



PLANES ESPECÍFICOS DE AGRESIONES EXTERNAS

PLAN DE FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA



Objetivos del módulo

- Dar a conocer a los empleados públicos el contenido del Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional, aprobado en 2010.
- Evitar o minimizar la probabilidad de ocurrencia de las agresiones externas que se pudieran ocasionar al personal al servicio de la Administración a través del conocimiento del Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional y de la formación de los empleados públicos.



Introducción

El plan de prevención de agresiones de la Administración pública surge para dar respuesta a la demanda de determinados colectivos de empleados públicos de esta Administración, ante la creciente escalada de situaciones violentas que tienen lugar en determinados centros de trabajo.



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios



Objetivos del programa

- Potenciar los recursos humanos, medios técnicos y de seguridad de la Administración Regional, necesarios para la detección y resolución de aquellos factores que pudieran aumentar la probabilidad de aparición de agresiones externas, mejorando los recursos disponibles e incorporando nuevos.
- Mejorar la calidad de la atención pública a usuarios mediante la potenciación de un clima en el que puedan establecerse relaciones sociales basadas en el respeto y consideración debida por ambas partes.
- Mejorar las condiciones organizacionales y ergonómicas que propician el nacimiento de situaciones de conflicto entre usuarios y el personal al servicio de la Administración.
- Reducir el número de accidentes laborales con y sin baja que se producen por causa de la violencia en el trabajo.
- Garantizar la protección de la salud y asistencia legal al personal agredido.



Definiciones sobre violencia en el trabajo

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la Violencia como: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones”.

Por otro lado la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, propone entender la Violencia en el Trabajo por “cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenazas o agresiones en su trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye insultos, amenazas o agresiones físicas o psicológicas contra una persona que se encuentre realizando su trabajo, ejercidos por personas ajenas al mismo”.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo, considera que existirá violencia laboral “cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo”.

Un acto de violencia o agresión es, en el marco de la prevención de riesgos laborales, un factor de riesgo que hay que evitar en primer lugar, y si no es posible, minimizar sus efectos, para garantizar el derecho del personal a la protección eficaz de su salud.



Asimismo, la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** define la Violencia en el lugar de trabajo como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.”

La propia **OIT** entiende por “consecuencia directa”, un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente dentro de un plazo de tiempo razonable.



Frecuencia de actos de violencia en el trabajo

La **Organización Internacional del Trabajo (OIT)**, considera que son las profesiones relacionadas con el sector servicios las que tienen mayor riesgo de sufrir actos de violencia o agresiones por parte de la ciudadanía porque mantienen un estrecho contacto con éstas.



La realidad de la Administración Regional en el ámbito de Administración y Servicios proporciona, con más frecuencia de la deseable, ejemplos de este tipo de conductas agresivas se da en los centros donde existe un contacto directo con el usuario, sobre todo en aquéllos con necesidad económica por estar en situación de paro, en personas con antecedentes penales, en aquellas que se encuentran en situación de marginalidad social o de exclusión social, las pertenecientes a familias desestructuradas o conflictivas, en las que la Administración Regional ejerce sus funciones de asistencia social y tutoría; también se da en el personal con tareas de vigilancia y control de accesos, y en aquellos que mantienen relaciones con los servicios de Inspección y recaudación, las personas deficientemente atendidas en las ventanillas únicas, etc. Son por tanto las personas en situación de necesidad, las apremiadas y las insatisfechas por cualquier razón con la Administración Pública, quienes potencialmente pueden responder con actos de violencia o de agresión.

El personal al servicio de la Administración que tradicionalmente ha sufrido más y con mayor gravedad incidentes/accidentes de violencia, es el adscrito al Servicio de Empleo y Formación (SEF), la Agencia Regional de Recaudación (ARR), el Servicio del Menor (sobre todo en la ejecución de medidas judiciales), el Servicio de Inmigración, y otros Servicios de notificación de denegación de ayudas (de la Política Agrícola Común –PAC-), de inspecciones y sanciones, etc.

Si bien, hasta la fecha no se dispone de datos exactos que permitan realizar un estudio estadístico, salvo los datos de siniestralidad laboral por agresiones de personas usuarias, causantes de bajas laborales, éstos no permiten realizar una comparativa entre ellos. Aspecto éste que, tras la puesta en práctica de este Plan de Prevención de Agresiones, se realizará anualmente.

