

PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD CORPORATIVA Y DE PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO DEL SESCAM PLAN PERSEO



JUSTIFICACIÓN y PRINCIPIO BÁSICO del PLAN

La violencia es el resultado de una compleja interacción de factores a nivel individual, relacional, comunitario y social. No hay ningún factor que por sí solo explique por qué determinados individuos actúan de forma violenta, o por qué algunas comunidades son víctima de más actos violentos que otras.

La violencia en el lugar de trabajo también es un fenómeno creciente y de origen multifactorial. Los comportamientos cada vez más intolerantes de la sociedad actual y el deterioro de las relaciones personales determina la existencia de violencia en los centros de trabajo.

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores, pero también es una amenaza a la eficiencia y al éxito de las organizaciones.

La violencia puede evitarse, y su prevención es una condición indispensable y fundamental para la seguridad de los seres humanos. Es una cuestión en la que no existe una única ni sencilla solución, pero debe abordarse simultáneamente a varios niveles y en múltiples sectores de la sociedad.

Las organizaciones públicas en general y en especial los Servicios de Salud, dada su compleja organización, las estrechas relaciones existentes entre trabajadores y usuarios, las peculiaridades que tiene la atención sanitaria y los cambios que se están produciendo en las relación profesional sanitario/paciente, presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia entre usuarios y trabajadores, entre los propios trabajadores, entre los usuarios y contra los bienes y servicios de la organización.

Como acabamos de indicar, se dan **actos de violencia contra la seguridad de las personas y contra los bienes y actividades de la organización.**

Según los expertos, los **incidentes violentos acaecidos en el sector sanitario responden entre otras causas** a las frustración que se genera en los pacientes al no ver satisfechas sus expectativas, la desestructuración social progresiva, la falta de concepción de lo que llamamos bien público y una ideología social dominante que fomenta el individualismo y la competencia, hasta el punto de legitimar la violencia para resolver un conflicto.

El **perfil del paciente también ha cambiado**, es más exigente, está más informado y es más autónomo en un sistema sanitario cada vez más complejo, con mayor presión asistencial, en el que en ocasiones no se gestiona en condiciones ideales la información que debe transmitirse al paciente.

Dado que las agresiones están relacionadas con factores sociales y culturales difícilmente abordables, por la violencia de la sociedad actual y la intolerancia a las frustraciones, las **medidas a implantar** deben ser tendentes

desde un primer momento a reducir su incidencia y atenuar su intensidad y consecuencias para después erradicar estos indeseables hechos de los centros sanitarios.

La prevención de la violencia tendrá más probabilidades de éxito si es **integral, con base científica y abordada simultáneamente a varios niveles**, mediante intervenciones a nivel individual, a nivel relacional e intervenciones a nivel comunitario mediante políticas institucionales como la del Servicio de Salud de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

La **Constitución Española** encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. La **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales** desarrolla este mandato mediante el establecimiento de medidas de promoción de la seguridad y salud de los trabajadores y de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

El Servicio de Salud de Castilla- La Mancha (**SESCAM**) en uso de las competencias que le corresponden respecto a su personal y centros, **asume el compromiso de crear condiciones positivas que tiendan a la prevención y control de los factores de riesgo laboral y de proporcionar a sus trabajadores un adecuado nivel de prevención**, estableciendo las directrices de su actuación y política preventiva **a través del Plan General de Prevención** pactado con todos los representantes sindicales e integrado en el sistema de gestión del SESCAM y compatible con los objetivos asistenciales de nuestro Servicio.

El modelo de **gestión de la calidad total EFQM**, en su subcriterio 3 e, aconseja que la organización fomente la concienciación e implicación de las personas de la organización en temas de higiene, seguridad y medioambiente.

El SESCAM, desde su Secretaría General, ha elaborado un Plan de Seguridad Corporativa y de Protección de su Patrimonio, entendiéndolo como principal activo de éste a sus trabajadores y los usuarios de su servicio y desde un **abordaje integral**.

Este Plan tiene como **Principios Básicos el rechazo explícito por parte del Servicio de Salud de Castilla – La Mancha y de sus máximos responsables frente a cualquier acto de violencia de la naturaleza que sea y el de la tutela a las víctimas**.

