PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS

EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DROGODEPENDENCIAS

Región de Murcia
Consejería de Sanidad y Política Social

Dirección General de Atención al Ciudadano
y Drogodependencias

Servicio Murciano de Salud

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS

EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO
Y DROGODEPENDENCIAS

ÍNDICE

PRÓLOGO 5
OBJETIVO 7
ALCANCE 8

A.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DE USUARIOS 9
A.1.- INFORMACIÓN AL USUARIO. 9
A.1.1.- Servicio de Información y Defensa de Usuarios del Servicio Sanitario. 10
A.1.2.- Servicio de Inspección y Prestaciones Asistenciales 11
A.1.3.- Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios 11
A.1.4.- Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral 11
A.1.4.1.- Inspección Médica de Murcia 11
A.1.4.2.- Inspección Médica de Cartagena 11
A.1.4.3.- Inspección Médica de Lorca 12
A.2.- FORMACIÓN 12
A.3.- SALA DE ESPERA
Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias 14
A.4.- CALIDAD DEL SERVICIO 15
A.4.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias 15
A.4.2.- Interferencias en la calidad del servicio 17

A.5.- SISTEMAS DE SEGURIDAD POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS 18
A.5.1.- Servicio de Información y Defensa de Usurarios del Servicio Sanitario y Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios 18
A.5.2.- Inspección Médica de Murcia: Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral y Servicio de Inspección y Prestaciones Asistenciales 20
A.5.3.- Inspección Médica de Cartagena 21
A.5.4.- Inspección Médica de Lorca 23
A.6.- ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO 24

B.- ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN 27
B.1.- ACTUACIÓN ANTE LA PRIMERA SITUACIÓN 27
B.2. ACTUACIÓN ANTE LA SEGUNDA SITUACIÓN 28

C.- ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN 31

D.- ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN 32
D.1.- Asistencia sanitaria y psicológica 32
D.1.1.- Atención psicológica 32
D.2.- Asistencia jurídica 32
D.3.- Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos 33

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN 34

ANEXO N.º 1.-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN 34

ANEXO N.º 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES 35

PRÓLOGO

Las relaciones entre nuestros profesionales (Inspectores y Subinspectores de Servicios Sanitarios y Personal No Sanitario) y la inmensa mayoría de los usuarios del sistema sanitario están basadas en el mutuo respeto y colaboración. Sin embargo, el contacto directo con los ciudadanos que mantienen muchos de nuestros profesionales conlleva un mayor riesgo de sufrir actos violentos o agresiones por parte de usuarios de sus servicios.

La Comunidad Autónoma ha venido trabajando en los últimos años para atajar un incipiente fenómeno social como es la violencia en el lugar de trabajo. En esta Área, la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias, en consonancia con otros departamentos de la Administración Regional, inicia en el año 2013 los trabajos para elaborar un Protocolo de Prevención y Actuación de los profesionales ante estas situaciones de violencia en el medio laboral.

Hemos contado con la inestimable colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Consejería de Economía y Hacienda que ha servido de guía y fuente de sugerencias sobre este fenómeno, y aprovechado la experiencia del Servicio Murciano de Salud que comenzó su Plan de Prevención en el año 2005.

Tras la elaboración del borrador inicial, la Subdirección General de Atención al Ciudadano e Inspección Sanitaria, y previa consulta a los diferentes servicios y profesionales que la componen, presenta el proyecto en el mes de diciembre de 2013 a la Comisión de Seguridad y Salud de la Consejeria de Sanidad y Políticaa Social, resultando aprobado con ligeras modificaciones.

Esperamos que este documento resulte útil y eficaz para mejorar las relaciones entre instituciones y los usuarios, contribuyendo a la labor de servicio a los ciudadanos que es el objetivo de esta Consejería.

María Ángeles Palacios Sánchez
Consejera de Sanidad y Política Social

OBJETIVO

La Administración Regional, como organización empresarial, debe velar por sus empleados ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Dirección General, consciente de la importancia de que el empleado público pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que los empleados públicos adscritos a la Dirección disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

La confección de este protocolo ha tenido como fuente el Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional

Este protocolo tiene como objetivo proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o actuar ante posibles casos de agresión en el lugar de trabajo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud del empleado, como consecuencia de conductas agresivas o violentas realizadas por usuarios.

ALCANCE

Este protocolo será de aplicación al personal destinado en las unidades administrativas correspondientes a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias, tanto al ubicado en el edificio administrativo de Ronda de Levante como al que desempeña sus funciones en el edificio administrativo sito en C/ Escultor Sánchez Lozano de Murcia y en los edificios de Cartagena (Centro de Salud V. de la Caridad) y de Lorca (Centro de Salud en Sta. Rosa de Lima).