Estos comportamientos inadecuados pueden ser muy variados, como por ejemplo: obstaculizar el desempeño del trabajo, negativa a cumplir instrucciones, murmuración, violencia verbal, agresiones físicas y verbales (insultos, amenazas...), así como las actitudes hostiles y ofensivas.

Los actos de violencia más usuales son los abusos verbales y las amenazas, y con menor frecuencia agresiones físicas.



Otro aspecto a mencionar en esta configuración inicial de la cuestión, es el hecho que las posibles agresiones en determinados puestos y unidades administrativas de la Administración Regional, tradicionalmente ha sido asumido por el personal al servicio de la Administración como un factor laboral habitual e inherente al mismo, que genera un nivel de riesgo permanente con difícil solución efectiva.

Esta interpretación hay que desecharla. Los niveles de riesgos, sea cual sea su origen, pueden evitarse, controlarse, y reducirse, pero para ello hay que ejecutar medidas eficaces.

Estructuración del Plan de Agresiones

El Plan de Prevención frente a Agresiones se estructura en los siguientes apartados:

1. Medidas de prevención frente a las agresiones. Se contempla la adopción de medidas preventivas específicas, de carácter técnico, formativo, informativo y de asistencia. Estas medidas se descomponen en programas de actuaciones concretos, que pretenden evitar que las agresiones se produzcan.
2. Medidas de actuación ante las agresiones producidas, que pretenden paliar y minimizar los efectos de las mismas.
3. Elaboración y aprobación de Planes Específicos por Secretarías Generales/Técnicas correspondientes, en el marco del Plan general de Prevención de Agresiones.
4. Implantación y seguimiento del Plan de Agresiones General y/o de los Planes Específicos correspondientes.



Medidas de prevención frente a las agresiones

Los objetivos específicos de este Plan, que se vieron al inicio de este apartado, se concretan en una serie de **medidas preventivas**, que van a ser implantadas a través de los planes específicos de actuación ante agresiones externas, para cada una de las unidades administrativas que componen el sector de Administración y Servicios de la CARM.

Las medidas de prevención frente a las agresiones y violencia en el trabajo contenidas en este Plan, son un conjunto integrado de actuaciones que tienen dos objetivos:

A.- Intentan evitar la aparición y favorecer el control de actos de violencia mediante la anticipación a la generación de los mismos, a través de las siguientes medidas:

- Creación de locales accesibles a usuarios y ergonómicamente adecuados.
- Programa formativo para personal al servicio de la Administración.
- Potenciar y mejorar los sistemas de seguridad.
- Potenciar la seguridad en actividades fuera de centros de la Administración Regional.
- Elaborar un protocolo de actuación ante agresiones.

B.- Dar asistencia y protección al personal adscrito a la Administración que ha sufrido una agresión, registrar y estudiar los índices de siniestralidad.

Estas son medidas clasificadas como reactivas o pasivas, previstas para paliar las consecuencias de una agresión, y son:

- Prestar la asistencia sanitaria, (médica y/o psicológica),
- Prestar el asesoramiento y defensa jurídica correspondiente,



- Realizar la investigación, y el análisis estadístico de los daños a la salud producidos por las agresiones,
- Registros y comunicaciones de agresiones y
- Verificar el grado de cumplimiento de las medidas propuestas.

Las actividades recogidas en este Plan de Prevención de Agresiones se adaptarán a los diferentes tipos de centros y unidades de la Administración Regional, en función de la naturaleza del servicio público prestado, de la estructura de los centros, del personal usuario, etc., a través de los Protocolos de Actuación ante Agresiones Externas que elaborará cada centro con la colaboración del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador.

Medidas de implantación necesaria, que deberán ser elaboradas por los centros y que aparecerán en todos los planes de prevención específicos:

- Elaboración de un protocolo de actuación específico para el personal adscrito a la Administración.
- Formación obligatoria para el personal adscrito a la Administración.
- Seguridad activa en centros y al personal adscrito a la Administración.
- Calidad en el servicio prestado.





