



ILUSTRE
COLEGIO DE
ENFERMERÍA
DE LUGO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES

ESTE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DESENVOLVERASE RESPETANDO EN TODO MOMENTO OS PRINCIPIOS CONSTITUCIONAIS DO DEREITO Á INTIMIDADE E CONFIDENCIALIDADE DO PROFESIONAL SANITARIO AGREDIDO

AVENIDA DA CORUÑA 104 ENTLO
27003 LUGO

Teléfono: 982 24 24 50 - Teléfono urxencias: 699 68 18 30
www.enfermerialugo.org

1 MEDIDAS PREVENTIVAS

Contar cun plan prediseñado para afrontar eventuais situacións violentas contribuirá a que non te sintas desbordada/o cando se produzan e minimizará os riscos de agresión.

1. Configurar o lugar de traballo:

- Coñecer as vías de evacuación e retirar os obxectos que poidan resultar perigosos como grampadora, tesoiras...
- Distribúe o mobiliario en función da túa seguridade, que a mesa non impida a fuxida.
- Se o paciente se móstrase excesivamente violento, sitúate no seu lado non dominante, xa que se quere agredirnos terá que virar o seu corpo e nós teremos máis capacidade de reacción.
- Debemos de manter sempre o control visual das mans do paciente e a distancia de seguridade, a distancia óptima será a que pode alcanzar a perna do paciente, é dicir entre un metro e un metro e medio aproximadamente, non soamente o alcance do brazo.
- Adopta unha posición activa, posicionar corpo e pés para poder fuxir rápido en caso necesario.
 - Nas visitas domiciliarias ante un paciente conflictivo deben acudir polo menos dous profesionais, deixar sempre aberta a porta do domicilio, deixar sempre constancia no teu centro de traballo dos datos do paciente ao que fostes a visitar, nome e dirección, así como tempo aproximado da visita. Ante dúbida ou escalada de violencia clara sal do domicilio cunha desculpa.

2. Manter o equilibrio emocional:

- Controlar os sentimentos negativos que as situacións conflictivas co usuario ou os seus acompañantes poidan xerar. Evitar caer en provocacións e manter o control.
- Evitar, de entrada, a crítica e o rexeitamento ás peticións realizadas polo paciente e/o familiar. Evitar información que non se axuste á realidade ou pactos incumplibles.
- Evita facer xestos que poidan parecer ameazantes, bruscos ou demasiado espontáneos (cruzar os brazos, sinalar co dedo, mans na cadeira...), utiliza unha linguaxe moderada e conciliadora.
- Practica a escóita activa e evita subir o ton ou dar ordes imperativas, hai que deixar ao paciente que exprese todo o que sente.
- Se vas dar malas noticias non o fagas só, pide a un compañeiro que o faga contigo.
- Se detectas nunha persoa signos de nerviosismo ou agresividade alerta antes de que suceda ningún incidente

2 COMO ACTUAR FRENTE Á AGRESIÓN

- Se se produce un incidente autoprotéxete, non te enfrontes ao agresor, pide axuda, ten a man as túas ferramentas de petición de axuda: teléfono do servizo de seguridade do teu centro, sistema de aviso directo (botón antipánico), a app Alertcops, teléfono das forzas de seguridade: policía nacional (091) ou garda civil (062).
- Tras a agresión non debemos tocar nin mover ningún obxecto, acordar a zona ata a chegada das Forzas e Corpos de Seguridade.
- Solicitar toda a información posible sobre o agresor, a situación de violencia e se hai testemuñas ter tamén os seus datos.



- Instala a app, valida o teu número de teléfono.
- Accede á sección Os meus DATOS, na pestana MÁS de AlertCops identifícache como persoal sanitario co código "APSA" e o teu DNI ou NIE.
- Tras estar identificado terás acceso ao botón SOS, pulsándoo cinco veces en menos de seis segundos envíase un sinal de emerxencia ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado xunto coa túa posición, ademais dunha gravación de 10 segundos de audio que permitirá ampliar a información do que está a suceder.
- Se os teus datos non figuran no rexistro de profesionais ponte en contacto co teu COE.

POLICÍA NACIONAL **091** GUARDIA CIVIL **062**

3 ASISTENCIA SANITARIA

- Se se produce unha agresión, é fundamental que a vítima reciba atención sanitaria para que se emita un informe, o máis detallado posible sobre as lesións sufridas e o tratamento requirido. O **PARTE DE LESIÓN**s facilitará a posterior acreditación do tipo e grao das lesións ante a autoridade xudicial. A asistencia sanitaria, realizarase no servizo de urxencias do centro de saúde, hospital ou mutua de referencia do traballador que sufriu a agresión.

4 COMUNICACIÓN E DENUNCIA

É importante comunicar a agresión á dirección do centro no que se produciu, así como ao Colexio de Enfermería de Lugo. A través dos protocolos de prevención de agresións externas de cada centro, os servizos de Prevención de Riscos Laborais deberán efectuar o rexistro da agresión e valorar as medidas preventivas respecto diso. Tras unha agresión, recoméndase o cambio de adscrición do paciente ou dos seus acompañantes a outro centro, de non ser posible, solicitarase o cambio a outro enfermeira/o de o mesmo centro.

O COE de Lugo ten contacto directo co Interlocutor Policial Sanitario, asesor das Forzas e Corpos de Seguridade do Estado que coordina, desenvolve e executa as actuacións relacionadas con calquera manifestación de violencia ou intimidación a persoal sanitario: ucsp.ipnsadjunto@policia.es.

Podes denunciar agresións tanto verbais como físicas, unha agresión non denunciada é un delito non coñecido e por tanto non existe. Tras a reforma do Código penal do ano 2015, agredir ou intimidar de forma grave a un profesional sanitario considérase delito de atentado. Os agresores poderían cumprir penas de prisión de entre 6 meses e 3 anos. Mesmo cando o ataque se producise fora do seu lugar de traballo, motivado pola súa condición de sanitario.

O teu colexio ten asistencia xurídica para formalizar a denuncia ante a xurisdición penal por delito de atentado á autoridade pública. Quedando amparadas baixo póliza de responsabilidade civil profesional colectiva que ten concertada como tomador o Colexio, as agresións físicas, malos tratos, coacción, injurias ou condutas vexatorias. Dita cobertura esténdese tanto a todo procedemento xudicial, incluíndo letrados e procuradores, así como se fose necesario os peritos que sexan requiridos, atención sanitaria e psicolóxica.