

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O VEJACIÓN EN EL CENTRO DE TRABAJO POR PARTE DE LOS PACIENTES, O SUS FAMILIARES

Los incidentes o actos violentos que ocurran, una vez no hayan sido efectivos los mecanismos de prevención, deben de seguir un circuito establecido que contemple el auxilio frente a situaciones de agresión, debiendo seguir los siguientes pasos:

1. PREVENCIÓN DE UNA POSIBLE AGRESIÓN

Ante cualquier **percepción de posible agresión**, el afectado deberá hacer uso de los sistemas de seguridad del centro, si los tuviere, o avisar a sus compañeros para dar a conocer su situación.

2. CÓMO ACTUAR FRENTE A LA AGRESIÓN

Todos los trabajadores deben:

- ✓ Protegerse o proteger a las personas que les rodean
- ✓ Avisar y pedir auxilio
- ✓ Socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas

3. ALERTAR A FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

Si pese al intento de disuadir al agresor, la situación violenta persistiera o empeorará, se pasará a llamar a las Fuerzas de Seguridad: Policía Nacional (**091**) – Policía Local (**092**) – Guardia Civil (**062**).

4. ACUDIR AL SERVICIO DE URGENCIAS SI REQUIERE ASISTENCIA SANITARIA Y PARA LA VALORACIÓN DE LAS LESIONES

En caso de ser necesaria asistencia sanitaria, ésta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión, cumplimentando de forma detallada y exhaustiva el **PARTE DE LESIONES** para facilitar la posterior acreditación del tipo y grado de las lesiones ante la autoridad judicial.



5. COMUNICAR EL INCIDENTE AL RESPONSABLE DEL CENTRO

El responsable del centro deberá, en primer lugar, enviar una comunicación del **PARTE DE AGRESIÓN** a la Dirección Provincial, a la Secretaría General Técnica y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con la información pertinente.

6. RESPUESTA DEL RESPONSABLE DEL CENTRO

De igual modo, el responsable del centro deberá seguir su propio protocolo de actuación para garantizar la situación de apoyo y defensa sobre el personal sanitario a su servicio, valorando la gravedad del incidente, para posteriormente atender las siguientes fases:

- ✓ Carta de repulsa de comportamiento violento dirigida al agresor.
- ✓ Carta de apoyo al trabajador agredido.
- ✓ Comunicación al juzgado de instrucción con copia del atestado de la Policía que haya tenido conocimiento de los hechos.
- ✓ Ofrecimiento de apoyo jurídico

7. DECLARACIÓN DEL PARTE DE AGRESIÓN AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá efectuar el registro de la agresión y valorarán las medidas preventivas que deban tomarse al respecto, realizando una investigación exhaustiva de incidentes y accidentes, para prevenir posteriores agresiones.

8. DENUNCIA ANTE LA JURISDICCIÓN PENAL POR DELITO DE ATENTADO A AUTORIDAD PÚBLICA

Una vez efectuados los pasos anteriores, se pone a disposición del colegiado los Servicios Jurídicos del Colegio Oficial de Enfermería de Zaragoza, para formalizar la correspondiente denuncia o querrela, y llevar todo el seguimiento de todo el proceso judicial, tanto en la fase de Instrucción como con posterioridad la asistencia a juicio oral, si concluyese de ese modo.



9. COBERTURA DE LA POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL

Quedan amparadas bajo la póliza de responsabilidad civil profesional **colectiva** que tiene concertada como tomador el Colegio, cuando se producen agresiones físicas, maltrato, coacción, injurias o conductas vejatorias. Dicha cobertura **se extiende tanto a todo el procedimiento judicial, incluyendo Letrados y Procuradores, así como si fuere necesario los Peritos que sean requeridos, e incluso la atención sanitaria y psicológica**. Todo este Protocolo de Actuación se desarrollará respetando en todo momento los principios constitucionales del derecho a la intimidad y confidencialidad del profesional sanitario agredido.

10. COMUNICACION AL GOBIERNO DE ARAGÓN EL SUCESO Y LA EXISTENCIA DE DENUNCIA O QUERRELA CONTRA EL AGRESOR.

Se debe comunicar ante la Dirección General de Servicios Jurídicos del Gobierno de Aragón tanto de las agresiones como cualquier conducta injuriosa o vejatoria hacia el profesional, quien al margen de la cobertura de la póliza de responsabilidad civil, cuando proceda y se cumplan los requisitos y el procedimiento establecido al efecto, la representación y defensa procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los que sean parte los empleados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta información se le debe facilitar al empleado-profesional sanitario.

11. COMUNICACIÓN ANTE LA COMISION DE ETICA Y DEONTOLOGIA PROFESIONAL DEL COLEGIO DE ENFERMERÍA.

Ante determinados hechos de este contexto que llevan aparejadas cierta gravedad y alarma social, se comunicará ante la Comisión de Ética y Deontología Profesional del Colegio, a los efectos de analizar, evaluar y establecer recomendaciones y medidas preventivas ante las Instituciones sanitarias y fuerzas de orden tanto privadas como públicas. Asimismo, la Comisión realizará un seguimiento anual de las agresiones u observatorio cuya finalidad será establecer las ratios de las agresiones, su incidencia y sus medidas preventivas.