

**PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA****INDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBXECTO E ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIÓNS
5. DESCRIPCIÓN
6. DIFUSIÓN DO PROCEDEMENTO
7. RESPONSABILIDADES
8. ESQUEMA

FORMATOS

F-PRL 20 01 “Declaración pública de rexeitamento”.

F-PRL 20 02 “Cuestionario para a valoración do apoio e a atención recibidos”.

Modificación:	Data:
<i>Modificacións derivadas do P-PRL 07 e da anulación do P-PRL 04.</i>	30 Outubro 2015

Elaborado por: Servizo Central de PRL e Condicións de Traballo	Data: Outubro 2015
Revisado por: SX de Relacións Laborais e Réxime Xurídico	Data: Outubro 2015
Aprobado por: Dirección Xeral de Recursos Humanos SERGAS	Data: Novembro 2015

Este documento é propiedade do SERGAS. Deberase empregar o devandito material exclusivamente para os servizos acordados e que requiren o seu emprego. Dito compromiso inclúe a prohibición da reprodución total ou parcial do material mencionado, por calquera medio ou método.

Calquera copia deste documento considerarase non controlada polo que pode non estar actualizada. Só se considerará controlado o documento publicado na Intranet do Servizo Galego de Saúde (SERGAS).

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA****1. INTRODUCCIÓN**

A violencia no lugar de traballo é un problema cada vez mais frecuente nas organizacións europeas. Trátase dun fenómeno que ten graves repercusións a todos os niveis, tanto para os profesionais sometidos/as a este tipo de incidentes e para os seus familiares, como para a organización e a sociedade. Esta violencia supón para a vítima un factor de risco para a súa seguridade, o seu benestar e a súa saúde, na triple dimensión somática, psicolóxica e social.

No ámbito sanitario, existen contornos de traballo nos que, polas súas características organizativas e asistenciais, e polas propias relacións interpersoais inherentes á prestación dos servizos sanitarios, o persoal ten maior risco de exposición a situacións que poden derivar en incidentes violentos. Dentro do ámbito sanitario, detéctase unha maior incidencia nas áreas de urxencia, psiquiatría, atención ao usuario e asistencia domiciliaria.

Partindo desa base, neste documento centrarémonos no tratamento da violencia ocupacional de orixe externo, aquela que ten lugar entre profesionais das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde e outras persoas alleas á organización presentes no lugar de traballo.

Para a correcta análise destas situacións, para a adopción das medidas preventivas necesarias e para saber como actuar en caso de que se produza un incidente, é preciso dispoñer dun protocolo-guía de actuación que se desenvolve no presente documento.

2. OBXECTO E ALCANCE

O obxectivo do presente documento é definir e establecer a sistemática de actuacións a realizar tras dun incidente de violencia ocupacional de orixe externo.

Trátase de coordinar as actuacións entre os diferentes servizos implicados co fin de:

- Proporcionar ao profesional afectado o apoio necesario e unha atención adecuada ás circunstancias.
- Realizar o rexistro, análise e seguimento dos episodios de violencia, así como das medidas implantadas para o apoio do profesional agredido, co fin de promover a mellora continua das actuacións nesta materia.
- Axilizar, en colaboración coas institucións xudiciais, a tramitación das accións penais ou civís que se poidan derivar do incidente violento.

O presente procedemento será de aplicación a todas as estruturas de xestión integrada das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde, que disporán dun prazo de dous meses desde a súa aprobación para a adaptación e implantación do mesmo. Naqueles ámbitos territoriais que non teñan configurada a estrutura de xestión integrada, a dita adaptación e posterior implantación realizarase polas xerencias de atención primaria e especializada do respectivo ámbito.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA****3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Lei 31/1995 de Prevención de riscos laborais.
- R.D. 39/1997 Regulamento dos Servizos de Prevención.
- Circular 7/2004, do 8 de marzo, da Secretaría Xeral da Consellería de Sanidade, sobre o protocolo de actuacións a seguir nos casos de agresión ao persoal funcionario, estatutario ou laboral da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde.
- *P-PRL 07 Procedemento de notificación interna, investigación e rexistro dos incidentes e danos derivados do traballo- Preven-XesD@*
- *I-PRL08 Directrices para a comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa (XesD@).*
- Nota técnica de Prevención 489: Violencia no Lugar de Traballo.
- Nota técnica de Prevención 891: Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral (I).
- Nota técnica de Prevención 892: Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral (II).
- Milczarek, M. "Workplace Violence and Harassment: a european picture". European Agency for Safety and Health at Work, EU-OSHA. 2010.
- Plan para a prevención da violencia laboral no Servizo Galego de Saúde. Dirección Xeral de Recursos Humanos. Servizo Galego de Saúde. 2006.
- Plan de prevención e atención de agresións para os profesionais do Sistema Sanitario Público de Andalucía. Consejería de Salud. Junta de Andalucía.
- PT-AT-02. Protocolo de actuación. Violencia no traballo. Osakidetza - Servicio Vasco de Salud. 2006.
- AIP.201 - Modelo operativo para a xestión da violencia ocupacional de orixe externo. INSHT. 2011.
<http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=fc10ef78fa103310VgnVCM1000008130110aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>.
- Convenio de colaboración en materia de violencia no ámbito sanitario entre a Fiscalía da Comunidade Autónoma de Galicia e o Servizo Galego de Saúde.