A este **Plan** se le ha denominado **Plan Perseo**, recordando al héroe de la mitología griega que se enfrentó a Medusa. Este monstruo tenía el poder de convertir en piedra a todos quienes la miraban. Perseo, gracias a su brillante escudo Aegis, de bruñido y brillante metal, pudo ver el reflejo de Medusa a través de la parte posterior del mismo. Así pudo cortarle la cabeza sin mirarla directamente.

Este Plan pretende como Perseo con su escudo pretende, **prevenir, proteger y combatir** el fenómeno de la violencia hacia los trabajadores, bienes

y usuarios del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha sin perder la perspectiva y la visión de la realidad y de nuestro entorno.

ÁMBITO de ACTUACIÓN del PLAN.

Todos los trabajadores del SESCAM, siendo estos sujetos pasivos y activos de todas las actuaciones que comprende a este Plan, a ellos va dirigido y son ellos los que lo tienen que hacerlo operativo.

Parte de las actuaciones, también van dirigidas a la protección, defensa y seguridad de las **estructuras y bienes del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha**.

Todos los usuarios de nuestro Servicio también son sujetos pasivos y activos de este Plan. Sin dejarlos al margen y con la ayuda de ellos será posible abordar el problema de la violencia en el Servicio de Salud.

CONCEPTOS

Para definir la violencia en el lugar de trabajo nos atendremos a la aceptada por la **Organización Internacional del Trabajo** (OIT):

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (vínculo claro con el ejercicio de la actividad)”

Y añadimos el segundo párrafo de la **definición de violencia de la Organización Mundial de la Salud:**

“...y que tiene como consecuencias probables: lesiones físicas, daños psicológicos,..e incluso la muerte.”

Agresor: Es toda persona que expresa un comportamiento violento en el lugar de trabajo.

Cliente/usuario: Es el particular que recibe un servicio personalizado y se diferencia del concepto de público en general o del familiar.

Víctima: Todo trabajador o paciente que es objeto de violencia en un centro sanitario.

Trabajador: Toda persona que realiza un trabajo, de manera regular o temporal, para un empleador.

NORMATIVA de APLICACIÓN

- La **Constitución Española** que encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene de los trabajadores.
- La **Ley de Prevención de Riesgos Laborales** de 1995.
- El **Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores**, 1981 que señala que *un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.*
- El **Convenio sobre discriminación y empleo** 1958, en el que dispone que *toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.*
- El **Plan General de Prevención de Riesgos Laborales del SESCAM.**

OBJETIVOS.

Se dividen en dos:

1. **Generales.**
2. **Específicos.**

GENERALES:

1. **PREVENIR situaciones** de tensión y conflictos entre profesionales y usuarios de nuestro Servicio de Salud, así como los **riesgos** que pongan en peligro a las personas, actividades y bienes del centro.
2. **PREVENIR agresiones y actos de violencia** a profesionales, entre éstos, entre usuarios y a los bienes y servicios del SESCAM.
3. **PROTEGER** a los profesionales, usuarios, bienes y servicios de la violencia o agresión mediante los medios materiales y humanos disponibles utilizando las ayudas externas si fuese necesario.
4. **GARANTIZAR** asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia letrada y el estudio del incidente a través del Servicio de Prevención a los trabajadores afectados.

En resumen, el objetivo general del plan es establecer un sistema de prevención, protección y reacción que permita optimizar la utilización de los

recursos técnicos y humanos disponibles, con el fin de prevenir, proteger y controlar con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizar sus consecuencias garantizando la continuidad de la actividad del centro así como la de fomentar una cultura seguridad y prevención.