Medidas preventivas previas (o activas) a la agresión

Son las previstas para impedir las agresiones, y/o minimizar sus efectos y tienen las siguientes características:

- Cada una de ellas es un factor sumatorio en la lucha contra las posibles situaciones violentas y, por otro lado, el resultado de la unión de todas ellas potencia la creación de entornos laborales seguros, saludables, y eficaces.
- Cada una de estas medidas tiene aparejadas un programa de actividades que han de ser ejecutadas para el cumplimiento de las primeras.
- De estas medidas, no todas serán de aplicación práctica en cada centro o unidad administrativa por las especiales condiciones del trabajo. Por lo que los Protocolos de actuación ante agresiones externas, se adaptarán a la realidad de cada centro, e incluirán las medidas que se consideren necesarias en función de los riesgos específicos a los que se enfrentan.





Medida 1.- Creación de locales accesibles a usuarios y ergonómicamente adecuados

Es necesario crear un entorno laboral agradable, seguro, sereno y organizado tanto para el personal al servicio de la Administración como para el personal usuario, en el que exista un buen clima laboral y unas óptimas condiciones de trabajo.

Se deben determinar y analizar los factores que pudieran generar agresividad en las personas usuarias con el fin de evitar que se produzca. Algunas de esas situaciones son:

A.- Sistemas de información.-

Algunos de los factores que pueden generar agresividad en el personal usuario son el desconocimiento de la situación en la que se encuentran sus prestaciones, el desconocimiento del procedimiento que han de seguir en su actuación con la Administración, el miedo a la pérdida de un empleo o de una prestación, a una imposición tributaria, una sanción, a la actuación de la Administración que incida en su ámbito familiar, personal, etc.

Respecto al contenido de la información, y sin perjuicio de las peculiaridades de cada unidad administrativa, centro o servicio, éste alcanzará los siguientes aspectos:

- * Esquema gráfico de la distribución, ubicación, e identificación de las unidades administrativas del centro, por medio de carteles, señales indicativas, etc.
- * Esquema gráfico de las instrucciones a seguir para la tramitación de las peticiones de las personas interesadas o usuarias.
- * Información sobre las prestaciones a las que tiene derecho cada persona usuaria del servicio.
- * Información sobre el deber de respeto a los profesionales y a las instituciones, indicando al personal usuario que no se tolerarán agresiones o actos de violencia física, insultos o amenazas; y en el caso de producirse estos comportamientos tendrán como consecuencia la oportuna actuación legal de la Administración Regional (denuncia, querrela, exigencia de responsabilidad civil, penal, etc.)
- * Información sobre el derecho a formular quejas y reclamaciones por parte del personal usuario descontento.



Toda esta información se presentará, entre otros, por medio de:

- Puntos o kioscos de información y de cita previa.
- Carteles y paneles informativos en cada unidad o servicio, que permita la identificación de los mismos.
- Carteles y paneles informativos sobre los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Regional.
- Trípticos con información general actualizada sobre las prestaciones, solicitudes, renovaciones y cualquier otra información relacionada con el servicio, donde se especifiquen los procedimientos y requisitos necesarios para el personal usuario.
- Sistemas informativos digitales y/o auditivos de fácil comprensión desde el lugar en el que está esperando el personal usuario, con el fin de asegurar una buena gestión de colas y de esperas.
- En función del centro, se puede valorar la instalación de monitores de televisión de circuito cerrado, donde se informe a la ciudadanía de todas las actuaciones anteriores, incluyendo consejos de hábitos saludables (campañas antitabaco y de vacunación, entre otras).
- Mejorar el acceso telefónico o por Internet tanto a los servicios como a los expedientes personales del personal usuario.
- Optimizar el tiempo y privacidad de las consultas.

Estos sistemas de información deberán presentarse, en lo posible y según las necesidades de cada unidad administrativa, en diferentes idiomas.

B.- Condiciones de trabajo. Medidas referentes al entorno físicos.

En todos los centros de trabajo de la Administración Regional se cumplirá con las medidas de prevención contenidas en la evaluación de riesgos, tanto en los aspectos generales del edificio (iluminación, temperatura, confort acústico, etc.) como particularmente de los puestos de trabajo (asientos, mesas de trabajo y mostradores de altura adecuada, etc.).