4. DEFINICIÓNS

- Violencia no lugar de traballo: Toda acción, incidente ou comportamento mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, ofendida, lesionada ou humillada por outra no seu traballo ou como consecuencia del. (*Organización Internacional del Trabajo (OIT)*)
- Episodio de violencia: Calquera suceso ou situación que, como consecuencia dunha suposta conduta de violencia física, verbal, xestual, de acoso sexual ou constitutiva de discriminación; entrañe unha situación de risco, aínda que non ocasione danos persoais.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

- Violencia ocupacional de orixe externo (VOE): A que ten lugar entre profesionais das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde e persoas alleas á organización presentes no lugar de traballo. Comprenderá, por tanto, todo incidente aillado ou en serie en forma de conduta hostil (xeralmente verbal, a veces física ou doutro tipo) no que unha persoa traballadora é obxecto dalgunha forma de agresión (maltrato, abuso, ameaza, insulto, etc.), en circunstancias relacionadas co seu traballo (incluíndo o traxecto entre o domicilio particular e o traballo), por parte dunha ou varias persoas usuarias do seu servizo ou ben dos seus achegados.
- Violencia Física: Contacto corporal en forma de empuxón, patada, labazada, puñada, golpe con algunha outra parte do corpo, rabuñazo, mordedura, tirón de cabelo, esgarro ou ben de ataque con algún obxecto contundente ou cortante, con manexo de arma branca ou de fogo ou mediante o recurso a calquera outro tipo de obxecto ou sustancia capaz de causar dano ou lesións na persoa agredida.
- Violencia Verbal: Utilización da palabra pola persoa agresora para ofender, insultar, inxuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultraxar, ameazar, intimidar, atemorizar, etc., á persoa agredida. Habitualmente dase en interaccións cara a cara e ocasionalmente a través de mensaxes telefónicas, electrónicas, vía SMS ou de escritos en papel, en grafitos, etc. A veces, vai precedida, acompañada ou seguida doutras manifestacións de agresión.
- Ameaza: Anuncio dun mal concreto ou abstracto, próximo ou afastado no tempo, constitutivo de ilícito penal, practicado sobre a persoa que recibe o devandito anuncio ou sobre os seus achegados.
- Intimidación: Acción e efecto de provocar medo nunha persoa, capaz de obrigarlle a efectuar unha acción ou omisión que, por se mesma, non desexa facer.
- Indicador de avaliación e seguimento: Dato ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente o estado actual e a evolución dun proceso ou dunha actividade.

5. DESCRICIÓN

5.1. Atención e apoio ao profesional vítima de violencia de orixe externa.

5.1.1. Asistencia sanitaria en caso de lesións.

Ante un incidente de violencia, deberá garantirse a **asistencia médica inmediata ao profesional afectado**, mantendo, ao mesmo tempo, a continuidade asistencial, así como a seguridade do resto de profesionais e dos usuarios. (ver **P-PRL 07**)

En caso de que un profesional sufra unha **agresión** física, e sen prexuízo desa atención de carácter inmediato que poida demandar o profesional agredido, en cada centro se determinará o dispositivo asistencial responsable de prestar a atención médica e de emitir o correspondente “parte de lesións”. O modelo do parte será o incluído no IANUS e deberase facer referencia expresa no mesmo a que as lesións se deben a un episodio de violencia laboral.

Dentro de cada estrutura, definirase o circuío para que o **parte de lesións** sexa remitido, **dentro das 72 horas seguintes á súa emisión**, por un lado ao vulgado e polo outro ao servizo/unidade responsable de poñer en marcha as actuacións que se recollen neste

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

procedemento atendendo ás circunstancias do episodio de violencia (ver punto 5.1.2.). Calquera remisión do parte de lesións aos órganos en cuestión debe quedar convenientemente rexistrada.

Así mesmo, as xerencias das estruturas de xestión deberán proporcionar ao persoal vítima dunha agresión, os coidados asistenciais ou o tratamento rehabilitador que no seu caso se prescriba atendendo ás lesións sufridas.

5.1.2. Actuacións por parte da dirección e apoio institucional.

A xerencia debe velar porque o profesional agredido se sinta respaldado en todo momento pola organización. Para elo ten que establecer os canais de información adecuados para ter coñecemento dun xeito rápido do acaecemento dun incidente violento que afecte a un profesional. Así, o responsable da estrutura de xestión, ou directivo/mando intermedio no que delegue, valorará a súa intervención atendendo á gravidade dos feitos e ás necesidades do profesional.