ESPECÍFICOS:

Los objetivos específicos, para conseguir la finalidad del plan son los siguientes:

- ***Establecer un sistema y estructura de seguridad integral e integrada en todos los ámbitos de la organización disponiendo de personas organizadas en equipos, formadas y adiestradas, que garanticen rapidez y eficacia para el control de situaciones de peligro y de emergencias.***
- ***Recoger información y analizar los riesgos e incidentes, situación actual, y planificar las estrategias de prevención en las diferentes gerencias para la mejora continua de las acciones y su coordinación.***
- ***Elaborar un mapa de riesgo con la información obtenida de las distintas fuentes; reclamaciones y quejas de los pacientes y de las denuncias de los profesionales, acciones de los distintos centros, y la metodología de aplicación, con el fin de identificar aquellas zonas especialmente conflictivas sobre las que haya que realizar una labor preventiva más intensa.***
- ***Elaborar y difundir campañas informativas y de sensibilización dirigidas a pacientes y usuarios, orientadas a concienciar a las personas que entran en relación con el servicio sanitario de sus deberes frente a la Administración sanitaria y del respeto debido al personal sanitario y no sanitario.***
- ***Dotar de equipos de protección eficientes, sistemas de vigilancia activa y pasiva frente a los riesgos, para prevenir y proteger nuestro patrimonio.***
- ***Elaborar, revisar e implantar planes de autoprotección.***
- ***Prestar asistencia médica y cuidados, tanto físicos como psíquicos, frente a las agresiones de cualquier naturaleza o accidentes que se presenten.***
- ***Realizar la declaración y estudio de incidentes y accidentes de cualquier naturaleza para la planificación de su prevención y acciones a realizar por el Servicio de Prevención.***
- ***Potenciar vías éticas de solución de conflictos asistenciales o interpersonales previas a la intervención administrativa o judicial a***

través de la mediación mutuamente aceptada, de modo que se permita la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas.

- **Establecer líneas eficaces de asesoramiento jurídico a las Gerencias y a los trabajadores implicados en situaciones de violencia psicológica, verbal o física.**
- **Canalizar el ejercicio de acciones en vía contenciosa-administrativa para la protección o reposición de los bienes del SESCAM, así como para el resarcimiento de los perjuicios materiales causados en su patrimonio a consecuencia de actos ilícitos.**
- **Establecer el cauce de la Asistencia Letrada a los trabajadores que la precisen en los procesos judiciales en que se vean implicados como consecuencia del ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de la legalidad vigente, (Circular 4/2004) y a la Organización, para el resarcimiento de los daños originados en sus bienes.**
- **Informar, crear “espacios amigables”, gestionar correctamente las visitas, hacer efectivos los derechos y deberes de los usuarios de nuestro Servicio de Salud a través del Servicio de Atención al Paciente.**
- **Difundir y coordinar entre todo el personal y empresas ajenas (mantenimiento, contratas, etc.) el sistema general de protección y seguridad del centro.**
- **Crear mecanismos de coordinación y colaboración con ayudas exteriores (Servicio público de extinción de incendios, Policía, Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.) ante su posible intervención en caso de emergencias o delitos.**
- **Elaborar y cumplimentar procedimientos y manuales sobre normas de trabajo en la atención a pacientes para garantizar una atención integral, preservar derechos fundamentales y garantizar la seguridad de los trabajadores/as del SESCAM. (Manual de funcionamiento en módulos penitenciarios, salud mental,...)**
- **Analizar la situación en cada momento para el establecimiento continuo de medios y medidas para la reducción de la violencia mediante la creación de un Observatorio frente a la violencia.**

RECURSOS HUMANOS: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA y FUNCIONES

Los recursos humanos que se establecen son los encargados de coordinar a los distintos efectivos y acciones en los centros sanitarios, tanto en materia de prevención y protección, como en materia de seguridad de personas e instalaciones del SESCAM.

El análisis y recursos necesarios vendrán determinados principalmente por los siguientes factores:

- *Numero de centros y actividad que se realiza en ellos.*
- *Cantidad de público y horarios.*
- *Características de los usuarios que atiende y bienes que posee el centro.*
- *Ubicación geográfica,*
- *Etc.*

