



## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UN EPISODIO DE VIOLENCIA**

### **¿Qué debe hacer el facultativo ante una agresión?**

#### **Ante la violencia verbal**

- NO responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor. Si es posible, intentar controlar la situación mediante el diálogo.
- Pedir auxilio al responsable del servicio o unidad, al Servicio de Seguridad o a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Policías, Guardia Civil).
- Distancia de seguridad, situándose si es posible en el umbral de la puerta abierta y siempre de cara al agresor.
- Si es posible, emprender la huida.
- Interrumpir la consulta o actividad asistencial (salvo presencia de pacientes con urgencia vital) hasta que el paciente haya sido reducido por el personal de seguridad o abandonado las dependencias asistenciales para proteger la integridad física y psíquica propia y de los pacientes que se hallen en espera.

#### **Ante la violencia física**

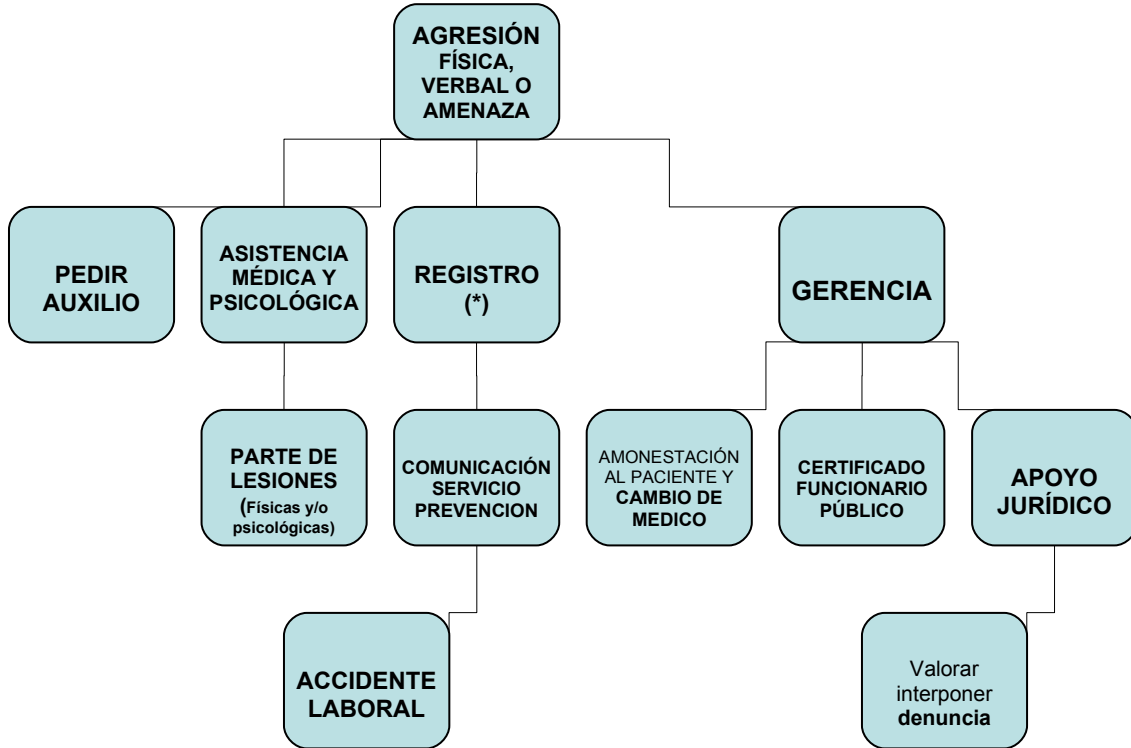
- NO permanecer en la estancia si la huida resulta posible.
- Pedir auxilio.
- Si la huida no es posible y la agresión inevitable, hacer uso de los elementos de defensa de forma proporcionada a la agresión.

Cuando ya han fallado los mecanismos preventivos, ante un incidente o acto de violencia se debe seguir el **PROTOCOLO DEL ÁREA** que debe contemplar:

- la solicitud de **auxilio** (timbres, alarmas...)
- la **asistencia médica y/o psicológica** (\*) al profesional agredido: **PARTE DE LESIONES** (\*\*)
- **registro** en la historia clínica del paciente
- la declaración e investigación del accidente en el **servicio de prevención**
- certificación de la gerencia de la condición de **funcionario público** del facultativo agredido (para poder calificarlo como **atentado** a funcionario público)
- amonestación al paciente (**manifiesto de rechazo de las conductas violentas**) por parte de la gerencia con notificación del **cambio de médico** y/o centro
- el **apoyo jurídico** al profesional afectado (para interponer la denuncia, acompañamiento en juicio...)
- en caso de ser necesaria la incapacidad laboral se tramitará como **accidente laboral**.



**ACTUACIONES A SEGUIR POR EL FACULTATIVO VÍCTIMA DE VIOLENCIA**



(\*) **REGISTRO:** Registrar los hechos en la historia clínica del paciente y en el Libro de Incidentes (guardando el afectado copia de los mismos). Guardar también copia de la comunicación al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y de la comunicación a la Gerencia (todo ello con registro de salida)

**ASISTENCIA PSICOLÓGICA:** El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quién haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre la plantilla que es preciso tratar. Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad y culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suele producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.). Todo ello puede afectar no sólo a la vida laboral sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo, lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia, y a medio-largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