En cada estrutura de xestión designarase ao citado **Coordinador/a de violencia laboral**, que será a persoa encargada de coordinar, facilitar e axilizar o apoio e a atención que precise a persoa agredida así como propoñer accións de mellora.

- A aceptación desta designación terá, preferentemente, carácter voluntario.
- Deberá ser unha persoa adscrita á xerencia ou aos departamentos de persoal/recursos humanos, preferentemente con nivel técnico ou de xestión (ben con nivel de subdirector, xefe de servizo ou de sección, ou ben postos bases de grupos técnico/xestión, a designar en función das características de cada ámbito de xestión).

O Coordinador/a de violencia laboral *recibirá unha comunicación vía XesD@ do episodio de violencia* e contactará co profesional agredido en canto teña coñecemento da agresión, sobre todo naqueles casos que revistan especial gravidade, co fin de apoialo, informalo sobre os medios existentes á súa disposición e aclararlle as dúbidas que poida ter.

A xerencia informará a todos os mandos intermedios sobre os procedementos existentes con relación a estes episodios así como das responsabilidades e actuacións a levar a cabo polos mesmos, entre as cales están:

- Implantar medidas de carácter provisional inmediatas ao incidente, en función da gravidade da situación e as posibilidades reais de actuación nese momento, co obxecto de restablecer a orde e prever a repetición da agresión ou situacións de conflito derivadas da agresión.
- Recoller os testemuños e as versións dos feitos.
- Derivar ás persoas alleas á organización implicadas no incidente violento (pacientes, usuarios e achegados) ao Servizo de Atención ao Paciente ou persoa designada a tal efecto.
- Promover entre o persoal do centro sanitario unha cultura de seguridade, promovendo a aprendizaxe de técnicas para prevención de episodios de violencia e fomentando procedementos de información normativizados a pacientes e familiares en áreas especialmente delicadas (urxencias, psiquiatría, asistencia domiciliaria...)

Unha vez coñecidos os feitos, a xerencia valorará a necesidade de realizar unha declaración pública a través dun **manifesto de rexeitamento** á agresión, denunciando a situación de

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

violencia ocorrida e lamentando o dano físico e/ou psicolóxico que puidera sufrir o profesional no desempeño da súa labor nun centro do cal é responsable. (ver **Formato F-PRL 20 01**)

En todo caso, a xerencia, en orde a garantir a protección e a recuperación do profesional, vítima da agresión, poderá tomar as medidas que considere axeitadas e se encontren no ámbito das súas competencias en materia de xestión de persoal.

5.1.3. Asistencia psicolóxica.

As xerencias das estruturas de xestión poderán proporcionar, en caso necesario, asistencia psicolóxica ao profesional vítima dunha agresión, polo que en cada estrutura se designará a/s persoa/s responsable/s para prestar a devandita asistencia.

5.1.4. Asesoramento xurídico

As xerencias das estruturas de xestión proporcionarán asesoramento e apoio xurídico ao profesional vítima dun incidente de violencia externa, sobre todo se este decidiu denunciar o feito ocorrido.

O asesoramento xurídico ao profesional consistirá en:

- Informarlle do seu dereito á asistencia xurídica.
- Proporcionarlle a información e a axuda técnica xurídica que poida necesitar para a denuncia dos feitos así como durante os trámites correspondentes.

Cada estrutura de xestión, a través da unidade designada ao efecto, procederá ao envío ao Ministerio Fiscal do ámbito territorial correspondente, da documentación que a continuación se relaciona mediante un oficio de remisión, para o seu coñecemento e actuacións oportunas:

- Numero de dilixencia de investigación do xulgado.
- Denuncia.
- Parte de lesións.
- No caso de tramitarse a incapacidade temporal a resultas da agresión: cualificación das continxencias e a documentación concernente.

Á hora de interpoñer a denuncia, a xerencia daralle a posibilidade ao profesional agredido de establecer como domicilio a efectos de notificacións o domicilio da institución sanitaria.

En cumprimento do artigo 262 da *Ley de Enjuiciamiento Criminal*, en caso de que o persoal agredido non interpoña denuncia, o responsable do centro onde ocorreu a agresión, dará coñecemento dos feitos ao Ministerio Fiscal correspondente.

Ademais, cando sexa o caso, tamén se responsabilizará de comunicar á Fiscalía a documentación relativa ás agresións xa denunciadas (que deba engadirse á denuncia existente), co obxecto de poñer no seu coñecemento a existencia da mesma e permitir o seu seguimento. Aportarase copia da denuncia, atestado e parte de lesións, os datos relativos ao Xulgado que tivera coñecemento da mesma e a clase e número de procedemento incoado.