Se difundirá entre todos los empleados de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias a través de correo electrónico y reuniones donde se presentará el presente protocolo con el fin de informar sobre el contenido del mismo.

Con el fin de dar cumplimiento con el artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, el personal de empresas externas que presten servicio a las unidades objeto de este protocolo (servicio de limpieza, mantenimiento, etc.), recibirá, en caso necesario, por parte del servicio correspondiente, la información pertinente para que la actuación de la empresa se adapte a las características específicas de funcionamiento que se reflejan en la normativa, protocolo o procedimiento de trabajo de cada uno de los servicios.

A. MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DE USUARIOS

Los procedimientos que se adopten en este protocolo afectarán a los siguientes ámbitos:

A.1. Información al usuario

Se refiere a la información que recibe el usuario que acude a las diferentes unidades administrativas que comprenden la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias, en relación a cualquier actuación en materias de su competencia. La información que el personal de las distintas unidades que comprenden la Dirección General, proporcione al usuario debe ser clara, concisa, veraz, asequible y comprensible.

En los vestíbulos de los edificios que albergan a las unidades administrativas afectadas por este protocolo, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias que componen dichas unidades.

En cada uno de los despachos, junto a la puerta de entrada y a la altura de la vista, se colocará un cartel que indique el puesto de la persona que lo ocupa. De no ser posible colocar el cartel en el pasillo junto a la puerta de cada despacho, se pondrá en la mesa del empleado público, en lugar visible.

En la sala de espera de las diferentes unidades administrativas se colocará un cartel con un slogan que recoja el fin último de esta Dirección, que es la de responder de manera eficaz a las demandas de otros empleados públicos o usuarios en general, que acuden a las distintas dependencias buscando una respuesta a un problema concreto. Y que, como contrapartida, se les solicita el debido respeto y la consideración tanto a la persona del empleado público que

le atiende como a la labor que realiza. Es por ello que, con el fin de garantizar en lo posible la existencia de un ambiente laboral donde el empleado público se sienta cómodo en el desarrollo de su trabajo y el usuario debidamente atendido, se ha elaborado un protocolo de medidas dirigidas tanto para fomentar lo anterior, como a frustrar cualquier conato de violencia.

A.1.1.- Servicio de Información y Defensa de Usuarios del Servicio Sanitario

Ubicado en la planta baja del edificio sede en Avda. Ronda de Levante, 12. En el vestíbulo, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias pertenecientes a la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias.

Cualquier persona que acuda a las dependencias de este Servicio, tiene un primer contacto con el control de accesos, donde los vigilantes de seguridad deben estar convenientemente informados sobre la ubicación de las diferentes dependencias de la misma.

A.1.2.- Servicio de Inspección y Prestaciones Asistenciales.-

Estas unidades administrativas dependientes de la Dirección General, están ubicadas en el edificio administrativo sito en C/ Escultor Sánchez Lozano 7, plantas 1 y 2. En el vestíbulo del edificio, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias.

A.1.3.- Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios.

Las distintas unidades que componen este Servicio, ubicado en la planta baja de Avda. Ronda de Levante, 12, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo que se situará en el vestíbulo del edificio.

Cualquier persona que acuda a las dependencias de este Servicio tiene un primer contacto con el control de accesos, donde los vigilantes de seguridad deben estar convenientemente informados sobre la ubicación de las diferentes dependencias de la misma.

A.1.4.- Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral

A.1.4.1.- Inspección Médica de Murcia.

Esta unidad administrativa dependiente de la Dirección General, está ubicada en el edificio administrativo sito en C/ Escultor Sánchez Lozano nº 7, planta primera. En el vestíbulo del edificio, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la situación y acceso a las diferentes dependencias.

A.1.4.2.- Inspección Médica de Cartagena.

Esta unidad administrativa dependiente de la Dirección General, está ubicada en el edificio administrativo sito en C/ Cabrera s/n, planta 2ª del Centro

de Salud V. de la Caridad de Cartagena En el vestíbulo del edificio, deberá estar identificada, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias.

A.1.4.3.- Inspección Médica de Lorca.-

Esta unidad administrativa dependiente de la Dirección General, está ubicada en el edificio administrativo sito en C/ Floridablanca nº 1 planta 1ª de Lorca. En el vestíbulo del edificio, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias.

A.2. FORMACIÓN

Con el fin de que el personal de esta Dirección General, adquiera las habilidades necesarias para prevenir y actuar en caso de una posible agresión, se diseñarán las acciones formativas necesarias que estarán incluidas dentro del Plan de Formación correspondiente, conteniendo entre otras:

- Técnicas de comunicación eficaz. Dirigido al personal adscrito a la Dirección, cuyo puesto de trabajo suponga la atención al público.

