

GUÍA DE PREVENCIÓN ANTE LAS AGRESIONES EN CENTROS SANITARIOS SECTOR ZARAGOZA III



Agresiones a personal sanitario

Es toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (se entiende como consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)

Importante saber ...

Actualmente una agresión se considera delito contra el orden público. El Código Penal define en su Artículo 550:

"Son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas."

"En todo caso, se considerarán actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas."

"Los atentados serán castigados con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de tres a seis meses si el atentado fuera contra autoridad y de prisión de seis meses a tres años en los demás casos."

Causas que motivan las agresiones

- Tensión motivada por largas esperas
- Diagnósticos no previstos por el paciente
- Intento de conseguir tratamientos o medicamentos
- Intento de obtener bajas laborales fingidas
- Estar bajo los efectos de drogas, alcohol etc., y acudir a centro sanitario
- Resentimiento debido a algún diagnóstico o tratamiento anterior equivocado, real o ficticio



Zonas de mayor riesgo

Suelen ser donde se concentran mayor número de pacientes y visitas.

- Consultas de atención primaria
- Urgencias
- Atención al Paciente
- Sala de espera Uci, extracciones, RX, CMA



Sospecha de posible agresión



Ante una sospecha de un comportamiento agresivo por parte de un usuario, se deberá solicitar ayuda a seguridad.

A continuación, se detallan posibles comportamientos de sospecha de agresión:

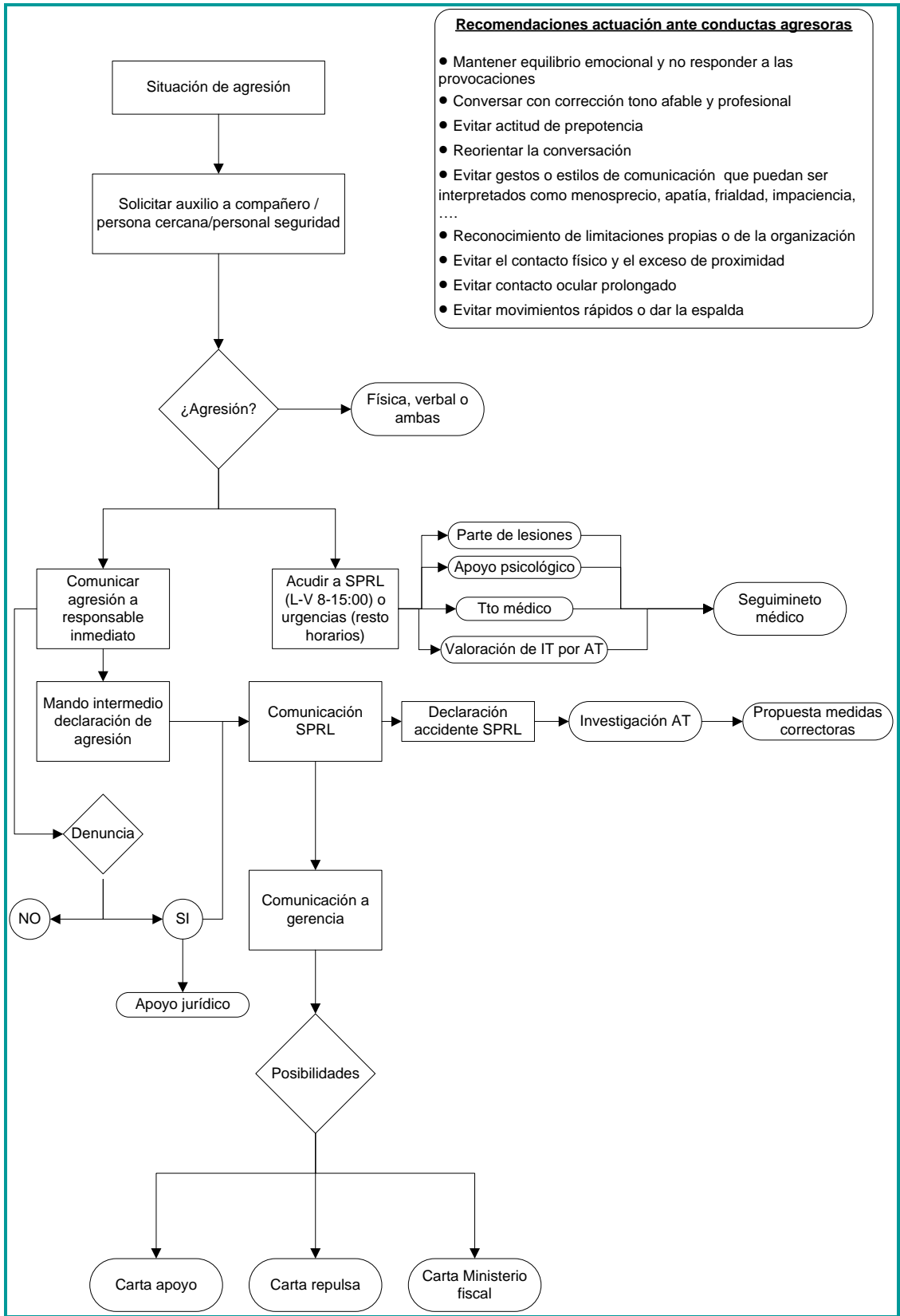
- Comportamientos de alguna persona alterada dando voces, maltratando el mobiliario, con signos claros de impaciencia y altera a los demás usuarios
- Persona que se dirige de forma grosera al personal del centro
- Si alguien profiere amenazas dirigidas a profesionales del centro
- Si alguien aporta objeto contundente en situación amenazante o porta un arma
- Si alguna persona se encuentra abajo los efectos de drogas o alcohol
- Si recibimos información sobre las intenciones de una persona agresora
- Si detectamos a alguna persona con antecedentes de agresión