Por parte da Xerencia do Servizo Galego de Saúde darase pulo ao establecemento dunha relación áxil e coordinada coa Fiscalía, aos efectos de garantir a implicación da mesma na investigación das agresións contra os seus profesionais no exercicio das súas funcións.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA****5.2. Comunicación e rexistro.**

A comunicación e rexistro dos incidentes de violencia ocupacional de orixe externo que poida sufrir o persoal das IISS da organización realizarase seguindo o establecido no documento ***P-PRL 07 Procedemento de notificación interna, investigación e rexistro dos incidentes e danos derivados do traballo- Preven-XesD@*** e na Instrución ***I-PRL 08 Directrices para a comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa (XesD@)***.

5.3. Sistemas de aviso nos centros

As xerencias das estruturas de xestión habilitarán os medios para a implantación e o mantemento de sistemas de aviso nos centros de atención primaria, PACs, Urgencias hospitalarias (de adultos e pediátricas) e áreas de Psiquiatría, así como naquelas outras áreas nas que o consideren oportuno. Así mesmo, establecerán as canles necesarias para informar aos profesionais en relación ao funcionamento e bo uso dos mesmos.

5.4. Formación e información dos profesionais en materia de violencia laboral

As correspondentes xerencias das estruturas de xestión impulsarán a formación dos seus profesionais en relación coa violencia no lugar de traballo, prestando especial atención ao momento da súa contratación no marco do Plan de acollida de profesionais de novo ingreso.

Esta formación fundamentarase, entre outros aspectos, en:

- Informar das políticas e prácticas da organización en relación á violencia externa
- Mellorar a capacidade dos profesionais para detectar situacións potencialmente violentas así como para avalialas e resolver os problemas xerados polas mesmas.
- Adquirir habilidades para prever e neutralizar situacións potencialmente violentas (técnicas de comunicación e de resolución de conflitos).
- Fortalecer as actitudes positivas que axuden a conseguir un entorno laboral favorable.

Desde a Dirección de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, en colaboración coa Unidade Central do Servizo de Prevención, elaborárase documentación informativa en relación ás directrices básicas de actuación ante un episodio de violencia e as medidas e recursos existentes na nosa organización nesta materia.

5.5. Seguimento dos episodios de VOE

Cada incidente de VOE debe ser obxecto da correspondente avaliación e análise.

O/a Coordinador/a de violencia laboral analizará trimestralmente os puntos que como mínimo se indican a continuación e informará á xerencia dos resultados desta avaliación:

- As agresións notificadas co fin de elaborar os informes correspondentes sobre a evolución deste tipo de incidentes así como dun mapa de riscos.
- As medidas organizativas propostas con carácter preventivo.
- Os sistemas e medidas de seguridade instauradas.
- Os sistemas de apoio ao profesional (asistencia sanitaria, psicolóxica e xurídica).
- O sistema de rexistro dos incidentes, identificando os puntos críticos.

**PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

A xerencia informará, como mínimo con carácter anual, ao Comité de Seguridade e Saúde respecto aos episodios de violencia rexistrados, salvagardando a debida confidencialidade dos datos.

5.4.1. Indicadores de avaliación e seguimento

Dentro das accións a desenvolver para coñecer e analizar a evolución dos incidentes violentos no Servizo Galego de Saúde, empregaranse os seguintes indicadores de avaliación e seguimento:

- **Índice de Incidencia de agresións (I_{A}):** Nº de agresións por traballador nun período determinado por cada 1.000 traballadores.

$$I_{EV} = (n^{\circ} \text{ traballadores agredidos} / n^{\circ} \text{ traballadores cadro de persoal}) \times 1000$$

- **Taxa de agresións por poboación asignada (T_A):** Nº de agresións por poboación asignada nun período determinado por cada 1.000 TIS (Tarxeta Individual Sanitaria) correspondentes á poboación diana da estrutura de xestión.

$$T_A = (n^{\circ} \text{ traballadores agredidos} / \text{poboación asignada}) \times 1000 \text{ TIS}$$

Estes índices calcularanse diferenciados, como mínimo, por nivel asistencial (atención primaria e atención especializada), por categoría profesional e por sexo.

5.4.2. Cuestionario de valoración

Para coñecer a valoración que fan os profesionais vítimas de violencia laboral respecto á atención e apoio recibidos, o/a Coordinador/a de violencia laboral facilitaralles un cuestionario para a súa cumprimentación con carácter confidencial, unha vez desenvolvidas as actuacións de apoio ao profesional. (ver **Formato F-PRL 20 02**)

6. DIFUSION DO PROCEDEMENTO

O presente procedemento, unha vez aprobado, remitirase a todas as estruturas de xestión para que procedan á súa implantación e notificación ao seus mandos intermedios. Así mesmo, incluírase na intranet do Servizo Galego de Saúde para contribuír á súa difusión xeral.