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

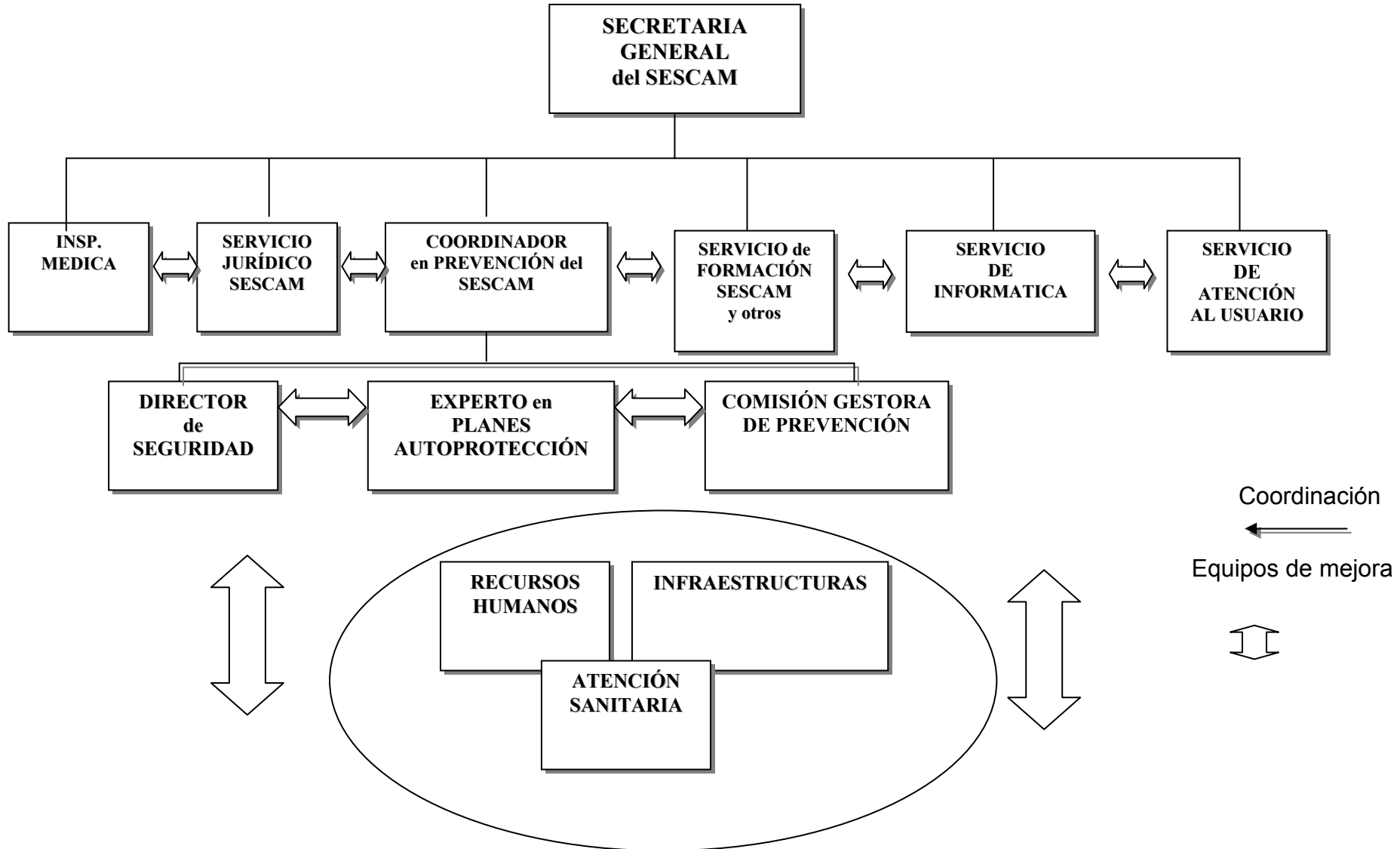
*La organización, **dependiente de la Secretaría General de SESCAM** se fundamenta en la participación de la gestión, coordinación y ejecución de las actividades, estructurándose en **dos niveles**:*

1. E. CENTRAL:

*Establece el equipo y las líneas de gestión para la **planificación, coordinación y supervisión** del Plan de seguridad.*

Dependiendo directamente de la Secretaría General del SESCAM lo integran:

- *El Coordinador de Prevención del SESCAM.*
- *Un Director de Seguridad del SESCAM.*
- *Un experto en Planes de Autoprotección del SESCAM.*
- *Comisión Gestora de Prevención del SESCAM.*
- *Otros Servicios del SESCAM: Servicio Jurídico, Inspección Médica, Formación-Docencia e Investigación, Atención al Usuario, Informática, entre otros.*