Procedimiento de actuación frente a agresor



- Debemos relajarnos e intentar pensar en cómo dominar la situación. No debemos manifestar que estamos nerviosos. Actuaremos con determinación y tranquilidad
- No realizaremos ningún movimiento brusco
- Guardaremos la distancia de seguridad de 1.5m y NUNCA daremos la espalda al agresor
- Si observamos un comportamiento extraño, NUNCA debemos quedarnos solos. Siempre llamaremos a un compañero
- No debemos mantener el contacto visual prolongado
- Mantener un estado de alerta, con voz adecuada y pareciendo que estamos tranquilos
- No discutir ni quitarle la razón. Reconoceremos las posibles deficiencias propias o de la organización.
- Evitar caer en el terreno de la provocación o confrontación
- Dejarle hablar
- Evitar la crítica y rechazo de peticiones del agresor
- Evitar transferir información que no se ajuste a la realidad y /o pactos que no se puedan cumplir
- A nivel corporal no manifestaremos gestos o actitudes que se interpreten como hostil o amenazantes como ponerse de pie en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo...
- Evitar movimientos rápidos.

¿Qué pasos sigo ante una agresión?



IMPRESO DE DECLARACIÓN DE AGRESIÓN

DATOS DEL RESPONSABLE DIRECTO DEL TRABAJADOR AGREDIDO
Nombre:
Centro de trabajo:
Servicio o área de trabajo:
Categoría profesional/puesto de trabajo:

DATOS DE LA PERSONA QUE SUFRE LA AGRESIÓN
Nombre:
Centro de trabajo:
Servicio o área de trabajo:
Categoría profesional/puesto de trabajo:

DECLARACIÓN DE LA AGRESIÓN		
Lugar de los hechos:		
Circunstancias que rodearon los hechos:		
Breve descripción de cómo se gestionó la agresión:		
Testigos:		
Tipo de agresión (1):		
Escala de gravedad (2):		
Se requirió asistencia sanitaria: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Se produjo situación de IT: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Se declaró AT: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
Carta de repulsa: Sí <input type="checkbox"/> al agresor No <input type="checkbox"/>	Carta de apoyo: Sí <input type="checkbox"/> al trabajador No <input type="checkbox"/>	Denuncia: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

RECUERDA SIEMPRE

- Pedir auxilio
- Una vez más tranquilos, rellenar el parte de agresión con el mando intermedio
- Acudir al Sº PRL para declararlo
- Siempre puedes presentar una denuncia frente al agresor



Emergencia en el hospital: **161200**

Policía Nacional: **091**

Policía local: **092**

Guardia civil: **062**