Unha vez implantado por parte das correspondentes estruturas de xestión, as xerencias garantirán a distribución e difusión do mesmo ao seu persoal a través das canles habituais de transmisión da información en cada institución sanitaria (on line, taboleiro de anuncios, intranet corporativa, e-mail, etc.) e incluírase dentro da formación de acollida ao persoal de novo ingreso.

Así mesmo, deberán establecer os mecanismos necesarios para verificar a recepción e coñecemento do procedemento por parte dos mandos intermedios da organización.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA****7. RESPONSABILIDADES****7.1. Profesional agredido.**

- Comunicar no menor prazo de tempo ao superior xerárquico inmediato o episodio de violencia externa. Sempre que sexa posible a comunicación se realizará o mesmo día do suceso, excepto que existan causas xustificadas para retrasala.
- Dirixirse ao dispositivo asistencial que se determine nas estruturas de xestión para recibir asistencia médica así como solicitar a emisión do “parte de lesións”.
- Colaborar na cumprimentación da documentación que se derive do incidente.
- Colaborar na investigación dos feitos.
- Valorar a interposición da correspondente denuncia ante o órgano competente (xulgado, autoridade policial, etc).

7.2. Profesionais que presenciaron o incidente.

- Comunicar aos seus superiores xerárquicos a súa condición de testemuñas no episodio de violencia, en función do seu grao de intervención ou implicación.
- Colaborar nas actuacións que lles sexan requiridas.

7.3. Superior xerárquico inmediato.

- Colaborar coa Xerencia e co/a Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas que lle sexan requiridas.
- Ter coñecemento de todos os procedementos e instrucións ditados ao efecto e garantir, na parte que lle corresponda, o cumprimento e seguimento dos mesmos.
- Prestar apoio inmediato á persoa agredida.
- Colaborar na investigación dos feitos acaecidos.

7.4. Dispositivo asistencial

- Prestar asistencia médica ao profesional agredido e emitir o correspondente parte de lesións, facendo referencia expresa no mesmo a que son debidas a un episodio de violencia laboral.
- Realizar as accións correspondentes conforme ao circuíto definido en cada estrutura de xestión para que o parte de lesións sexa remitido, dentro das 72 horas seguintes a súa emisión, ao xulgado así como á unidade designada ao efecto de poñer en marcha as actuacións xurídicas que se recollen neste procedemento atendendo ás circunstancias do episodio de violencia. Calquera remisión do parte de lesións aos órganos en cuestión debe quedar convenientemente rexistrada.

7.5. Servizos de Recursos Humanos.

- Colaborar coa Xerencia e co/a Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas que lle sexan requiridas.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

- *Catalogar cando corresponda como continxencia laboral e notificar vía Delt@ os episodios de violencia que sexan comunicados vía XesD@ conforme ao establecido no Procedemento P-PRL07 e na I-PRL 08.*

7.6. Coordinador/a de violencia laboral

- Colaborar coa Xerencia e acometer as actuacións oportunas que lle sexan requiridas.
- Coordinar e impulsar todas as actuacións en materia de violencia ocupacional de orixe externo, incluíndo as de asistencia ao profesional (sanitaria, psicolóxica e xurídica), para que se realicen de forma áxil e coordinada entre as diferentes áreas da institución, extremando o coidado do aspecto humano que implica estas situacións.
- Contactar co profesional agredido en canto teña coñecemento da agresión, sobre todo naqueles casos que revistan especial gravidade, co fin de apoialo, informarlle sobre os medios existentes á súa disposición e aclararlle as dúbidas que poida ter.
- Facilitar ao profesional vítima do incidente o cuestionario para a valoración do apoio e a atención recibidos. (ver **Formato F-PRL 20 02**) unha vez desenvolvidas as actuacións de apoio a este.
- Analizar o seguimento dos resultados e das actuacións desenvolvidas relativas aos incidentes de violencia de orixe externo.
- Informar á Xerencia da eficacia dos medios e sistemas implantados para a atención e o apoio ao profesional agredido.
- Informar á persoa agredida do procedemento a seguir así como das actuacións que se levaron a cabo.

7.7. Unidade periférica de riscos laborais (UPRL).

- Colaborar coa Xerencia e co Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas que lle sexan requiridas.
- *Investigar a situación declarada conforme ao establecido no Procedemento P-PRL 07 e na Instrución I-PRL 08.*
- Propoñer e colaborar na adopción das medidas correctoras oportunas, incluíndo a proposta de medidas provisionais para previr a repetición da agresión ou situacións de conflito derivadas da agresión.

7.8. Unidade designada para facilitar a asistencia psicolóxica.

- Colaborar coa Xerencia e co/a Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas requiridas.
- Proporcionar unha acollida emocional e a asistencia psicolóxica necesaria ao profesional agredido.