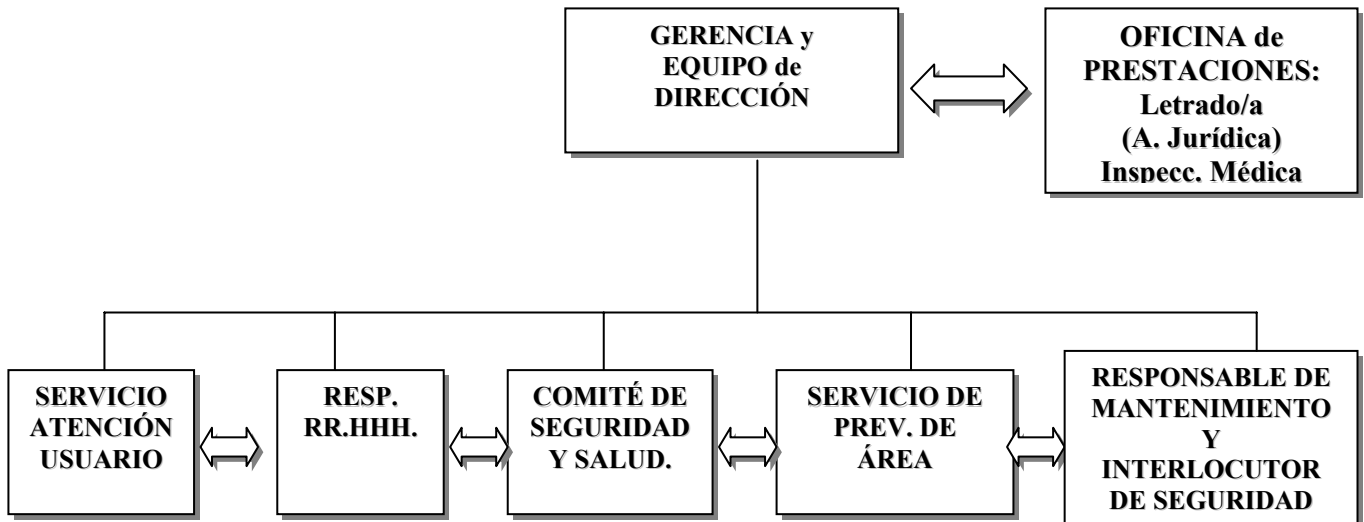


2. E. PERIFÉRICA:

Establece el equipo y las líneas de gestión, **para la implantación y mejora** del Plan de seguridad.

Dependiendo directamente de la Gerencia en función su naturaleza lo integran:

- *El Equipo Directivo del centro.*
- *El responsable de mantenimiento.*
- *El interlocutor de seguridad designado por el centro.*
- *El responsable de recursos humanos.*
- *El responsable del servicio de atención al usuario.*
- *La Asesoría Jurídica*
- *Los coordinadores de centro.*
- *Otros Servicios, Unidades o trabajadores con capacidad, designados por su Gerencia.*
- ***El Servicio de Área de Prevención de Riesgos Laborales, con dependencia funcional de la Coordinación de Prevención del SESCO y de las Gerencias de Especializada y Primaria del Área donde se ubiquen.***
- ***Órganos colaboradores no dependientes de las Gerencias: La Inspección integrada en las OPP., las Asesorías Jurídicas Provinciales y el servicio de prestaciones y usuarios de las OPP***
- ***Órganos sociales: Miembros del Comité de Seguridad y Salud***



FUNCIONES:

E. CENTRAL:

Secretaria General:

- Liderar y difundir la política de seguridad del SESCOAM.
- Promover y favorecer la implantación de una cultura preventiva encaminada a solventar los problemas existentes y los que puedan surgir.
- Planificar la acción preventiva con la mayor participación posible, proporcionar los instrumentos necesarios para llevarla a cabo y evaluar los resultados.
- Favorecer la información formación en materia de prevención y acción frente a las situaciones conflictivas que puedan estar sujetas los trabajadores y pacientes.
- Establecer un Sistema Integral de análisis de la información de las acciones que se realicen en Seguridad.
- Favorecer y establecer los mecanismos necesarios para una adecuada coordinación entre todos los departamentos y estructuras de la organización
- Establecer un sistema de evaluación y auditoria como un instrumento de mejora continua y control de la gestión de las acciones realizadas