- Técnicas de afrontamiento de situaciones difíciles y autocontrol emocional. Dirigido al personal que desempeñe puestos de trabajo cuyas funciones o responsabilidad lleven consigo una alta probabilidad de enfrentamiento a situaciones difíciles y que requieran un elevado autocontrol emocional.

- Cursos de manejo de la hostilidad y prevención de agresiones. Debido a que parte del personal que presta servicios en esta Dirección General tiene que responder a situaciones y cuestiones que no siempre van a ser bien acogidas por parte de los usuarios atendidos, se hace necesario una formación en el abordaje eficaz de situaciones especialmente difíciles y un reciclaje periódico de este personal.

Cada año se renovará la oferta formativa en función de las necesidades.

La formación se debe realizar de manera inicial y periódicamente a modo de recordatorio o reciclaje de la misma.

En general para todas las unidades, se sugiere que se potencie la formación pertinente en los empleados que ocupan puestos de trabajo donde la probabilidad de agresiones externas es media/alta.

En importante potenciar la formación del empleado a la hora del autocontrol de las emociones y de la comunicación eficaz con el ciudadano. Entendemos que puede darse la circunstancia de que por razones ajenas a la actuación del Servicio, déficits de coordinación entre órganos administrativos o por errores cometidos a la hora de informar al ciudadano, el empleado público se ha de enfrentar con el enfado de dicho ciudadano, al tiempo que deberá intentar calmarle y proporcionarle una información fehaciente.

Asimismo, en el caso de que ocurriese alguna agresión, el responsable de la Unidad, basándose en las características de la misma, valorará la necesidad de realizar una jornada o taller, en el que se analicen las circunstancias en las que se han producido los hechos, con el fin de adoptar las medidas que se consideren necesarias para evitar o reducir la probabilidad de una nueva agresión. Para la misma, podrá solicitar la colaboración del Servicio de Prevención.

En aquellos servicios donde se atienda a personas de otras nacionalidades, se formará a los empleados para que puedan informar convenientemente al usuario, en los idiomas más frecuentes.

A.3. SALA DE ESPERA

Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias.

Las distintas unidades dependientes de la Dirección General, dispondrán de una sala de espera con asientos confortables, dotándola de lectura u otro material divulgativo, bien por medios informáticos (pantallas que proyecten información de interés) o físico, que pueda servir de entretenimiento a los usuarios haciéndoles más agradable la espera.

Así mismo, debe disponer de unos aseos próximos a las salas de espera, debidamente señalizados.

Con el fin de que exista el máximo confort posible, se recomienda que el nivel de ruido, de temperatura y humedad relativa, se encuentren dentro de los límites establecidos en la normativa o guías técnicas correspondientes.

Se recomienda habilitar un espacio que garantice la confidencialidad a la hora de atender a los usuarios, por tratar temas relacionados con la salud. En aquellos Servicios que dispongan de mostrador, se garantizará la confidencialidad marcando la zona de espera.

Habría que contemplar la conveniencia de implantar un gestor de cola en la sala de espera en aquellas unidades con mucha afluencia de gente, donde se formen colas que sea conveniente organizar. Como en el caso de la Inspección Médica de Cartagena.

A.4. CALIDAD DEL SERVICIO

El protocolo tiene como objetivo disminuir en lo posible la probabilidad de que los empleados públicos sufran agresiones externas. De ahí que será un compromiso de la Administración Regional eliminar cualquier factor que pudiera provocar una respuesta agresiva en el ciudadano.

A.4.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las unidades administrativas dependientes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias.

Con el fin de que el usuario que acuda a cualquiera de las unidades administrativas dependientes de la Dirección General, sea atendido correctamente, se sienta acogido, escuchado y perciba interés por parte del personal que le atiende, se contemplará:

- Administración ágil. El ciudadano cuando acude a una determinada unidad, deberá encontrarse con una Administración ágil, no debiendo demorarse excesivamente el tiempo de espera para realizar su gestión. Por lo que habría que valorar si las diferentes unidades disponen del suficiente personal en atención al público. Cada responsable de unidad, a partir de la información que recibe del personal a su cargo, considerará si un factor que pudiera estar provocando repuestas agresivas en el ciudadano, fuese la falta de personal y, como consecuencia, un tiempo excesivo de espera en ser atendido. Aquí la medida sería: dotar a la unidad del personal necesario para responder a la demanda de los usuarios.

- Citación al ciudadano. La citación que se remite al ciudadano, deberá contener la información necesaria para que éste conozca los motivos por los que se le cita.

- Identificación del personal. En cada mesa de trabajo se colocará en lugar visible el puesto del empleado que la ocupe. En los puestos en los que la probabilidad de agresividad sea alta, se valorara la conveniencia de que el usuario no pueda identificar al empleado público, siempre teniendo en cuenta la legislación vigente.