Las dimensiones de mesas y mostradores, así como de cualquier entorno laboral de atención al personal usuario, deberán ser lo suficientemente amplias como para mantener la distancia interpersonal adecuada. En este sentido, se recomienda que la distancia física entre el personal empleado público y el personal usuario dependa de cada situación, teniendo en cuenta que los espacios deben estar distribuidos de manera que se respete la confidencialidad y la intimidad ante las consultas formuladas.

La disposición de las salas de espera ha de ser cómoda, con asientos confortables, pantallas de televisión o monitores que repitan las normas a seguir.

Asegurar que el personal al servicio de la Administración que pueda ser objeto de agresiones, tenga una salida segura y rápida de la sala donde se encuentre.

Se debe evitar que en una misma dependencia se encuentren ubicados los puestos de información al personal usuario y los puestos con responsabilidad o capacidad decisoria en la tramitación de ayudas, prestaciones, sanciones, etc., ya que el personal usuario, al dirigirse al puesto de información, puede observar a la persona responsable del procedimiento y producirse una situación tensa.

Las actividades que se realicen en cumplimiento de esta medida preventiva, se ejecutarán una vez que sean establecidas en la Planificación de Actividades Preventivas derivada de la Evaluación de Riesgos efectuada por el Servicio de Prevención, y aprobadas por la dirección del centro.





Medida 2. Programa formativo para personal al servicio de la administración

El personal al servicio de la Administración, deberá estar debidamente formado y capacitado en técnicas y habilidades de comunicación, manejo de situaciones difíciles y resolución de conflictos interpersonales. Con el fin de que le permita la detección temprana de la situación susceptible de agravarse y derivar en violencia, analizar e interpretar correctamente la actuación del personal usuario, y poder responderle y controlar la reacción.





Medida 3. Mejorar la calidad en el servicio prestado

Este objetivo se concreta en las relaciones con el personal usuario: en que la atención directa sea eficaz, cordial y con la máxima garantía para sus derechos.

Las actividades que se precisan para conseguir esta medida son:

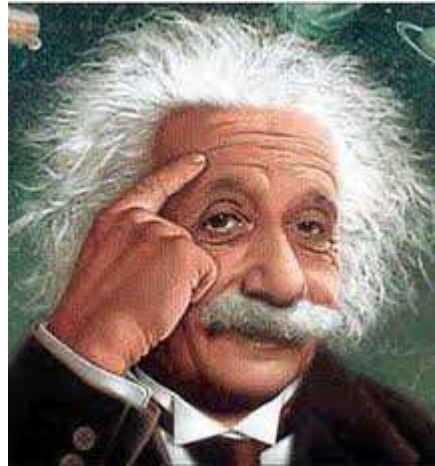
- * Asegurar que la dotación de personal sea adecuada a la demanda del personal usuario.*
- * Asegurar que el funcionariado esté adecuadamente formado para satisfacer las preguntas del personal usuario que acuda al centro.*
- * Formar al personal al servicio de la Administración en técnicas y habilidades de comunicación, manejo de situaciones difíciles, resolución de conflictos interpersonales, etc.*
- * Dar a conocer al personal usuario la existencia de las medidas de seguridad existentes en el centro.*
- * Establecer procedimientos de trabajo de gestión del servicio, donde queden claramente definidas las funciones de cada persona al servicio de la Administración en la atención al personal usuario, y actuación a seguir ante indicadores de posibles conductas agresivas, incluyendo las medidas de prevención y lucha contra las agresiones indicadas en el presente Plan.*
- * Definir claramente los procedimientos de emergencia una vez producida la agresión.*
- * Integrar las medidas de prevención de las agresiones dentro del sistema de calidad del servicio.*
- * En puestos de atención al público donde se atiende a población inmigrante, formar al personal en el conocimiento de determinados idiomas y/o en mediación intercultural, en caso necesario, para mejorar la calidad de comunicación con los usuarios inmigrantes. Se puede contemplar la opción de dotar de intérprete a aquellos centros de trabajo donde sea habitual el trato con personal inmigrante.*
- * Es imprescindible la sensibilización del personal al servicio de la Administración sobre la aplicación de estas medidas preventivas, en particular al personal que ocupe puestos con especial riesgo.*



Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios



Medida 4. Potenciar y mejorar los sistemas de seguridad

Esta medida recoge la dotación en los centros, de equipos e instalaciones que adviertan de la existencia de medidas de seguridad ante agresiones, que detecten situaciones precursoras o relacionadas con conductas violentas y que permitan una comunicación directa con la dirección del centro, vigilante de seguridad y/o fuerzas de seguridad que hayan de intervenir cuando el personal de la Administración no pueda controlar la situación.

