

## 5. PROTECCIÓN JURÍDICA

- ✓ **Seguro de Defensa Jurídica** para el asesoramiento jurídico telefónico 24 horas, representación y defensa de los profesionales.
- ✓ **Colaboración con la Fiscalía de la Comunidad de Castilla y León.**
- ✓ **Sentencias** que condenan a los agresores a penas de prisión por delito de atentado a funcionario público.
- ✓ **Expedientes sancionadores** a los usuarios por conductas agresivas: Ley 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León.



### Seguro de Defensa Jurídica



para el personal dependiente de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León (SACYL)



## 6. MEDIDAS DE SEGURIDAD

- ✓ Vigilantes, cámaras y pulsadores de alarma.
- ✓ **Botón de Alarma** en los equipos informáticos de los centros sanitarios.



## 7. MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- ✓ Análisis de causas por el Servicio de Prevención.
- ✓ Unidades de atención al usuario.
- ✓ Informador de Urgencias.
- ✓ Triaje.

## 8. FORMACIÓN

- ✓ Técnicas de detección de conductas violentas.
- ✓ Prevención de las agresiones.
- ✓ Manejo de pacientes con problemas psíquicos.
- ✓ Habilidades de comunicación, asertividad, empatía, escucha activa...

## 9. ATENCIÓN PSICOLÓGICA

Derivación de los profesionales que lo necesiten a los psicólogos clínicos.



## 10. PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES

**Encuesta** de satisfacción y mejora.

## 11. COLABORACIÓN

**Consejo de Colegios Oficiales de Médicos** de Castilla y León: Convenio Marco.

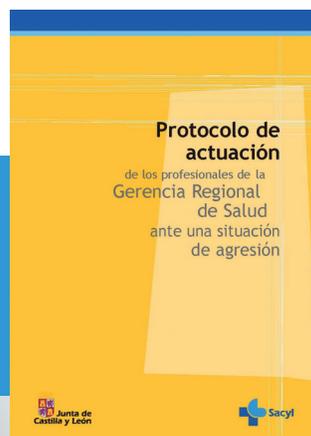
**Colegio de Psicólogos** de Castilla y León: Formación de los profesionales frente a las agresiones.

# Plan Integral frente a las agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León



**1. PACTO** de 4 de febrero de 2008 entre la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León y las organizaciones sindicales para la elaboración del **Plan Integral frente a las agresiones al personal de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.**

- ✓ Difusión del **Protocolo de Actuación** entre los 37.000 profesionales de Sacyl.
- ✓ **Mapa de riesgos** de puntos conflictivos.



**2. REGISTRO** informático de Agresiones

Permite el análisis de las agresiones sufridas por el personal para poder actuar frente a ellas. Puesta en funcionamiento el 1 de julio de 2008.

**3. OBSERVATORIO DE AGRESIONES**

**Foro de diálogo permanente** con la participación de los siguientes representantes de Castilla y León:

- ✓ Gerencia Regional de Salud.
- ✓ Otras Consejerías de la Junta de Castilla y León.
- ✓ Delegación del Gobierno.
- ✓ Fiscalía de la Comunidad de Castilla y León.
- ✓ Federación Regional de Municipios y Provincias.
- ✓ Colegios Profesionales de Médicos, Enfermería, Farmacéuticos, Psicólogos, Odontólogos, Trabajadores Sociales y Fisioterapeutas.
- ✓ Organizaciones Sindicales.
- ✓ Organizaciones de Consumidores.
- ✓ Organizaciones Empresariales.



**4. CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN**

**“Espacio de Salud, Espacio de Respeto”** pretende generar un clima de confianza y seguridad en las relaciones profesional-usuario.

Difusión en **prensa, radio, televisión, lonas** de grandes dimensiones, **cartelería, adhesivos y figuras displays** de tamaño natural representando distintas categorías profesionales.

Plan Integral  
frente a las  
agresiones  
al personal de la  
Gerencia Regional de Salud  
de Castilla y León



[www.saludcastillayleon.es](http://www.saludcastillayleon.es)

[dgrh@saludcastillayleon.es](mailto:dgrh@saludcastillayleon.es)