- Información al usuario. La información que recibe el usuario deberá ser veraz a la vez que operativa, en el sentido que responda a la demanda del usuario. Para ello se necesita de la correspondiente coordinación entre las diferentes unidades administrativas, ya pertenezcan a Administración y Servicios, SMS o INSS; de manera que la información que se le da en una, corresponda con la que se le pide en la otra, evitando de ese modo que el usuario se sienta engañado, manipulado, etc.

  El personal de la Dirección General dispondrá de los conocimientos necesarios, dentro de su nivel de competencia, para informar debidamente al usuario, así como deberá conocer las funciones generales que realiza el resto de empleados de dicha Dirección, (u otros organismos con los que exista una vinculación), con el fin de dirigir adecuadamente al personal atendido al servicio o departamento donde pueda encontrar respuesta a la información que demanda. En este caso, en algunas unidades, el personal con atención al público deberá conocer la tramitación de la documentación correspondiente al SMS y el INSS y la vinculación con la que corresponde a la unidad a la que pertenece.

  Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite.

- Comunicación eficaz. Cuando el empleado lo considere necesario, empleará un mecanismo de comunicación que le permita cerciorarse de que el usuario ha captado convenientemente la información que se pretendía proporcionarle. Sobre todo, en aquellos casos que, por las características del usuario o la importancia de la gestión, sea necesario que el ciudadano

capte exactamente la información que necesita. Por ejemplo: *"Con el fin de comprobar que ha entendido lo que le he comentado sobre los pasos a seguir para resolver su gestión, si no le importa, le agradecería que me lo repitiese…"*
Valorar la conveniencia de que, para ciertas gestiones, la información se proporcione por escrito, con el fin de que llegue convenientemente al usuario.
En la documentación que se entrega a los usuarios de carácter confidencial, se informará que se garantiza la confidencialidad, intimidad y dignidad de la persona.

- Buzón de sugerencias. Se dispondrá de un buzón en las diferentes unidades que componen la Dirección General, donde el usuario deposite las felicitaciones, quejas o sugerencias en relación al servicio prestado, debiendo existir un protocolo de respuesta a las posibles quejas nominales presentadas por el usuario.

A.4.2. Interferencias en la calidad del servicio

En el supuesto caso de que algún empleado de la unidad observara que un compañero interfiriera en la conveniente calidad del servicio al usuario, o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en los usuarios, le informará, de forma discreta, de la conducta incorrecta y las posibles consecuencias de la misma.

En caso de la persistencia de dicha situación, informará al inmediato superior, debiendo tener conocimiento el Jefe de Servicio, que actuará en caso necesario.

Las actuaciones a adoptar en la mencionada situación serán las siguientes:

- Análisis de la situación planteada con el responsable del comportamiento incorrecto, valorando posibles alternativas de solución inmediata.

- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil del empleado, sin perjuicio de las necesidades del Servicio

- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.

- Posibilidad de apertura de información reservada en aplicación de la normativa disciplinaria.

En caso de que dichos comportamientos pudieran derivarse de un problema de salud, el responsable de la Unidad valorará la necesidad de recomendar al empleado la conveniencia de acudir a su centro de atención primaria o especializada. No obstante lo anterior, en caso de que fuera necesario determinar las medidas de adaptación del puesto de trabajo, se derivará al área sanitaria del Servicio de Prevención.

A.5. SISTEMAS DE SEGURIDAD POR UNIDADES ADMINISTRATIVAS

A.5.1. Servicio de Información y Defensa de Usuarios del Servicio Sanitario y Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios, ubicados en Ronda de Levante 11 en Murcia.

- El Servicio de vigilancia y control de accesos, dotado de escáner, arco detector de metales, cámaras de video-vigilancia y sistema de integración de alarmas, está ubicado a la entrada del edificio.

- El sistema de integración de alarmas permite la visualización en realidad virtual de todas las dependencias y despachos del edificio, lo que permitiría avisar a los vigilantes de seguridad en caso de urgencia, a través de un sistema antipánico (pulsador), que estará ubicado en la mesa del despacho. Los vigilantes podrán identificar de manera inmediata la procedencia de la señal.

- Se establecerán los mecanismos de control y mantenimiento adecuados de los pulsadores, sistema antipánico o timbre, para lo que al inicio de la jornada laboral, se comprobará que:
  - Los mecanismos funcionan correctamente.
  - La alarma o aviso va a ser recibida por otra persona durante el tiempo que dure la atención a usuarios.

- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el usuario, con el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados, así como ponerlo en conocimiento, si procede, del vigilante de seguridad.

- En caso necesario, para trabajadores que comparten el mismo espacio, se valorará la necesidad de implantar mecanismos de aviso a otros compañeros a través timbres (pulsadores antipánico) o de medios informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para el usuario.

- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono de los vigilantes de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia.

A.5.2. Inspección Médica de Murcia: Servicio de Incapacidad Temporal y Salud Laboral y Servicio de Inspección de Prestaciones Asistenciales, ubicados en el Centro de Salud de San Andrés en Murcia

- Está dotado de un Servicio de Vigilancia durante todo el tramo horario de actividad de la Inspección. El vigilante de seguridad está ubicado en la Sala de Espera y con acceso visual y auditivo a todas las consultas y zona administrativa.

- No dispone de arco detector de metales por coexistir con las instalaciones de un Centro de Salud y la imposibilidad de hacer pasar a todos los pacientes que acuden diariamente a sus citas de consulta por el detector.

- En cuanto a dispositivos de aviso, están dotados de botones antipánico todos los despachos y consultas donde ejerce el personal sanitario (Inspectores Médicos y Enfermeros Subinspectores). Asimismo está dotado de timbre o botón antipánico el puesto de atención al público de la zona de administración (no sanitario). Al pulsarlo aparece en las pantallas del gestor de colas y al mismo tiempo salta una alarma audible y visual para todo el personal de la unidad.
  Se establecerán los mecanismos de control y mantenimiento adecuados de los pulsadores, sistema antipánico o timbre, para lo que al inicio de la jornada laboral, se comprobará que:
  - Los mecanismos funcionan correctamente.
  - La alarma o aviso va a ser recibida por otra persona durante el tiempo que dure la atención a usuarios.

- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el usuario, con

el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados.

- Valorar la conveniencia de que solo se entrevisten con los empleados públicos, los interesados y que dichas entrevistas sean individuales; para lo cual se colocaría un cartel en la sala de espera en un lugar donde pueda ser divisado por todos los usuarios que acudan a la unidad, en el que se indique que solo se entrevistará con el facultativo (inspector médico, subinspector…), el titular de la citación. Los acompañantes permanecerán en la sala de espera.

- Valorar la conveniencia de que se registre la identidad de las personas que acompañan a los interesados, que han de ser atendidos por empleados públicos que ocupan puestos de trabajo donde la probabilidad de agresión es media/alta.

- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono de los vigilantes de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia.

A.5.3. Inspección Médica de Cartagena, ubicada en el Centro de Salud Virgen de la Caridad de Cartagena.

- El Servicio de Vigilancia y Seguridad lo comparte con el resto del Equipo de Atención Primaria del SMS. En la aplicación del protocolo se valorará la efectividad de esta coordinación o, de lo contrario, la necesidad de disponer de algún efectivo más de seguridad.

- En cuanto a mecanismos de aviso, tanto el personal sanitario como el puesto de atención al público de la zona de administración tienen instalados en los ordenadores un dispositivo de aviso que aparece de forma inmediata en los ordenadores de todo el personal destinado en dicha Inspección.
  Se establecerán los mecanismos de control y mantenimiento adecuados de los pulsadores, sistema antipánico o timbre, para lo que al inicio de la jornada laboral, se comprobará que:
  - Los mecanismos funcionan correctamente.
  - La alarma o aviso va a ser recibida por otra persona durante el tiempo que dure la atención a usuarios.

- Se está valorando la posibilidad de instalar un gestor de colas, dada la aglomeración de usuarios que se produce en los días de máxima citación.

- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el usuario, con el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados.

- Valorar la conveniencia de que solo se entrevisten con los empleados públicos, los interesados y que dichas entrevistas sean individuales; para lo cual se colocaría un cartel en la sala de espera en un lugar donde pueda ser divisado por todos los usuarios que acudan a la unidad, en el que se indique que solo se entrevistará con el facultativo (inspector médico, subinspector…), el titular de la citación. Los acompañantes permanecerán en la sala de espera.

- Valorar la conveniencia de que se registre la identidad de las personas que acompañan a los interesados, que han de ser atendidos por empleados públicos que ocupan puestos de trabajo donde la probabilidad de agresión es media/alta.

- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono de los vigilantes de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia.

A.5.4. Inspección Médica de Lorca, ubicada en el Centro periférico de Santa Rosa de Lima en Lorca.

- El Servicio de Vigilancia y Seguridad lo comparte con el resto del Equipo de Atención Primaria del SMS. En la aplicación del protocolo se valorará la efectividad de esta coordinación o, de lo contrario, la necesidad de disponer de algún efectivo más de seguridad.

