

GRITOS INSULTOS AMENAZAS GOLPES

NO LO PERMITAS

Si tienes alguno de estos problemas con usuarios
COMÚNICALO 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 FRENTE A LAS AGRESIONES PARA PROFESIONALES DE SACYL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES A PROFESIONALES

Consejos generales de actuación ante un supuesto de violencia externa

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.

Mantener conductas que permitan que no se des controle 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:

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.

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.

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

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. En ningún caso se identificará al agresor en el 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 900 841 261 del seguro de defensa jurídica, en caso de necesitar asesoramiento legal. Asistencia 24h.
- ✓ En caso de interponer **denuncia** penal, enviar copia a la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional para su envío al fiscal, así como la resolución judicial que recaiga.

Más información en: <https://www.saludcastillayleon.es/profesionales/es/prevencion-riesgos-laborales/plan-integral-frente-agresiones>