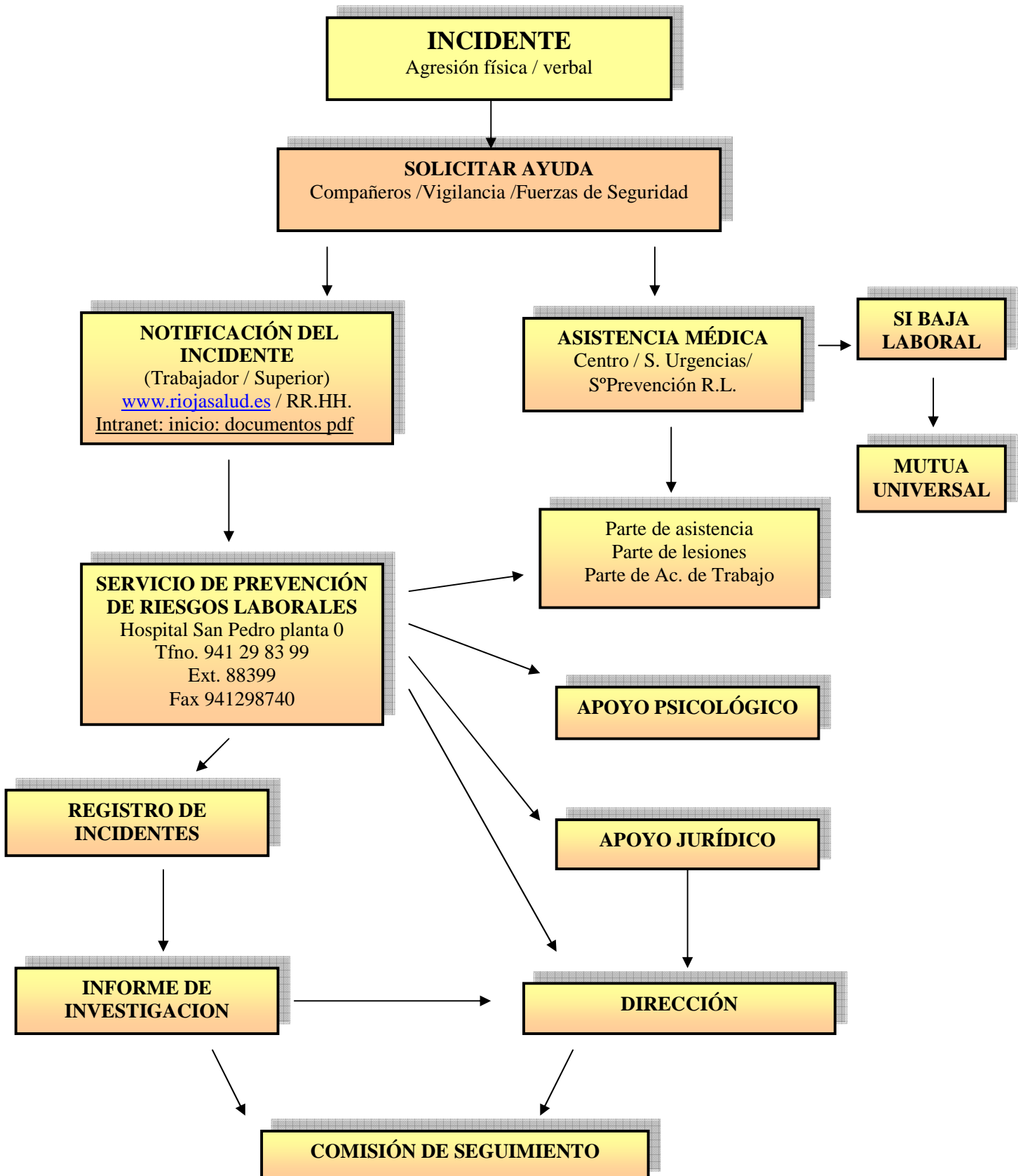


**PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD
VICTIMA DE AGRESIÓN EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES:
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO**



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO CON USUARIOS DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD

1. Definición de incidente violento:

El incidente violento en el lugar de trabajo supone una actitud de amenaza, abuso verbal o físico, comportamiento intimidatorio, ataque físico, coacción o ataque sexual que comete un paciente, familiares o acompañantes, contra un profesional en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad.

2. Actuación inmediata ante una agresión:

Si la agresión consiste en un incidente violento de carácter verbal en forma de insulto, abuso verbal o amenaza sin ataque físico previsible, el profesional intentará calmar la situación e invitar a la persona autora de la violencia verbal a abandonar el lugar de trabajo.

Si se padece o se prevé un ataque físico, el profesional hará uso de los sistemas que pueda tener a su alcance para solicitar ayuda, tanto a compañeros y personas cercanas, como al vigilante de seguridad, cuando lo haya, e iniciará la salida de la sala o consulta.