- En cuanto a mecanismos de aviso, tanto el personal sanitario como el puesto de atención al público de la zona de administración tienen instalados en los ordenadores un dispositivo de aviso que aparece de forma inmediata en los ordenadores de todo el personal destinado en dicha Inspección.
  Se establecerán los mecanismos de control y mantenimiento adecuados de los pulsadores, sistema antipánico o timbre, para lo que al inicio de la jornada laboral, se comprobará que:
  - Los mecanismos funcionan correctamente
  - La alarma o aviso va a ser recibida por otra persona durante el tiempo que dure la atención a usuarios.

- Se está valorando la posibilidad de instalar un gestor de colas, dada la aglomeración de usuarios que se produce en los días de máxima citación.

- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el usuario, con el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados.

- Valorar la conveniencia de que solo se entrevisten con los empleados públicos, los interesados y que dichas entrevistas sean individuales; para lo cual se colocaría un cartel en la sala de espera en un lugar donde pueda ser divisado por todos los usuarios que acudan a la unidad, en el que se indique que solo se entrevistará con el facultativo (inspector médico, subinspector…), el titular de la citación. Los acompañantes permanecerán en la sala de espera.

- Valorar la conveniencia de que se registre la identidad de las personas que acompañan a los interesados, que han de ser atendidos por empleados públicos que ocupan puestos de trabajo donde la probabilidad de agresión es media/alta.

- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono de los vigilantes de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia.

A.6. ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO

Recomendaciones a tener en cuenta en todas las unidades Administrativas dependientes de la Dirección General de Atención al Ciudadano y Drogodependencias, que realizan actividades fuera del Centro habitual de

trabajo: Servicio de Incapacidad Temporal, Servicio de Inspección de Prestaciones Asistenciales y Servicio de Inspección de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios:

- Se recomienda que el personal que realice trabajos fuera del centro disponga de teléfono corporativo, con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112.

- Cuando se prevea que en la visita a determinado centro o domicilio particular, pueda entrañar riesgo de agresiones, deberá realizarse acompañado de otro compañero, debiendo informar de dicha situación a su responsable para que realice la planificación correspondiente.

- Cuando dicho personal realice labores fuera de su lugar habitual de trabajo, remitirán un correo a su técnico responsable indicando el lugar de la visita, la hora de salida y la hora prevista de regreso.

- El empleado público evitará realizar en solitario las labores de inspección o notificación que supusiesen una alta probabilidad de agresión.

- Cuando el empleado público, en el ejercicio de su labor, se enfrentase con ciudadanos que pretenden obstaculizar su trabajo, muestran una actitud hostil, o considera que podría estar en peligro su integridad física, se excusará y abandonará el lugar a la mayor brevedad. Informará de lo ocurrido al responsable de su unidad, con el fin de tomar las medidas oportunas para llevar a cabo el trabajo interrumpido, en unas condiciones en las que existan unas garantías mínimas de protección.

- Cuando se trate de interactuar con ciudadanos que no dominan el lenguaje castellano, se valorará la conveniencia de acudir con un intérprete. Los trámites para la solicitud de dicho intérprete se llevarían a cabo por parte del personal de la unidad al organismo correspondiente.

- Las labores de inspección, notificación, etc., que pudieran entrañar algún tipo de conflictividad, se valorarán a priori, con el fin de tomar las medidas oportunas para el afrontamiento eficaz de la situación, así como para evitar cualquier conato de agresividad por parte de los afectados. También, en ocasiones, se valorará la necesidad de recurrir a otros profesionales de otras administraciones (trabajadores sociales, policía local, etc.), con el fin de abordar de manera eficaz la situación.

B. ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN

A partir de la formación recibida por la Escuela de Administración Pública, se habrá proporcionado al empleado los conocimientos necesarios para distinguir aquellos indicadores de la conducta del usuario que puedan derivar en una agresión.

Situaciones en las que pueda presentarse una posible agresión:

- Se prevé la asistencia a una unidad administrativa concreta de un usuario que, por diferentes motivos, pudiera manifestar una conducta agresiva.

- De forma imprevista, desde los primeros momentos en que toma contacto con personal de la Dirección General o durante la prestación del servicio, el usuario muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.

B.1. ACTUACIÓN ANTE LA PRIMERA SITUACIÓN:

Valorar a priori la estrategia de afrontamiento y atención al usuario. Quién, cómo, cuándo y dónde se va atender al usuario. Se seguirá el siguiente protocolo de afrontamiento:

- El empleado que prevea la posible situación conflictiva, lo comunicará a su inmediato superior, con el fin de que éste adopte las medidas que considere oportunas, entre ellas:

  a.- El superior de la unidad decidirá cuál es el personal más idóneo para atender a un usuario en particular, así como la necesidad de que lo haga solo o acompañado y, en este caso, quién lo debe acompañar.

c.- En el caso de que exista una amenaza personalizada, se adoptarán las medidas oportunas para preservar la integridad del empleado amenazado, valorando la posibilidad del traslado provisional del lugar de trabajo, la prohibición de entrada al centro del supuesto agresor, la presencia de los vigilantes de seguridad, denuncia a la Guardia Civil, etc..

d.- Valorar la conveniencia de preparar la entrevista con el fin dar una respuesta adecuada.

e.- En todo caso, cuando se prevea la asistencia de un usuario que pudiera manifestar una conducta agresiva, se dará aviso al Servicio de Seguridad. Este aviso se realizará mediante la localización del Jefe de la Unidad responsable de la Seguridad del edificio y se le indicará fecha y hora de la visita, para que por su parte prevea la dotación y protocolo de seguridad a seguir.

