

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES PARA PROFESIONALES

Los **trabajadores de la Gerencia Regional de Salud** 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 descontrola la ira del paciente:

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

La actuación del trabajador 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.
- ✓ Llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de **Emergencias 112**.

## Actuaciones posteriores a la agresión

- ✓ 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** mediante el modelo que puedes descargar en el siguiente enlace: <https://rhwp.jcyl.es/ViolenceatWork/ExternalViolence>  
En cualquier caso imprimir el documento, firmarlo y entregar al superior jerárquico.
- ✓ Solicitar, en su caso, **actividades formativas** frente a las agresiones.
- ✓ Indicar si autoriza a la Gerencia el envío de la **carta de rechazo y la apertura de expediente administrativo sancionador al agresor**. En caso afirmativo facilitar a

- la Gerencia la identificación del agresor (nombre, apellidos y DNI). En ningún caso se identificará al agresor modelo de comunicación.
- ✓ Proponer a la Gerencia **medidas preventivas** para evitar que se produzcan este tipo de situaciones o minimizar sus consecuencias.
- ✓ Contactar con el **Servicio de Prevención**.
- ✓ Llamar al teléfono 902 197 781 del seguro de defensa jurídica, en caso de necesitar asesoramiento legal.
- ✓ En caso de interponer **denuncia** penal, enviar copia a la Dirección General de Profesionales para su envío al fiscal, así como la resolución judicial que recaiga.

**GRITOS INSULTOS AMENAZAS GOLPES**

**NO LO PERMITAS**

Si tienes alguno de estos problemas con usuarios  
**COMUNÍCALO** a tus superiores

**¿Qué consecuencias pueden tener las agresiones  
para sus autores?**

- ✓ Carta de rechazo: Apercibimiento.
- ✓ Posible cambio de adscripción.
- ✓ Expedientes sancionadores por faltas de respeto: Multas desde 300 euros.
- ✓ Procesos penales por agresiones físicas y amenazas: Penas de prisión por delito de atentado, multas, orden de alejamiento.

**Los hechos quedarán impunes si no comunicas  
las agresiones que sufras**

# PROTOCOLO DE ACTUACION FRETE A LAS AGRESIONES PARA PROFESIONALES DE SACYL