Los sistemas de seguridad que pueden ser implantados son, entre otros:

- **Monitorización (cámaras de seguridad)** de las entradas y salidas del público, así como de las zonas de entrega de paquetería, de información y de los puntos de mayor riesgo.
- **Existencia de vigilancia de seguridad** en centros donde el riesgo de agresión sea mayor.
- **Dotación de escáner o equipo de detección de metales** con el fin de asegurar que el personal usuario que accede a los centros de la Administración Regional lo hace desprovisto de armas u objetos peligrosos.
- **Sistemas de comunicación y alarma** entre los puestos de mayor riesgo y el personal de vigilancia de seguridad o la dirección, según proceda, incluyendo, en determinados casos, sistemas de comunicación con las Fuerzas de Orden Público.



Entre estos sistemas se recomienda **dotar de teléfonos móviles** al personal al servicio de la Administración, cuyas tareas se realicen fuera de su centro habitual de trabajo.



Medida 5. Potenciar la seguridad en actividades fuera de centros de la Administración Regional

La actividad laboral que el personal al servicio de la Administración desempeña en centros privados, durante las visitas en tareas de inspección, verificación, seguimiento y control de relaciones y situaciones administrativas, que son supervisadas necesariamente por la Administración Pública Regional, suponen un factor de riesgo adicional por varias razones:

- La estancia de dicho personal en lugares desconocidos para ellos, y en los que puede existir un posible riesgo procedente de situaciones imprevistas.
- Las situaciones de tensión que se pueden generar en el personal usuario por ser objeto de inspección por parte de empleados públicos.
- Las personas que pueden encontrarse, en casos determinados, en situación de marginalidad o exclusión social.



De ahí que en estas actividades requieren la adopción de medidas de prevención específicas como son:

- La dotación de teléfonos móviles al personal de la Administración.
- La visita en pareja del personal de la Administración en sus salidas a domicilios particulares en los que exista una dificultad especial por la situación administrativa tramitada, o por el perfil social de los usuarios.
- Minimizar las situaciones de riesgo conocidas, sustituyendo o cambiando las actividades potencialmente peligrosas por otras que lo sean en menor grado. Para ello se valorará la modificación de las condiciones de entornos inseguros por otros más seguros, incrementar el acompañamiento de Fuerzas y Cuerpos de seguridad, etc.
- Valorar la no identificación de determinados vehículos oficiales.
- La formación obligatoria en estos puestos sobre manejo de situaciones difíciles, prevención y resolución de conflictos laborales.
- Elaborar procedimientos de trabajo tomando como premisa la protección y seguridad del personal de la Administración junto con los criterios tradicionalmente aprobados.





Medida 6. Elaborar un Protocolo de Actuación ante Agresiones

La prevención frente a las agresiones del personal usuario requiere que se elabore en cada centro de trabajo y/o unidad administrativa incluida dentro de este Plan, un Protocolo de Actuación interno ante Agresiones.

En el mismo se incluirán las actuaciones concretas que deben seguirse en la prevención y atención de agresiones, y se informará al personal al servicio de la Administración sobre la forma de ejecutarlo.



Medidas de actuación posteriores a una agresión

Estas son medidas clasificadas como reactivas o pasivas, previstas para paliar las consecuencias de una agresión, y son:

- Prestar la asistencia sanitaria, (médica y/o psicológica),
- Prestar el asesoramiento y defensa jurídica correspondiente,
- Realizar la investigación, y el análisis estadístico de los daños a la salud producidos por las agresiones,
- Registros y comunicaciones de agresiones y
- Verificar el grado de cumplimiento de las medidas propuestas.