B.2. ACTUACIÓN ANTE LA SEGUNDA SITUACIÓN:

- En un primer momento, el empleado pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía… así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al usuario. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:

a.- Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se mande al usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del usuario. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.

b.- Procurar no interrumpir al usuario, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: "lo que usted me está comentando…, quiere decirme…, pretende plantear es…" con el fin de transmitirle que está siendo entendido y escuchado.

c.- Tener muy en cuenta que el tono de voz, debe ser firme, cordial y no amenazante para el usuario. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.

d.- Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.

e.- Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.

f.- Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real del usuario. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa del empleado.

g.- Evitar dar la espalda al usuario o ponerse en pie mientras que éste permanece sentado, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.

h.- En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del empleado al que ha acudido, y sí lo sea de otra dependencia de la Administración Regional, proporcionar al usuario, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra Unidad de la posible situación conflictiva.

- En caso de no conseguir calmar al usuario, se deberá en todo momento evitar cualquier conducta por parte del empleado que pudiera exacerbar la ira del usuario. Utilizar los medios al alcance para avisar de lo que está ocurriendo al compañero más accesible.

- Si el empleado considera la probabilidad de una agresión inminente, intentará justificar su salida del despacho y pondrá en conocimiento de un compañero la situación con el fin de que tome partido y entre ambos intentar finalizar con la prestación del servicio o, por el contrario, invitarle a que abandone el despacho, notificándole que se continuará con la prestación del servicio en otro momento, para lo cual recibirá el aviso correspondiente. La presencia de un compañero es conveniente no solo como ayuda para controlar la situación, sino también como testigo en caso necesario.

- En el caso de que el usuario se negase a abandonar el despacho, se recurrirá al personal del control de accesos, pudiendo éste solicitar el apoyo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en caso necesario.

- Si se diera el caso de que un ciudadano amenazase al empleado con agredirle a la salida del centro de trabajo, se procurará que alguien le acompañe, con el fin de disuadir a un potencial agresor, así como poder avisar al 112.

C.- ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN

En el supuesto caso de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento del usuario suponga una agresión inminente que ponga en peligro la integridad física del empleado o de los bienes de la Administración:

En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el agresor, por lo que el empleado intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse seguro. Asimismo, avisará a los compañeros y al personal de control de accesos con los medios a su alcance, por ejemplo, a viva voz, mediante medios informáticos, teléfono, timbre, etc.

En caso de no fuese factible la huída, el empleado actuará en legítima defensa utilizando los recursos disponibles a su alcance y proporcionales a los utilizados por el agresor y al daño que se pretenda evitar. Al mismo tiempo, el empleado utilizará los medios a su alcance para solicitar el auxilio de otras personas que pudieran intervenir para socorrerlo e inmovilizar al agresor, y avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación tanto en locales cerrados de la Administración, como en espacios abiertos.

D. ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN

Las intervenciones a posteriori de la agresión deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre la víctima y a reprimir el comportamiento del agresor, así como a llevar a cabo la investigación del suceso y registro del mismo.

D.1. ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA

El empleado agredido lo comunicará a su inmediato superior y en caso de precisar asistencia sanitaria, acudirá a la Mutua. En caso de que la lesión sea grave, será trasladado al centro hospitalario más cercano.

D.1.1.- Atención psicológica:

La atención se realizará a la mayor brevedad posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional al empleado para el afrontamiento del suceso y para minimizar las posibles secuelas. En el caso de que el empleado agredido precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido, por los sanitarios del Servicio de Prevención, al Servicio de Salud Mental de la Mutua.

D.2. ASISTENCIA JURÍDICA

Una vez que el empleado ha sido atendido desde el punto de vista sanitario y psicológico, puede ponerse en contacto con la compañía de seguros contratada, con el fin de recibir el asesoramiento necesario para la defensa de sus intereses. En este sentido, el seguro asistencial contratado comprende las acciones judiciales contra el responsable de la agresión, reclamando los daños y perjuicios que haya sufrido tanto en su persona como en las cosas muebles de su propiedad, ocasionados como consecuencia de la agresión.