De no contar con estos medios, se solicitará ayuda de compañeros u otra persona cercana.

Si la situación de violencia persiste y en función de la gravedad de la agresión, se solicitará ayuda externa a través del teléfono de emergencias 112 o directamente a las Fuerzas de Seguridad (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local).

El profesional agredido comunicará al superior inmediato el incidente violento quien, lo antes posible, junto con el profesional agredido, llevará a cabo las comunicaciones previstas en este protocolo.

3. Asistencia sanitaria:

Si el trabajador agredido necesita asistencia sanitaria, debe acudir al Servicio de Urgencias más cercano, donde se le atenderá y se emitirán los correspondientes informes (informe médico de asistencia, parte de lesiones y/o parte de Accidente de Trabajo) que procedan en cada caso. Si requiriera baja laboral deberá acudir necesariamente a Mutua Universal.

4. Comunicación de la agresión:

La agresión, sea verbal o física, deberá ponerse en conocimiento, lo antes posible, del responsable inmediato de la persona agredida, quien llevará a cabo, conjuntamente con el

trabajador, la comunicación de la agresión a través del formulario de Notificación de incidentes con usuarios disponible en la Intranet (documentos en pdf: Prevención de Riesgos Laborales) y también en la página web de Riojasalud (Recursos Humanos: Prevención de Riesgos Laborales). El documento se remitirá directamente al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales quien hará llegar una copia al Director Adjunto de Área.

5.-Actuación del SPRL:

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales se pondrá en contacto inmediato con el trabajador y realizará las siguientes funciones:

1º.- Garantizar la atención sanitaria del trabajador, incluida la atención psicológica cuando ésta sea necesaria.

2º.- Complimentar los datos del Registro de Agresiones para posteriormente investigar los hechos y, cuando proceda, emitirá un informe para la Dirección analizando las causas y proponiendo las medidas preventivas adecuadas.

3º.- Tramitación del Parte de Comunicado de A.T. cuando sea necesario (como norma siempre que haya lesiones físicas).

4º.- Solicitará apoyo jurídico para el trabajador, siempre que se requiera, a través de la Dirección del centro.

6. Apoyo psicológico:

El personal médico del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, tras contactar con el trabajador agredido y constatar la necesidad de apoyo psicológico, emitirá un parte de interconsulta preferente para la USM de referencia del trabajador donde se le facilitará una cita en el plazo máximo de 1 semana.

7. Apoyo jurídico:

Tendrá una doble dimensión:

A) Asesoramiento sobre la oportunidad de presentar denuncia por parte del trabajador, o bien por la propia empresa cuando concurren las circunstancias adecuadas (p.ej. existencia de daños materiales).

Se realizará por un funcionario de la propia Gerencia de Área, a quien será remitido el trabajador desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, aportando una copia de la notificación del incidente.

La persona agredida, si lo considera oportuno, podrá interponer la correspondiente denuncia ante cualquier dependencia policial o ante cualquier órgano judicial.

Por parte de la Dirección del Centro o del Responsable inmediato del trabajador, se podrá designar a alguien para acompañar a la persona agredida en estos trámites.

B) Asistencia jurídica a la persona agredida cuando se haya interpuesto denuncia o sea citada de oficio por el juzgado (p.ej. si se tramitó parte de lesiones).

La asistencia jurídica a los profesionales víctimas de agresiones se realizará de conformidad con lo establecido en las Circulares 1/2007 y 2/2009, de la Dirección General de los Servicios Jurídicos, sobre asistencia letrada al personal de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Para ello se elaborará un informe detallado de los hechos por parte del trabajador, aportándose cuanta documentación haga referencia a los mismos (copia de la citación al juzgado, informe de los servicios de vigilancia si intervinieron en el incidente, etc.) de forma conjunta el trabajador con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y/o el responsable del trabajador.

Posteriormente se facilitará al trabajador el nombre del letrado asignado y un número de teléfono de contacto.

El letrado le asistirá en todos los trámites necesarios y le acompañará al juzgado cuando deba comparecer ante el mismo. Igualmente, por parte de la Dirección del Centro o del responsable inmediato del trabajador, se podrá designar a alguien para que acompañe a éste en los trámites judiciales.

8. Medidas adicionales:

En función de las circunstancias que concurren en cada caso, se pondrán en marcha las medidas adicionales señaladas en el Plan de Atención al profesional del SERIS víctima de Agresión en el desempeño de sus funciones (manifiesto de rechazo, cambio de cupo de oficio, etc.) así como las medidas preventivas propuestas como resultado de la investigación de las causas que lleve a cabo el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Cuando sea necesario, la Comisión de Seguimiento del mencionado Plan llevará a cabo el análisis de las medidas propuestas informando sobre su prioridad y eficacia.