Medidas 7 y 8. Asistencia sanitaria, psicológica y legal

En caso de que existan lesiones, el personal agredido acudirá al centro de de la Mutua de accidente de trabajo/enfermedad profesional, más próximo para recibir asistencia médica y/o psicológica.



Medida 8. Asistencia Legal

La Administración Regional habilitará los medios para cubrir el asesoramiento y asistencia legal del personal agredido.





Medida 9. Investigación de accidentes laborales y estudio de siniestralidad

El Servicio de Prevención efectuará una investigación de todos los daños a la salud que se produzcan (apartado 3 del art.16 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales), como consecuencia de las agresiones que se consideren accidente laboral con baja o sin baja.

Anualmente y con los datos registrados, se efectuará un análisis de las causas de la agresión, como factor de riesgo, elaborando posteriormente un análisis estadístico de siniestralidad y un Mapa de riesgos que será dado a conocer en la Comisión de Seguimiento del Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones así como en el Comité de Seguridad y Salud correspondiente.





Medida 10. Registros y comunicaciones de agresiones

Una vez haya tenido lugar un acto violento, el personal de la Administración que haya sufrido la agresión (con o sin lesiones), comunicará la situación a la persona responsable del centro, cumplimentando el modelo contenido en el [Anexo II](#). Dicha persona responsable remitirá una copia a la Dirección General, Dirección del Centro, Secretaría General o Secretaría General Técnica, según proceda, y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente, procediendo a informar éste al Servicio de Prevención Coordinador.

Cada Servicio de Prevención gestionará el Registro de Agresiones y Medidas de Seguridad (por Centros) correspondiente a su ámbito, que se elaborará según el modelo incluido en el Anexo III.



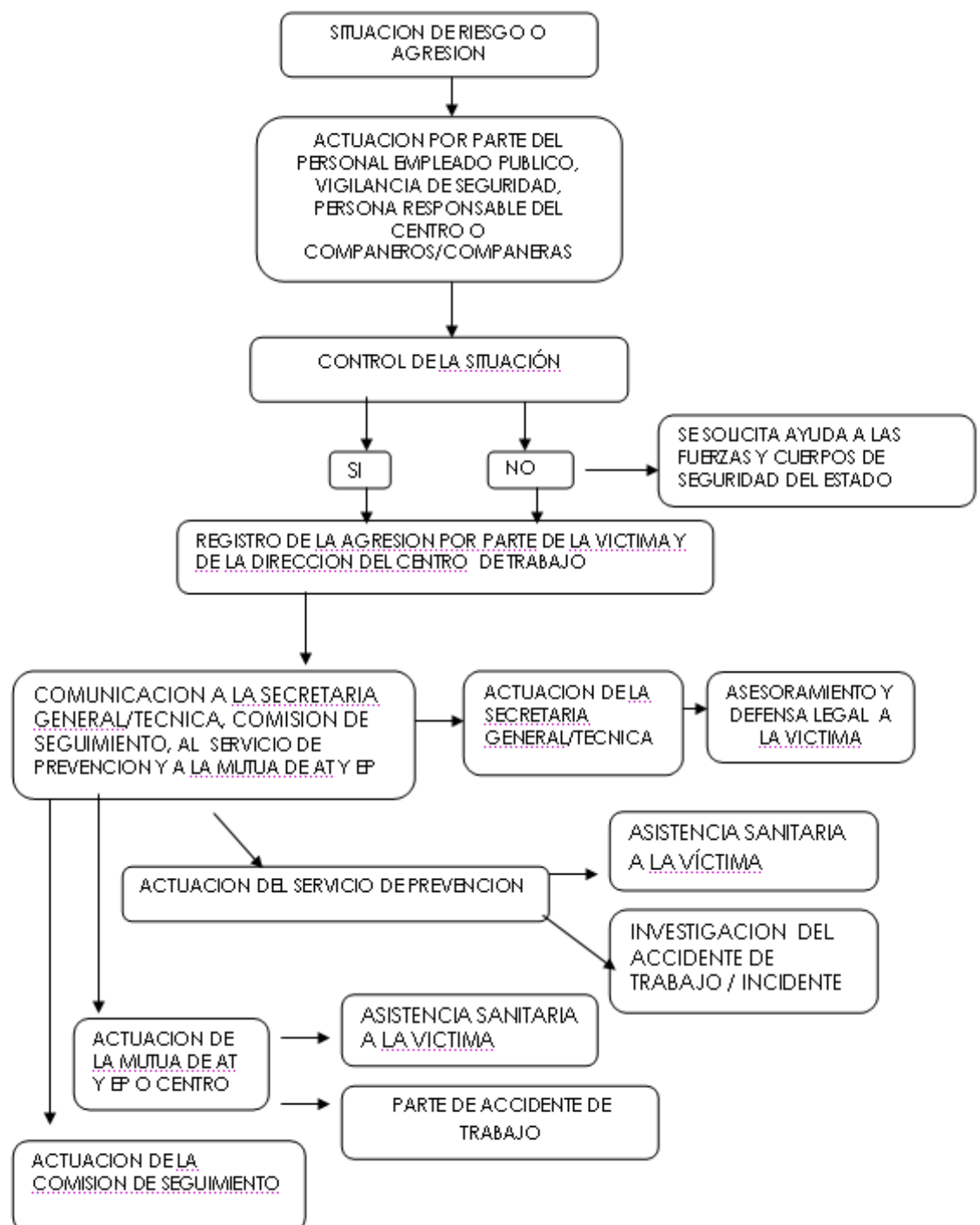
Medida 11. Seguimiento del Plan de Prevención de Agresiones. Comisión de Seguimiento

