

**FECHA:** 2 de febrero de 2007

**ASUNTO:** Circular número 1/2007  
Instrucciones sobre Procedimiento ante situaciones de violencia

**AMBITO:** Direcciones Generales y Secretaría General  
Gerencias de Atención Primaria, Atención Especializada, de Urgencias, Emergencias y Tte. Sanitario.  
Oficinas Provinciales de Prestaciones.

**ORIGEN:** Secretaría General.

La Constitución Española impone a los poderes públicos el deber de garantizar la seguridad e higiene en el trabajo. Este precepto constitucional fue desarrollado legislativamente mediante la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Desde su creación, el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), ha tenido como uno de sus objetivos prioritarios garantizar y fortalecer la seguridad y salud de sus trabajadores. En virtud del Plan General de Prevención de Riesgos Laborales del SESCAM, suscrito con todas las organizaciones sindicales presentes en la Mesa Sectorial de Instituciones Sanitarias, y publicado mediante Resolución de 5-12-2003, el SESCAM, asume el compromiso de crear condiciones positivas que tiendan a la prevención y control de los factores de riesgo laboral, cumpliendo con la legislación vigente en base al principio de mejora continua de la acción preventiva.

Según la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo la violencia en general y, en particular, en el puesto de trabajo, ha alcanzado dimensiones mundiales. Entre los profesionales con más alto riesgo de sufrir agresiones físicas o verbales se encuentran los dedicados a la actividad sanitaria.

El origen multifactorial de la violencia precisa de un abordaje integral. El SESCAM, consciente de su obligación de proteger a sus trabajadores, así como a sus bienes y estructuras, diseñó y puso en marcha el Plan Director de Seguridad Corporativa y de Protección del Patrimonio (Plan PERSEO). Este Plan se configura como un marco de gestión común para la prevención, protección y

reacción frente a cualquier manifestación de violencia que se dirija contra los trabajadores, usuarios, bienes y estructuras del SESCAM.

El rechazo expreso de la violencia, la tutela de las víctimas y la adopción, con base científica y técnica, de medidas preventivas, protectoras y reactivas frente a la violencia se configuran como ejes principales de un abordaje integral de la violencia para garantizar una asistencia sanitaria de calidad en un entorno seguro, siendo necesaria la actuación coordinada de toda la Organización, para lo cual se aprobaron diversos procedimientos.

La formación y la información a los trabajadores de los riesgos inherentes a sus puestos de trabajo, así como de los procedimientos a seguir cuando hayan sufrido algún incidente violento, amén de ser una obligación legal, es necesaria para una mejor desarrollo del Plan Perseo.

La adopción de medidas tendentes a la eliminación o minimización de los riesgos a sufrir la violencia precisa del registro y análisis de los incidentes violentos que acontezcan. Dada la necesidad de cumplir con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y de conformidad con el Decreto 53/2002, de 23 de abril, de de Protección de Datos de Carácter Personal en la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha, la Orden de 07-03-2006 de la Consejería de Sanidad ha dispuesto la creación del Registro de Evaluación de Conflictos como herramienta para el registro y análisis de los conflictos acontecidos en el ámbito sanitario del SESCAM.

Por lo expuesto, esta Dirección Gerencia dicta las siguientes:

## **INSTRUCCIONES**

### **PRIMERA.- Objeto**

El objeto de las presentes instrucciones es facilitar y agilizar la comunicación y gestión de incidentes violentos y agresiones sufridos por el personal del SESCAM directamente relacionadas con el ejercicio de sus funciones profesionales, así como los sufridos por los usuarios y los daños en los bienes y estructuras. Estas instrucciones se resumen en el diagrama adjunto como Anexo I.

**SEGUNDA.- Actuaciones ante un incidente violento.**

1. Ante el riesgo manifiesto de sufrir una agresión, el profesional procederá a solicitar la presencia de otros compañeros, del personal de seguridad -si el Centro cuenta con él- o de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.
2. El profesional que haya sido víctima de cualquier tipo de violencia lo pondrá en conocimiento de su superior orgánico, lo más pronto posible, con el fin de que se adopten aquellas medidas inmediatas que resulten necesarias.
3. En el caso de que el trabajador presente lesiones o precise asistencia sanitaria, se personará, bien en el Servicio de Urgencias del Centro Sanitario, bien en la consulta del Centro de Salud, donde se le dispensará la ayuda necesaria. El facultativo que preste la asistencia sanitaria extenderá el correspondiente Parte de Lesiones en el que se pondrá de manifiesto el estado de las lesiones observadas.
4. Prestada la asistencia sanitaria, si fuese necesaria, el trabajador notificará los hechos a la Dirección Gerencia correspondiente utilizando el documento que se adjunta como Anexo II. Los modelos de comunicación de episodios violentos estarán a disposición de los trabajadores en la forma establecida por las diferentes Direcciones Gerencias.
5. Formulada la comunicación del incidente por parte del agredido, la Dirección Gerencia correspondiente acusará recibo y dará traslado de la misma al Servicio de Prevención del Área para su registro, análisis y propuesta de las medidas preventivas de mejora. En caso que el incidente sucediese entre pacientes y/o familiares, la Dirección Gerencia cursará copia al Servicio de Información y Atención al Usuario competente para la realización de estas acciones. Ambos Servicios trabajarán de forma coordinada cuando se presenten situaciones en las que estén implicados profesionales, usuarios y estructuras o bienes.
6. Cuando de los hechos notificados pudiera deducirse la existencia de algún tipo de infracción disciplinaria, la comunicación formulada tendrá la consideración de denuncia, debiendo la Gerencia dar traslado de la misma a la Oficina Provincial de Prestaciones en cuyo ámbito territorial se hubiera producido el incidente.

