

MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE CONDUCTAS AGRESIVAS

1) Mantener el equilibrio emocional. No responder a provocaciones

Controlar los sentimientos negativos que las situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes puedan generar. Evitar caer en provocaciones y mantener el control.

2) Conversar con corrección, en un tono afable y profesional

Evitar mostrar un tono brusco, cortante o grosero, tratando de evitar el incremento de la tensión y conflictividad. Explicar con delicadeza, de forma convincente y razonada, los motivos por los que no es posible cumplir sus expectativas.

3) Si la tensión aumenta, intentar reorientar la situación

- ✓ **Conducir al usuario hacia el estado de ánimo de tranquilidad que mantiene el profesional** con habilidades de comunicación.
- ✓ **Dejar hablar al usuario para liberar su tensión** emocional, que se desahogue y explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones manteniendo una escucha activa.
- ✓ **Evitar gestos o posturas** que puedan interpretarse como menosprecio.
- ✓ **Reconocer las posibles deficiencias propias y de la organización**, lo que suele rebajar la tensión del usuario y restablecer la interrelación
- ✓ Si el profesional no puede controlar sus emociones, tras haber padecido insultos o vejaciones, **mostrar al usuario el malestar que le produce el incidente**, esto puede hacerle reflexionar sobre las consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo

4) EVITAR UTILIZAR LAS SIGUIENTES EXPRESIONES VERBALES Y NO VERBALES

- ✓ Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: **apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia, etc.**
- ✓ Evitar **verbalizar amenazas, coacciones o insultos.**
- ✓ Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- ✓ Evitar, de entrada, la crítica y el rechazo a las peticiones realizadas por el paciente y/o familiar.
- ✓ Evitar información que **no se ajuste a la realidad o pactos incumplibles.**
- ✓ Evitar un **lenguaje de gestos que se interprete como hostil o amenazante:** ponerse de frente en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo, etc.

Protocolo de actuación ante agresiones



Dirígete a:



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL
DE ENFERMERÍA DE LUGO

Avda de A Coruña, 104, Entlo
27003 Lugo
Teléfono 982 242450
enfermerialugo.org

Casos urgentes:
Secretaría: 699 681 830

Este Protocolo de Actuación se desarrollará respetando en todo momento los principios constitucionales del derecho a la intimidad y confidencialidad del profesional sanitario agredido.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN

1. Prevención de una posible agresión

Ante cualquier **percepción de posible agresión**, el afectado debe hacer uso de los sistemas de seguridad del centro, si los tiene, o avisar a sus compañeros para dar a conocer su situación.

2. Cómo actuar frente a la agresión

Todos los trabajadores deben:

- Protegerse o proteger a las personas que les rodean
- Avisar y pedir auxilio
- Socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas
- Tras la agresión no debemos tocar ni mover ningún objeto, acordonar la zona hasta la llegada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Recabar toda la información posible sobre el agresor, la situación de violencia y, si había testigos, tener también sus datos. Se puede completar esta información con imágenes, si las hay. Si se producen daños y/o lesiones, pueden registrarse incluso con la cámara del teléfono móvil

3. Alertar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Si pese al intento de disuadir al agresor, la situación violenta persistiera o empeorara, se debe reclamar la presencia de las Fuerzas de Seguridad, llamando al teléfono de **emergencias 112** Policía Nacional **(091)** – Policía Local **(092)** – Guardia Civil **(062)**.

4. Asistencia sanitaria

Si se produce una agresión, es fundamental que la víctima reciba atención sanitaria para que se emita un informe, lo más detallado posible sobre las lesiones sufridas y el tratamiento requerido. El **PARTE DE LESIONES** facilitará la posterior acreditación del tipo y grado de las lesiones ante la autoridad judicial

La asistencia sanitaria, se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión

5. Comunicar el incidente

Es importante comunicar la agresión a la dirección del centro en el que se produjo así como al Colegio de Enfermería de Lugo.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá efectuar el registro de la agresión y valorar las medidas preventivas al respecto



6. Denunciar

Los colegiados tienen asistencia jurídica para formalizar la denuncia ante la jurisdicción penal por delito de atentado a la autoridad pública. Para ello, deben ponerse en contacto con la organización colegial y concertar una cita con la asesoría jurídica.

Por seguridad, en la denuncia se pondrá como domicilio de la persona agredida la dirección oficial del Colegio de Enfermería de Lugo

SIEMPRE SE DEBE DENUNCIAR TODA AGRESIÓN, FÍSICA y/o VERBAL

7. Cobertura de la Póliza de Responsabilidad Civil Profesional

Quedan amparadas bajo póliza de responsabilidad civil profesional colectiva que tiene concertada como tomador el Colegio, las agresiones físicas, maltrato, coacción, injurias o conductas vejatorias.

Dicha cobertura **se extiende tanto a todo el procedimiento judicial, incluyendo Letrados y Procuradores, así como si fuera necesario los Peritos que sean requeridos, e incluso la atención sanitaria y psicológica.**

8. Cambiar la adscripción del paciente

Tras una agresión, se recomienda a la víctima que solicite el cambio del paciente o de sus acompañantes a otro centro. De no ser posible, solicitar que se adscriba a otro/a enfermero/a del mismo centro