7.9. Unidade designada ao efecto de proporcionar asesoramento técnico-xurídico.

- Colaborar coa Xerencia e co/a Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas requiridas.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

- Colaborar na información e asesoramento aos profesionais do SERGAS sobre as medidas de tipo administrativo que deberán adoptarse en caso de agresión, concretamente sobre as relacionadas coa prestación á vítima do apoio e asesoramento xurídico necesarios.
- Informarlle ao profesional agredido do seu dereito á asistencia xurídica e proporcionarlle a información e a axuda técnica xurídica que poida necesitar para a denuncia dos feitos así como durante os trámites correspondentes.
- Poñer a disposición da vítima a posibilidade de utilizar o domicilio da Institución Sanitaria aos efectos de notificacións, en caso de denuncia.
- Recibir os partes de lesións dos profesionais agredidos durante o desempeño das súas funcións remitidos polos médicos que os atenderon.
- Remitir ao ministerio Fiscal do seu ámbito territorial a documentación que corresponda para favorecer e axilizar o seguimento do feito acaecido.

7.10. Servizos de defensa/representación xurídica. Servizos Xurídicos do Sergas en cada ámbito provincial

- Realizar a tramitación urxente da defensa xurídica da vítima, no seu caso.

7.11. Servizos periféricos e Servizos centrais do SERGAS.

- Promover a representación xurídica/defensa letrada por parte dos seus Servizos Xurídicos correspondentes.

7.12. Servizos de Atención ao Paciente (ou unidade designada a tal efecto).

- Colaborar coa Xerencia e co/a Coordinador/a de violencia laboral nas actuacións oportunas que lle sexan requiridas.
- Recoller información das demandas e pretensións do presunto agresor, así como da súa versión dos feitos.
- Poñer a disposición do presunto agresor o sistema establecido para a atención e xestión de reclamacións.

7.13. Xerencias das estruturas de xestión.

- Habilitar os medios para a atención e apoio inmediato á persoa agredida.
- Designar ao Coordinador/a de violencia laboral para coordinar e facilitar o apoio e a atención que precise o profesional agredido.
- Identificar na institución os servizos/unidades implicados, tanto na comunicación á xerencia do episodio de violencia laboral de orixe externo como na asistencia sanitaria en caso de lesións, a asistencia psicolóxica e o asesoramento xurídico ás vítimas, para que todo o persoal saiba onde dirixirse en caso de agresión.
- Definir o circuío do parte de lesións do profesional agredido, para que sexa remitido, dentro das 72 horas seguintes a súa emisión, ao xulgado así como á unidade designada ao efecto de poñer en marcha as actuacións xurídicas que se recollen neste procedemento.
- Como representante da institución e no caso de que o persoal agredido non interpoña denuncia, poñer en coñecemento dos feitos ao Ministerio Fiscal correspondente.

**PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

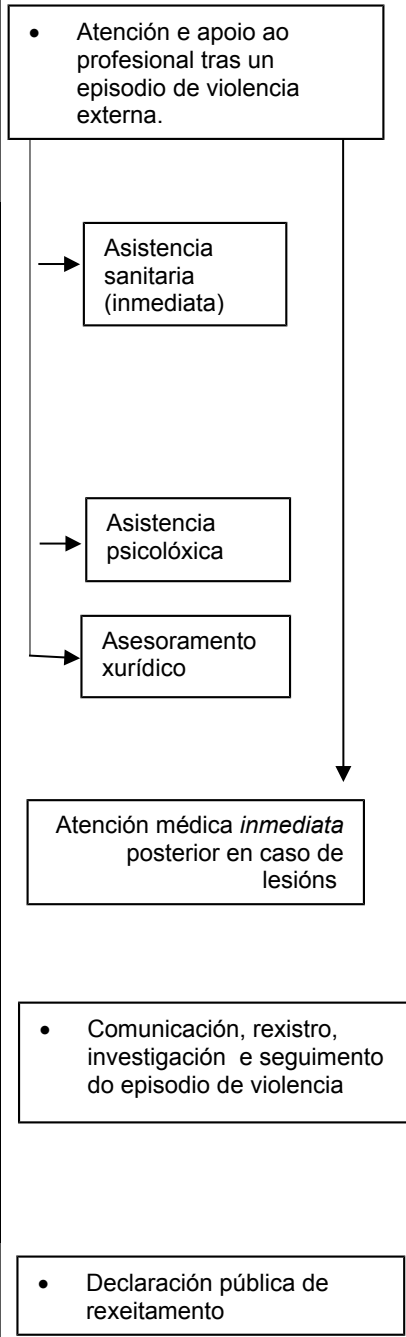
- Fomentar os mecanismos para a resolución alternativa de conflitos interpersoais.
- Adoptar as medidas correctoras específicas que se deriven dos resultados da investigación do suceso.
- Valorar a necesidade de realizar un manifesto de rexeitamento á agresión (ver **Formato F-PRL 20 01**).
- Informar dos resultados da investigación, se procede, ao resto dos traballadores do servizo e/ou do centro.
- Establecer unha canle fluída de comunicación coas Forzas de Orde Público ou co 112, para facilitar una rápida intervención, cando se presente unha situación especialmente conflitiva e/ou grave.
- Garantir a difusión e distribución deste procedemento entre o persoal dos seus centros, implicando de forma activa aos mandos intermedios no proceso.
- Realizar un seguimento da implantación do presente procedemento no seu ámbito.