7. En el acuse de recibo emitido por la Dirección Gerencia se informará al trabajador sobre la posibilidad de asesoramiento jurídico y asistencia letrada, de acuerdo con lo establecido en la Circular 4/2006, de 13 de marzo, sobre Asistencia Jurídica a trabajadores del SESCAM.
8. Cuando el objeto de la agresión sean bienes o estructuras del SESCAM, los profesionales que tengan conocimiento de la misma notificarán el hecho a la Dirección Gerencia utilizando el modelo del Anexo II. En este supuesto se procederá al registro y análisis de la agresión conforme a lo dispuesto en el punto 5.
9. En los supuestos en los que los bienes y estructuras del SESCAM hayan sufrido daños como consecuencia de acciones violentas, se interpondrá, por parte de la Dirección Gerencia, la correspondiente denuncia ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado u órgano judicial competente. Una copia de la denuncia será remitida a los Servicios Jurídicos de la Secretaría General del SESCAM.
10. La comunicación de incidentes violentos por parte de los usuarios del Servicio de Salud será recogida por los Servicios de Información y Atención al Usuario, los cuales procederán a su registro y análisis. Si en el incidente intervinieran trabajadores del SESCAM, los Servicios de Información y Atención al Usuario notificarán el mismo a la Dirección Gerencia la cual actuará de conformidad con lo establecido en los apartados 5 y 6.
11. A la vista de la naturaleza y circunstancias concretas del asunto, y sin olvidar que, en último término, la decisión del ejercicio de acciones en vía judicial por parte de la Junta de Comunidades y sus Organismos corresponde al Consejo de Gobierno, la Dirección-Gerencia del SESCAM valorará la viabilidad y/o conveniencia de que el SESCAM interponga la denuncia por hechos violentos contra sus trabajadores o bienes, o se persone como acusación particular en los procesos seguidos por estos hechos.

**TERCERA.- Registro y estudio del incidente.**

1. La adopción de medidas de prevención y protección frente a la violencia exige el conocimiento y análisis de los conflictos que hayan tenido lugar. El Registro de Evaluación de Conflictos (REC) es un fichero automatizado creado para recoger información sobre declaración/es de conflictos

acontecidos en el ámbito del SESCAM para su análisis, elaboración del mapa de riesgos y propuestas de mejora.

2. Corresponde al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales la gestión del REC. El Servicio de Prevención procederá al registro y análisis del incidente y la propuesta de medidas de mejora, en el ámbito del trabajador. En aquellos incidentes en los que intervengan usuarios corresponderá a los Servicios de Información y Atención al Usuario el registro y análisis de los mismos en los extremos que afecten a su ámbito competencial.
3. El Servicio de Prevención trabajará de forma conjunta, en función de la naturaleza de los hechos, con el Servicio de Atención al Usuario, la Asesoría Jurídica y demás áreas funcionales del SESCAM, para el estudio, análisis y evaluación de los condicionantes que produjeron la situación de violencia, así como la propuesta de medidas a adoptar.
4. El acceso de los Servicios implicados al REC será limitado a los datos estrictamente necesarios para el cumplimiento de sus fines, quedando la Dirección Gerencia del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha facultada para autorizar o denegar dicho acceso, a través de la Secretaría General.
5. Culminada la investigación del incidente, y habiendo recabado la información pertinente, el Servicio de Prevención y, en su caso, los Servicio de Información y Atención al Usuario, pondrán en conocimiento de la Dirección Gerencia el resultado de la misma, así como las propuestas de mejora que se estimen convenientes. La Dirección Gerencia comunicará al trabajador las acciones a realizar.

Las presentes Instrucciones serán de aplicación a partir del día siguiente al de su firma.

Lo que se participa para su conocimiento y cumplimiento.

En Toledo, a 6 de febrero de 2007.

EL DIRECTOR-GERENTE

Joaquín Chacón Fuertes.