Coordinación en Prevención:

- Asesorar en la planificación, ejecución y actualización del Plan de Seguridad del SESCAM
- Facilitar la implantación y coordinación del Plan de Seguridad del SESCAM a todos los niveles organizativos.
- Elaborar un Sistema de Información Regional en materia de Seguridad.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Director de Seguridad:

- Asesoramiento para la elaboración de un mapa de riesgos.
- Asesoramiento para la coordinación y apoyo a los distintos centros sanitarios en materia de elaboración e implantación de planes, procedimientos, equipos técnicos y normas de seguridad.
- Asesoramiento para la resolución de conflictos.
- Asesoramiento para la coordinación con las fuerzas publicas de seguridad.

Coordinador de Formación:

- Asesorar en la planificación, ejecución y actualización de Planes Formativos en materia de Seguridad del SESCAM.
- Facilitar la implantación y coordinación de los Planes Formativos del SESCAM a todos los niveles organizativos.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Atención al Usuario:

- Asesoramiento e información a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones.
- Detección de necesidades organizativas en la efectividad en materia de atención al usuario.
- Asesoramiento para la resolución de conflictos entre pacientes y profesionales.
- Detección de puntos conflictivos mediante el estudio, valoración de los datos de quejas y reclamaciones.

- Liderar la elaboración y difusión de campañas informativos y de concienciación de la sociedad de sus deberes en relación con los centros sanitarios y sus profesionales.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Servicio Jurídico:

- Asesoramiento e información a los trabajadores sobre sus derechos, obligaciones y vías de acción posibles.
- Coordinación de las estructuras jurídicas de Gerencias y Centros asistenciales, Oficinas Provinciales y Servicios Centrales en materia de prevención de conflictos, asesoramiento y representación y defensa en juicio.
- Asistencia letrada a través del Gabinete Jurídico y previa autorización de la Consejería de Administraciones Públicas, a los trabajadores de la organización.
- Asesoramiento para la resolución de conflictos.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Inspección Médica:

- Elaboración de los informes sobre incidentes que les sean requeridos.
- Realización de Informaciones Reservadas y Expedientes disciplinarios al Personal Estatutario.
- Elaboración de informes de Responsabilidad Civil y Patrimonial.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Comisión Gestora:

- Asesoramiento en la implantación y coordinación de la PRL y del Sistema de Seguridad en todos los niveles organizativos.
- Coordinar y colaborar en la aplicación del plan de seguridad con el apoyo de los Servicios de Prevención.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Experto en Planes de Autoprotección:

- Asesoramiento para la elaboración, coordinación e implantación, de planes, a los distintos centros sanitarios así como el apoyo en materia de, procedimientos, equipos técnicos y normas.
- Asesoramiento para la integración de Planes de Autoprotección y Planes de Seguridad.
- Asesoramiento para la coordinación con las fuerzas publicas de emergencia.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Área de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:

- *Asesoramiento para la elaboración, coordinación e implantación de Planes de Seguridad informáticos, para los distintos centros sanitarios así como el apoyo en materia de soluciones tecnológicas, incluyendo los procedimientos, equipos técnicos y normas que se requieran.*
- *Elaboración e implantación de todas las medidas de seguridad informática (físicas y lógicas) que se deriven del cumplimiento de la legislación vigente (LOPD, Reglamento de Seguridad de Ficheros de Carácter Personal, Ley 41/2002 de autonomía del paciente, etc) para todos los centros sanitarios del SESCAM.*
- *Coordinar y controlar las medidas de seguridad informática implantadas en todos los centros de las distintas gerencias y oficinas provinciales del SESCAM.*
- *Analizar los informes de auditoria sobre protección de datos para adoptar las medidas correctoras oportunas.*
- *Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.*
- **Recursos Humanos**
- *Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.*
- **Infraestructuras**
- *Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.*
- **Atención sanitaria**
- *Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.*

E. PERIFÉRICA

Equipos gestores de los centros:

- Adaptar y aplicar políticas, estrategias y procedimientos para erradicar o reducir el riesgo de violencia en los lugares de trabajo.
- Promover la reducción del riesgo mediante la implantación de medidas preventivas.
- Promover acuerdos dentro del ámbito de sus centros para la prevención de la violencia laboral.
- Apoyar y emprender programas de información, educación y formación tanto de los trabajadores como usuarios sobre prevención de la violencia en los lugares de trabajo.
- Implantar un plan de comunicación que informe a todos sus trabajadores de las estrategias puestas en marcha y los programas de ayuda previstos para los trabajadores que sufran violencia en el trabajo.

Recursos humanos:

- Organizar e implementar procedimientos disciplinarios y de reclamación en casos de violencia tanto entre trabajadores como en agresiones externas.
- Establecer canales de información y la gestión de incidencias y agresiones.
- Colaborar en la resolución de conflictos entre trabajadores.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Interlocutor de Seguridad:

- Implantación, de planes, procedimientos, y normas de seguridad así como su revisión y mantenimiento.
- Colaboración en la resolución de conflictos.
- Coordinación con los distintos miembros de la organización.
- Supervisión y coordinación de empresas de seguridad.
- Asesoramiento para la coordinación con las fuerzas públicas de seguridad.

- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Servicio de Prevención de Área:

- *Coordinación con los distintos miembros de la organización en materia de:*
 - Evaluación de Riesgos Laborales.
 - Registro e investigación de episodios violentos.
- Vigilancia de la Salud de los trabajadores
- Mediar en los conflictos surgidos en su ámbito de actuación.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Servicio de Atención al usuario:

- Implantación de planes; de información, gestión, atención y detección de necesidades de pacientes y usuarios de los centros sanitarios.
- Colaboración y mediación en la resolución de conflictos entre pacientes, usuarios y profesionales.
- Coordinación con los distintos miembros de la organización.
- Supervisión y coordinación de las acciones implantadas.
- Asesoramiento a la Dirección del centro.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

Comité de Seguridad y Salud del centro:

- Conocer, cooperar y difundir la política de prevención, protección y acción del SESCAM frente a las agresiones y favorecer su ejecución.
- Participar en la elaboración de los planes y programas que se realicen en su centro/s de su Área de actuación y favorecer su desarrollo.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

DESARROLLO DE ACCIONES Y COORDINACIÓN

A) Desarrollo de acciones:

A continuación se describe inicialmente de forma pormenorizada, las acciones que se disponen, ante determinadas situaciones, siendo estas desarrolladas por los distintos procedimientos de aplicación.

1) Comunicación de agresión:

Los trabajadores que se encuentren en esta situación se dirigirán al servicio de urgencias del centro. Esta a su vez cumplimentará el procedimiento específico y lo remitirá a la Dirección del centro y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

2) Comunicación, resolución y prevención de incidentes de violencia:

Los trabajadores que se encuentren en esta situación comunicarán el hecho, a la Dirección.

Tras esta comunicación y dada la naturaleza de los hechos, la Dirección tendrá a su disposición en caso de requerir su solución o prevención, a los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales del Área sanitaria. (Véase procedimiento actuación y comunicación).

Estos en función de la naturaleza de los hechos trabajara en equipo a través de los correspondientes procedimientos de trabajo, con:

- *Asesoría Jurídica del centro (o en su defecto de la Oficina Provincial de Prestaciones)*
- *Atención al Usuario del centro (o en su defecto la unidad que desarrolle sus funciones)*
- *Interlocutor de seguridad del centro (o en su defecto con el Director de Seguridad del SESCAM).*

Del resultado del trabajo en equipo se emitirá un informe a la Dirección con las recomendaciones y acciones para su solución y prevención.

B) Coordinación:

Desde cada centro se facilitara los datos correspondientes a la estructura central (necesidades, estadísticas, etc.) los cuales serán analizados a través de los siguientes órganos:

1) “Comisión Gestora de Seguridad del SESCAM”

Tiene como **misión**, el analizar, los datos recibidos con el fin de establecer los medios y recursos necesarios para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y de los bienes de los centros, frente a la violencia.