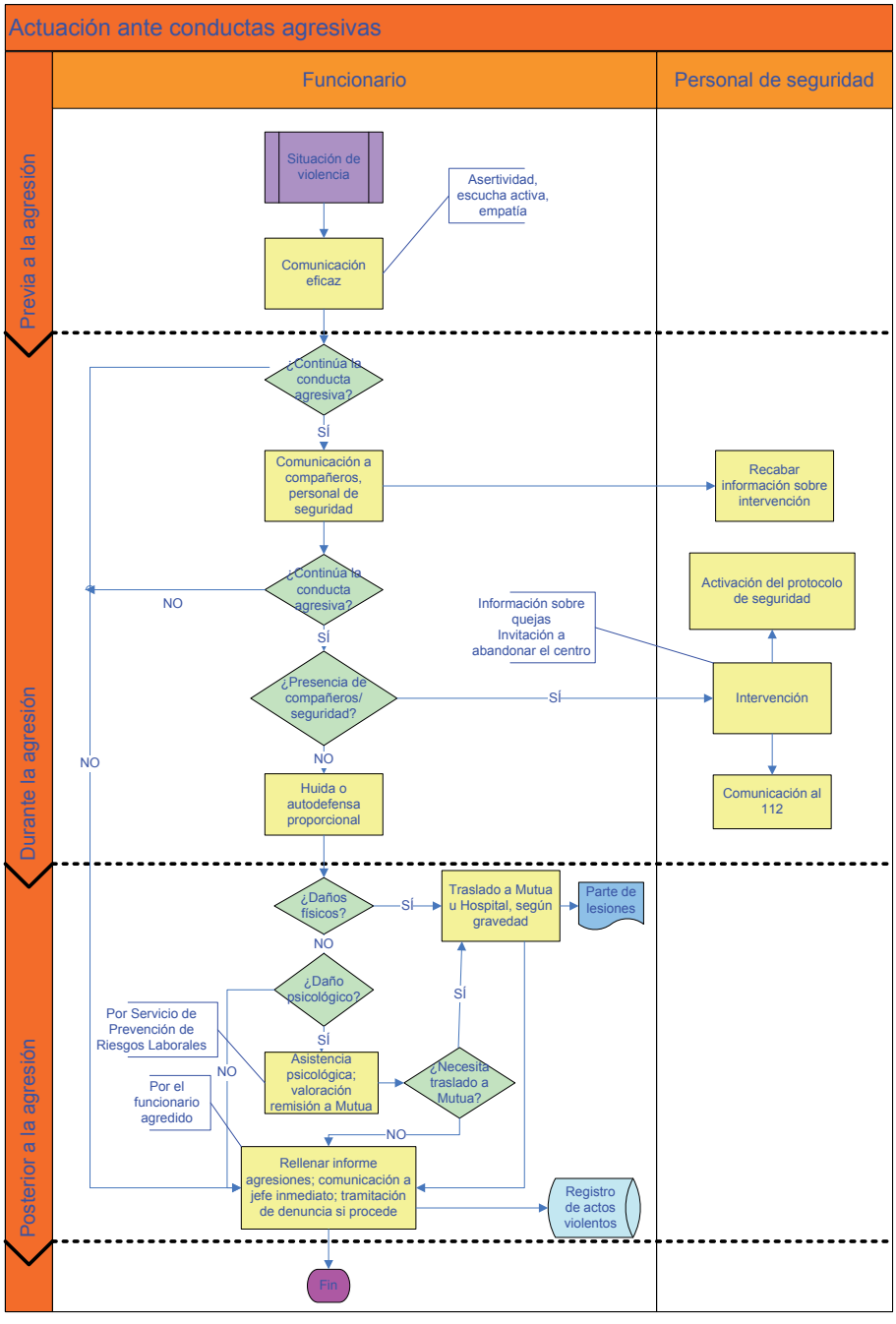
D.3. INVESTIGACIÓN DE LA AGRESIÓN, REGISTRO, ELABORACIÓN DE ESTADÍSTICA Y DE UN MAPA DE RIESGOS

El empleado que ha sido objeto de una agresión, rellenará el modelo de informe para el registro de actos violentos y agresiones, el cual deberá remitir a su Secretaría General correspondiente y al Servicio de Prevención Coordinador. En caso de existencia de lesiones, la Secretaría General comunicará dicha situación a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales cumplimentando el parte de solicitud de asistencia.

Documentación de referencia o legislación.

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 489 del INSHT, de Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 891 del INSHT de Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia laboral (I y II).
- Plan de prevención y actuación ante agresiones externas en el ámbito de la mesa sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional. Aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 5 de febrero de 2.010.

ANEXO N.º 1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN



ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES.

Disponible en la intranet del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Ruta: www.carm.es/prl/agresiones

Región de Murcia

Servicio Murciano de Salud