7.14. Xerencia do Servizo Galego de Saúde.

- Facilitar os recursos e medidas para desenvolver e implantar este procedemento.
- Dar pulo a unha relación áxil e coordinada coa Fiscalía, aos efectos de garantir a implicación da mesma na persecución e represión das agresións contra profesionais sanitarios do Servizo Galego de Saúde no exercicio das súas funcións.
- Promover mecanismos para a resolución alternativa de conflitos interpersoais.
- Garantir a difusión do seu correspondente procedemento (adaptación do presente documento) entre o persoal dos seus centros.
- Realizar un seguimento da implantación do presente procedemento nas institucións sanitarias que integran o Servizo Galego de Saúde.

**PROCEDIMENTO DE ACTUACIÓN E APOIO AO PROFESIONAL
EN EPISODIOS DE VIOLENCIA DE ORIXE EXTERNA**

8. ESQUEMA

NORMATIVA REFERENCIA		Lei 31/1995, R.D. 39/97, LXSS, R.D. 1/1995, LOPDCP, Convenio con Fiscalía (setembro, 2012)
Obxecto:		Alcance:
O obxectivo do presente documento é definir e establecer a sistemática de actuacións a realizar tras dun <i>episodio</i> de violencia ocupacional de orixe externo.		Este procedemento será de aplicación a tódalas estruturas de xestión do SERGAS.
Metodoloxía:		
Lista de Actividades	Responsabilidade	Descrición
<ul style="list-style-type: none"> Atención e apoio ao profesional tras un episodio de violencia externa. 	<ul style="list-style-type: none"> Xerencia Coordinador VL Dispositivo asistencial Coordinador VL Unidade designada para proporcionar asistencia psicolóxica Coordinador VL Servizo técnico Xurídico (ou persoa designada ao efecto) Coordinador VL Servizos/ Unidades implicadas Servizo de RRHH,UPRL, Coordinador VL Comité Seguridade e Saúde (CSS) Xerencia 	<ul style="list-style-type: none"> A Xerencia liderará as actuacións para a prevención da violencia laboral así como para a atención e o apoio do profesional agredido, informando dos resultados. O Coordinador/a de VL coordinará as actuacións que sexan requiridas a raíz do episodio de violencia. Asistencia médica inmediata a todos os profesionais agredidos que o requiriran. <i>Asemade</i>, o facultativo que atenda ao profesional agredido deberá remitir o <u>parte de lesións</u> facendo referencia expresa no mesmo a que son debidas a un episodio de violencia laboral, dentro das <u>72 horas</u> seguintes á súa emisión ao Xulgado e á unidade responsable de proporcionar asesoramento técnico xurídico. O Coordinador/a de VL ofrecerá ao profesional agredido asistencia psicolóxica a través da unidade designada para facilitar dita asistencia. O Coordinador/a de VL ofrecerá ao profesional asesoramento e apoio xurídico. No caso de que o persoal agredido non interpoña denuncia, o responsable da institución sanitaria dará coñecemento dos feitos ao Ministerio Fiscal O Coordinador/a de violencia laboral ofrecerá ao profesional agredido atención médica cando este necesite cuidados asistenciais posteriores ou rehabilitación das lesións sufridas. A comunicación, rexistro e investigación do episodio realizarase seguindo o P-PRL 07 e a I-PRL 08. O coordinación de VL analizará trimestralmente os rexistros e indicadores dos incidentes, incluídos os resultados dos cuestionarios de valoración do formato F-PRL 20 2, datos dos sistemas de aviso e das actividades formativas/informativas nesta materia. A xerencia informará, como mínimo anualmente, ao CSS respecto aos episodios de VL. A Xerencia valorará a necesidade de realizar unha declaración pública de rexeitamento á agresión conforme ao F-PRL 20 01.

DECLARACIÓN PÚBLICA DE REXEITAMENTO

A Xerencia de reconece a violencia ocupacional de orixe externa como un risco psicosocial que afecta ás Institucións Sanitarias e que ten unha incidencia directa sobre a saúde e seguridade dos profesionais implicados nestas situacións así como para a organización sanitaria, os pacientes, os usuarios e a sociedade en xeral. Por tal motivo consideramos esencial manifestar de forma explícita o rexeitamento a todo tipo de conduta de violencia laboral, en todas as súas formas e modalidades, sen atender a quen sexa a (presunta) vítima ou o (presunto) agresor, e declaramos o noso compromiso respecto ao desenvolvemento dunha cultura organizativa no lugar de traballo baseada na comunicación entre usuarios e profesionais do sistema sanitario así como en normas e valores éticos de corresponsabilidade, respecto mutuo, tolerancia, igualdade de oportunidades e calidade do servizo.

