



## Resumen Buenas prácticas frente a las agresiones en centros sanitarios

### BUENAS PRÁCTICAS PRE-INCIDENTE

- Formar a los trabajadores para que sepan qué tipo de conducta no es aceptable, qué hacer si son víctimas o testigos y cómo protegerse a sí mismos.
- Desarrollar un sistema de notificación de incidentes violentos. Incluirlos, cuando sea pertinente, como accidentes de trabajo.
- Proteger el lugar de trabajo. Donde sea apropiado, disponer cámaras de vídeo, alarmas, control de accesos y/o personal de seguridad. Disponer de un camino de huida.
- Dotar al personal que lo necesite de teléfonos, dispositivos de comunicación y alarmas de accionado fácil. Conocer localización y mantener contacto frecuente.
- Dotar de información a los profesionales afectados sobre dónde y cuándo se deben dirigir ante un incidente y qué personas pueden actuar en estos casos.
- Limitar la cantidad de efectivo disponible, custodiar de forma adecuada bienes deseables: medicamentos, sellos, determinados tipos de llaves, etc..
- Indicar a los empleados que no deben actuar en lugares en los que no se sientan seguros, previo aviso al superior jerárquico. Desarrollar directrices para trabajadores que acuden a prestar su servicio a domicilio.
- Dar la información institucional necesaria y adecuada a los pacientes en todo momento.

### BUENAS PRÁCTICAS DURANTE EL INCIDENTE

- Detectar indicadores de riesgo de conducta violenta y conocer antecedentes.
- Mantener la calma y no responder a las provocaciones.
- Mantener un tono neutro y profesional, comprensivo pero firme. Corrección
- Intentar conseguir un tono de diálogo reorientando la conversación. Hacer un contra balance emocional y evitar minimizar las quejas
- Reconocer las posibles deficiencias propias y de la organización
- Si no está justificado desde un punto de vista clínico, evitar aceptar sus demandas
- Si fuese preciso, interrumpir la actividad dando por acabada la conversación hasta que la situación esté controlada.
- Valorar si es necesario avisar a otros profesionales del centro de trabajo y/o al personal de Seguridad
- Tomar precauciones, evitar tener objetos punzantes o contundentes a mano, así como la proximidad física excesiva
- Evitar el contacto ocular prolongado, movimientos bruscos y dar la espalda. Prever un camino de huida, así como la cercanía del dispositivo de alarma

## BUENAS PRÁCTICAS POST-INCIDENTE

- Proporcionar atención sanitaria rápida, valorando los daños físicos, así como los daños psíquicos.
- Investigar todos los incidentes, hacer un seguimiento e implementar acciones correctivas.
- Ofrecer información sobre prevención y actuación en situaciones de agresión, además de asesoramiento jurídico y prestacional.
- Promover que los profesionales comuniquen y mantengan un registro de incidentes, participando también en la forma de evitar situaciones similares de cara a futuro.

R6E20164

Plan de actividades  
preventivas de la  
Seguridad Social 2020



MINISTERIO  
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL  
Y FOMENTO

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SEGURIDAD SOCIAL  
Y PENSIONES

DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORDENACIÓN DE  
LA SEGURIDAD SOCIAL



Asepeyo, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151