

## Buena Práctica de Seguridad



### Atención a Profesionales tras sufrir agresiones en los Centros Sanitarios

Septiembre 2019

#### Descripción de la tarea

Ante las agresiones o acciones violentas de los usuarios del sistema sanitario o de sus familiares y acompañantes sobre los profesionales en el lugar de trabajo de nuestros centros sanitarios, se garantiza el respaldo completo al trabajador, mediante la orientación, asesoramiento y asistencias de diverso orden en los días y meses posteriores.

Ante una agresión o acción violenta de un usuario, el trabajador suele estar confuso y desorientado en relación con las actuaciones que debe llevar a cabo ante este tipo de incidentes; en algunos casos muestran estados de ansiedad y angustia; desde nuestra Unidad le orientamos, le ofrecemos apoyo psicológico y asesoramiento jurídico (especialmente si el profesional ha decidido denunciar el hecho ocurrido) para minimizar las consecuencias y efectos que puedan ocasionarle.

#### Solución adoptada

Tras la recepción de la notificación de agresión a través de la hoja de registro de agresiones, nos ponemos en contacto con el profesional agredido al cual solicitamos información para cumplimentar el registro informático de agresiones (RIA), a continuación, y además de lamentar los hechos, le atendemos, le orientamos y le aseguramos recibir asistencia y protección en el momento de la agresión y en fechas posteriores, en función de las circunstancias y gravedad de los hechos.

Así, en caso de baja laboral, se supervisa la evolución del proceso hasta alta laboral y, tras la reincorporación del trabajador al puesto de trabajo, aseguramos que no necesitará adaptación de las funciones de su puesto de trabajo tras conocer su estado físico y mental.

En el supuesto de no cursar baja laboral, pero si precisara asistencia sanitaria o psicológica, contactamos con el profesional en los días posteriores (aprox. a las dos semanas) para conocer su evolución y su situación con el usuario agresor en el caso de que mantuviera relación.

Igualmente, en el transcurso de los meses posteriores al suceso y en el caso de denuncia por parte del trabajador contra el agresor, nos comunicamos con el trabajador a objeto de realizar seguimiento del procedimiento judicial y de las actuaciones jurídicas por parte de la asistencia letrada, así como la resolución del juzgado.

Asimismo, en los días posteriores al incidente contactamos con la Dirección del Centro, para valorar la incidencia y adopción de posibles iniciativas que permitan dar protección al agredido, garantizando la seguridad de éste y la normalización de su actividad profesional, así como la adopción de medidas de seguridad respecto a la prevención de acciones violentas.

---

Todo el procedimiento se desarrolla salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del profesional agredido.

### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Los profesionales se sienten satisfechos por el apoyo y asesoramiento que reciben en los instantes de la agresión y especialmente agradecidos en fechas posteriores cuando perciben en todo momento a través de nuestras actuaciones, el respaldo completo de nuestro servicio y organización.

### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: Diego García Muñoz  
U.P.R.L. 1.2 Distrito Bahía de Cádiz - La Janda