A manifestación de actitudes violentas dirixidas contra profesionais do Servizo Galego de Saúde resulta inaceptable, condenando calquera tipo de violencia, tanto física como verbal, dentro ou fóra dun centro sanitario, posto que baixo ningún concepto ou circunstancia pode xustificarse este tipo de actuacións.

Por elo, en relación aos feitos ocorridos en data de de, nos que **un/uns profesional/profesionais sufriu/sufriron** un (presunto) incidente violento, (*especificar tipo de incidente*)
.....
....., durante o exercicio da súa labor por parte dun (*especificar usuario/paciente/familiar/achegado*)....., queremos expresar o noso rexeitamento a este tipo de condutas, lamentando o sucedido.

Esta organización asume a plena protección e respaldo aos seus traballadores ante as situacións de violencia, poñendo a súa disposición os medios e recursos necesarios para a protección das vítimas, e recorda que a agresión física ou intimidación grave contra profesionais sanitarios no exercicio da súa función pública asistencial vén sendo considerada como delito de atentado polos tribunais de xustiza, castigándose ata con penas de prisión.

É necesaria a colaboración dos poderes públicos, dos profesionais da sanidade, dos usuarios e pacientes, así como da cidadanía en xeral para previr e erradicar este tipo de situacións porque a violencia no lugar de traballo non é un problema individual nin illado, se non que é un problema que afecta a toda a sociedade.

Xerencia

MODELO DE ENQUISTA PARA A VALORACIÓN DA ATENCIÓN E O APOIO RECIBIDOS

Esta enquisa realizase co obxecto de coñecer a percepción dos profesionais do Servizo Galego de Saúde respecto da atención e o apoio recibido pola organización logo dun episodio de violencia laboral de orixe externa, para seguir avanzando en brindarvos un trato adecuado e satisfactorio. Por iso a túa opinión é da máxima importancia e serviranos para mellorar, que é o noso obxectivo primordial.

Agradecemosche que respondas con sinceridade ás seguintes preguntas e recordámosche que este cuestionario é anónimo e confidencial

MIn	Moi insatisfactorio/Moi deficiente	1
In	Pouco Satisfactorio/Insuficiente	2
A	Aceptable	3
Sa	Satisfactorio/Suficiente	4
MSa	Moi satisfactorio	5
NP	Non procede	-
NC	Non sabe/Non contesta	-

Cál foi a vía pola que tivo coñecemento do procedemento de actuación fronte a episodios de violencia laboral?

Intranet Superior inmediato Taboleiro de anuncios Acción informativa Sindicatos Outros:

A violencia sufrida foi: Xestual /Verbal Física **Con lesións?** Si Non

Solicitou apoio e atención despois do episodio de violencia a:

Coordinador Violencia/Dirección Asesoría xurídica Servizo de RRHH Unidade de Riscos Laborais

Sindicato/Delegado de Prevención Dispositivo asistencial:.....

MIn	In	A	Sa	MSa	NP	NC						
1							O procedemento seguido para a comunicación do episodio de violencia de orixe externa foi...					
2							A identificación dos profesionais responsables de prestarlle apoio e atención foi...					
3							A atención e o trato recibido polo Coordinador/a de violencia laboral foron...					
4							A atención e o trato recibido polo seu mando intermedio nos momentos inmediatos ao incidente foron...					
5							A atención e o trato recibido polo seu mando intermedio nos días seguintes ao incidente foron...					
6							A atención e o trato recibido polo persoal sanitario que lle atendeu as lesións foi... (Especificar:Servizo de urxencias, outro facultativo do centro, PAC, etc.):.....					
7							A atención e o trato recibido respecto ao asesoramento xurídico foron...					
8							A atención e o trato recibido polo Servizo de Persoal foron...					
9							A atención e o trato recibido pola Unidade de Prevención de Riscos Laborais foron...					
10							A atención e o trato recibido polos representantes dos traballadores/Delegados de prevención foron...					
11							O apoio e o trato recibido polos seus compañeiros foi ...					
12							As actuacións de apoio por parte das persoas responsables do seguimento do proceso foron...					
13							En xeral, a información recibida durante o proceso foi...					
14							A coordinación entre os distintos responsables de actuación en casos de violencia laboral foi...					
15							A sensación de seguridade tras recibir atención e apoio tras o episodio de violencia laboral foi...					

No caso de ter que puntuar de 0 (moi insatisfactorio) a 10 (moi satisfactorio) a atención e apoio recibidos, en xeral a túa valoración sería

Cómo poderíamos mellorar a atención e o apoio que se prestado tras o episodio de violencia?

Moitas grazas pola túa colaboración