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales, establece en el artículo 14.2 que *“la empresa desarrollará una acción permanente con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención ...”* Con este mandato legal la Administración Regional debe comprobar la eficacia de todas las medidas de prevención adoptadas, efectuando un seguimiento de ellas y verificando su cumplimiento y eficacia.

A tal efecto, se creará una Comisión de Seguimiento del Plan cuya composición, organización y funcionamiento se determinará mediante los cauces legales oportunos.



Anexo I: Diagrama del procedimiento de actuación ante una agresión





Resumen del módulo

La violencia en el trabajo hace referencia a cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenaza o agresiones en el trabajo atentando su seguridad, salud y rendimiento laboral.

En el marco de la prevención de riesgos laborales el Plan de Prevención de Agresiones externas intenta dar respuesta a los empleados públicos y prevenir los riesgos asociados a la situación de violencia.

En este curso abordaremos tanto las medidas preventivas específicas de carácter técnico, formativo, informativo y de asistencia como las medidas que tratan de paliar y minimizar los efectos una vez producida la agresión.

La prevención frente a las agresiones del personal usuario requiere también que se elabore en cada centro de trabajo y/o unidad administrativa incluida dentro de este Plan, un Protocolo de Actuación interno ante Agresiones donde se incluirán las actuaciones concretas que deben seguirse en la prevención y atención de agresiones.





Región de Murcia

Consejería de Economía y Hacienda

Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios



Bibliografía

- Plan de Prevención y actuación ante agresiones externas en el ámbito sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional.
- Consorcio NAPO, Vía Storia (2003). Difusión de materiales para las organizaciones AUVA, DGUV, HSE, INAIL, INRS y SUVA. Acuerdo con Agencia Europea de la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU – OSHA) y con los distintos centros de referencia nacionales en la UE.
- “Paciente agresivo”, en canal jvestelles de Youtube.
- Seguridad en centros de salud, en el canal RTVCM de Youtube.
- “Registro de agresiones a sanitarios contabiliza más de 500 desde el pasado verano”, noticia en canal cyltelevisión de Youtube.
- Programa de de Antena 3 TV: Maneras de vivir: Con el corazón en un puño, en canal Fotodiving de Youtube.
- Cliente agresivo, en canal INAEM2010 de Youtube.

Los contenidos y el diseño de este módulo han sido coordinados y elaborados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador de la CARM, con el asesoramiento de la Escuela de Administración Pública. En su diseño final ha colaborado la Fundación para la Formación y la Investigación Sanitaria. Los materiales, imágenes y recursos contenidos en este módulo se han realizado con un **fin exclusivamente docente y no comercial**, teniendo su divulgación un carácter puramente didáctico y no lucrativo, dentro del ámbito de la formación en las Administraciones Públicas.