Dirígete al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área**.
- 4 Si precisas **asistencia psicológica** el Servicio de Prevención te derivará al psicólogo clínico o a alguno de los programas específicos existentes.
- 5 **Llama al 902 197 781, teléfono de asistencia jurídica 24 horas**. Te asesorarán e informarán si los hechos pudieran ser constitutivos de delito o falta. Podrás ser atendido por el letrado del seguro de defensa jurídica o por cualquier otro de tu elección.

Más información en www.saludcastillayleon.es:

Profesional/Recursos Humanos/Prevención de Riesgos Laborales Sacyl/Plan Integral frente a las agresiones.