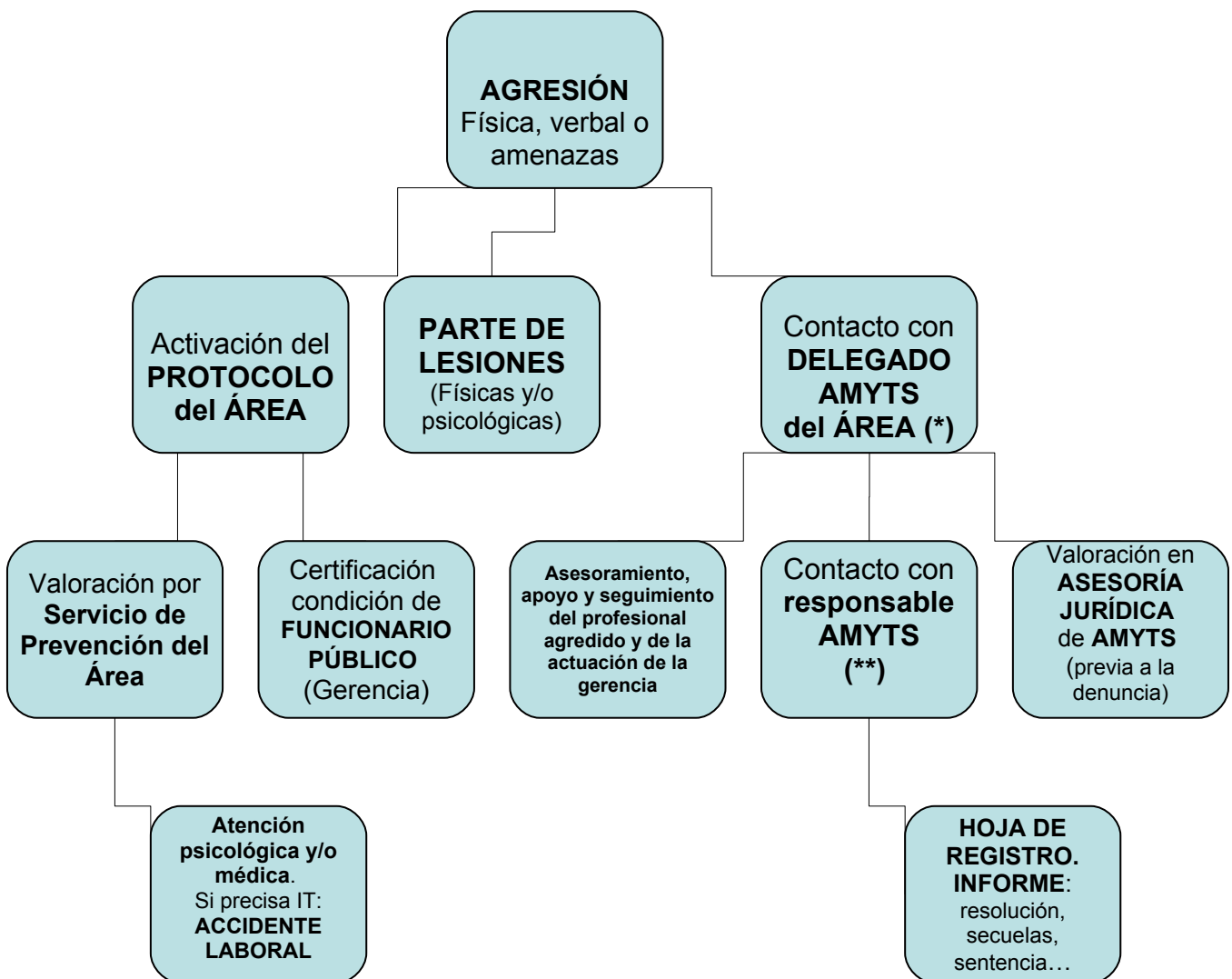


**PARTE DE LESIONES: Es pieza clave en la calificación del delito.** Además de las posibles lesiones físicas, las víctimas de estos tipos de violencia sufren un **cuadro de estrés agudo**, de mayor o menor intensidad, en el momento del ataque. No se puede determinar a priori cuál de ellas desarrollará un síndrome de estrés post-traumático (uno de los diagnósticos de peor pronóstico en psiquiatría), por lo que la valoración inicial del cuadro debe implicar un pronóstico reservado. Además deben recibir una valoración por una unidad de salud mental que evaluará las posibles secuelas. Está indicado recomendar ansiolíticos de rescate e hipnóticos, dado que los trastornos del sueño y la ansiedad en los primeros días son muy frecuentes. Por todo lo anterior, es imprescindible que en el parte de lesiones, que se ha de realizar lo más pronto posible tras la agresión, se incluyan

- las lesiones psicológicas agudas (además de las físicas)
- de pronóstico reservado
- con indicación del tratamiento médico prescrito y
- necesidad de una segunda valoración y tratamiento en la unidad de salud mental.

Las lesiones de estas características tienen que ser consideradas como DELITO y no como simple falta. El documento más importante para su valoración es el parte de lesiones, que además permite fijar los días que ha tardado en curar el agredido.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN para el DELEGADO de FEMYTS**



(\*) Delegado de Prevención (\*\*) Dr Cruz Otero





<b>TIPO DE LESIONES (Físicas y/o psicológicas)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gravedad</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Secuelas</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Parte de lesiones? Si / No</li></ul>
<b>IT como accidente laboral:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si / No</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Duración</li></ul>
<b>Denuncia:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Si / No</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Sentencia: Desestiman / Falta / Delito / Atentado / Orden de alejamiento</li></ul>
<b>MEDIDAS TOMADAS POR LA GERENCIA:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Amonestación al agresor.</li><li>▪ Identificación del agresor</li><li>▪ Cambio de médico.</li><li>▪ Reubicación del profesional.</li><li>▪ Certificación de la condición de funcionario</li><li>▪ Apoyo jurídico.</li><li>▪ Participación como parte en el juicio.</li><li>▪ Apoyo psicológico</li><li>▪ Valoración por Servicio de Prevención del Área</li><li>▪ Otras</li></ul>