



PREVENCIÓN, PROTECCIÓN, ACCIÓN

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL CENTRO DE TRABAJO.

Desarrollo:

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión en un Centro del Servicio de Salud de Castilla la Mancha (SESCAM) que se exponen a continuación, se pueden ver reflejados en el Diagrama de Flujo que aparece en el Anexo I.

PASOS

Identificación de una situación de violencia.

Ante una situación de violencia en la que el profesional perciba un posible riesgo, el primer paso es solicitar ayuda interna y/o de testigos.

Alertar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia persista, se procederá a solicitar ayuda exterior al Servicio o Unidad y, en su defecto, a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, bien sea la Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil, solicitándoles que se personen en el Centro / Servicio para acabar con esta situación.

Asistencia Sanitaria.

En el caso de que el trabajador presente lesiones y requiera 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. Aquel profesional del SESCAM, que preste la asistencia sanitaria, bien en el centro de A.P. o A.E., cumplimentará la parte correspondiente del Anexo 2, que le será devuelto al trabajador afectado.

Comunicar el Incidente.

Una vez finalizado el incidente, bien porque desista la actitud del presunto agresor, bien por la actuación del propio profesional, compañero o miembros de

las Fuerzas de Seguridad del Estado, se pasará inmediatamente a notificar el hecho a la Dirección Gerencia correspondiente, bien de A.P., bien de A.E.

La Dirección Gerencia correspondiente cumplimentará el Formulario correspondiente y lo remitirá al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, el cual, tras dirimir sobre su necesidad, enviará copia al Servicio de Atención al Paciente, en el caso de que el incidente sucediese entre un paciente o familiar hacia un profesional del Servicio de Salud o al Servicio de Asesoría Jurídica en el caso de que el incidente ocurriese entre profesionales.

El Servicio de Prevención del Área, trabajará de forma conjunta, en función de la naturaleza de los hechos, con la Servicio de Atención al Usuario y con la Asesoría Jurídica para el estudio, análisis y evaluación de los condicionantes que produjeron la situación de violencia, remitiendo a la Dirección del Centro, copia del informe de asesoramiento con las propuestas para su prevención y actuación.

Ofrecimiento del apoyo psicológico y jurídico.

A la vez que la Dirección Gerencia reciba la notificación de la situación de violencia, se pondrá en contacto con el trabajador, ofreciéndole apoyo profesional psicológico y jurídico.

Interposición de la denuncia.

Una vez que la Dirección Gerencia, ofrece el apoyo jurídico, corresponde al trabajador afectado la decisión de interponer la denuncia.

En el caso de que el trabajador no opte por esta posibilidad, la Dirección Gerencia correspondiente, previo análisis de los hechos, se encontrará facultada para adoptar las medidas que estime conveniente.

Servicios relacionados en la implantación del presente protocolo de actuación ante una situación de violencia psicológica, verbal o física en el SESCAM.

En la implantación del presente procedimiento, participarán los siguientes servicios,

- Dirección Gerencia de A.P. y A.E.
- Servicio de Prevención de Área.
- Atención al Paciente.
- Inspección Médica.
- Asesoría Jurídica del SESCAM.
- Servicio de Urgencias del centro hospitalario.
- P.A.C. o consulta correspondiente del centro de salud de A.P.
- Comité de Seguridad y Salud del Área.
- Observatorio de prevención de riesgos laborales del SESCAM.
- Seguridad.

Documentos relacionados.

- Anexo 1 del presente procedimiento. Diagrama de flujo.
- Procedimiento de registro de episodios violentos.