Estará conformado por los distintos departamentos:

- Secretaría General
- Coordinación en Prevención
- Director de Seguridad
- Asesoría Jurídica
- Formación
- Atención al Usuario
- Inspección médica
- Servicio de Informática

2) “Observatorio institucional frente a la violencia”

Tras esta primera acción se procederá **al análisis, estudio y valoración de dichas acciones** mediante la celebración de una reunión formado con los siguientes miembros:

- Secretaría General
- Coordinación en Prevención
- Director de Seguridad
- Miembros sindicales de la Comisión Central de Seguridad y Salud
- Sociedades Científicas
- Colegios profesionales
- Asociaciones de usuarios
- Asesoría Jurídica
- Formación
- Atención al Usuario
- Inspección médica
- Servicio de informática

- Atención Sanitaria
- Infraestructuras
- Recursos Humanos

Tras la celebración de estas reuniones, se procederá a la ejecución de dichas acciones

NORMAS y PROCEDIMIENTOS.

Para el desarrollo y consecución de los objetivos generales y específicos del Plan, se considera oportuna, la redacción, publicación y formación en Procedimientos y Normas (Prevención y corrección) de trabajo que regule las actividades y pueda servir como herramientas de prevención y protección de todo nuestro Patrimonio.

1. Prevención:

a) Procedimientos:

- Procedimiento de Elaboración de Mapa de Riesgos y Evaluación de Riesgos y Planes de Seguridad.
- Procedimiento de formación en prevención y manejo de situaciones conflictivas, de estrés y agresión.
- Procedimientos y normas de trabajo en Módulos Penitenciarios y situaciones especiales.
- Plan de Autoprotección del centro.
- Procedimiento de Resolución de conflictos entre trabajadores.
- Comisión Gestora de Seguridad del SESCAM
- Procedimientos en la atención y gestión de usuarios en materia de:
 - Resolución de conflictos entre trabajadores y pacientes.
 - Información a usuarios en materia de derechos y obligaciones.
 - Gestión y tramitación de quejas y reclamaciones.
 - Etc.
- *Etc.*

b) Normas:

Tiene como objeto evitar situaciones conflictivas que puedan originar daños a la integridad física de las personas o bienes de la institución, entre otras son:

- Norma de control de accesos de personas e información a usuarios.

- Norma de actuación frente a objetos explosivos y amenaza de bomba.
- Norma de revisión y control del perímetro y aparcamientos Interiores y exteriores.
- Norma de información y supervisión de contratistas.
- Norma de inspecciones de seguridad.
- Normas de gestión de llaves y cerraduras.
- Normas de trabajo “operaciones de nueva construcción y mantenimiento”.
- Normas para la Información y Atención al Usuario en el ámbito del SESCAM. (Manual de carácter general aplicable a todos los servicios).
- Etc.

2. Actuación y corrección:

- *Procedimiento de actuación del profesional ante una situación de violencia.*
- Procedimientos de registro de violencia.
- Procedimiento de comunicación, análisis e investigación de situaciones de violencia.
- Procedimiento de Registro de situaciones de violencia.
- Procedimiento de propuesta para expediente informativo.
- Procedimiento de Asistencia Letrada a trabajadores del SESCAM.
- Observatorio de prevención de agresiones.
- Procedimiento de comunicación, colaboración y coordinación con ayudas externas (Policía Local, 112, Servicio Público de extinción de incendios, Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Ayuntamientos, Diputaciones, etc.).”
- *Etc.*

SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN

El SESCOAM y sus órganos directivos evaluarán la eficacia de las políticas preventivas para la prevención de la violencia en el lugar de trabajos

La evaluación se utilizará para la mejora continua del Plan. Esta evaluación se llevará a cabo mediante:

- La supervisión periódica de las medidas adoptadas en cada centro.
- Elaboración de criterios de evaluación y recepción periódica de información.
- Promover reuniones periódicas entre la dirección del centro y los representantes de cada centro para examinar y valorar la efectividad de las acciones realizadas.

Tras su evaluación, se procederá al diseño de planes y acciones, que se presentaran a los representantes de los trabajadores, para su conocimiento, valoración y propuestas para facilitar su implantación.