



GENERALITAT
VALENCIANA

Conselleria de Sanitat

PLA INTEGRAL DE PREVENCIÓ DE LES **AGRESSIONS** EN L'ENTORN SANITARI

Elaboració

Servei de Prevenció de Riscos Laborals. Subdirecció General d'Administració de Personal i Salut Laboral. Direcció General de Recursos Humans.

Asunción Palop Grau. Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Gema Gallego Viñas. Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

José Manuel Martín Serrablo. Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Silvia Gimeno San Bartolomé. Servei d'Ordenació Professional, Plantilles i Registre.

Coordinació

Encarna Santolaria Bartolomé. Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

Maite Valls Pérez. Subdirecció General d'Administració de Personal i Salut Laboral.

Consultat i aprovat en Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral de data 20/07/2022 per les organitzacions sindicals SATSE, CCOO, UGT, CSIF, CESMVCV-SAE, INTERSINDICAL-SALUT

Aquest document ha sigut revisat per la Unitat d'igualtat d'acord amb els principis de llenguatge inclusiu i no sexista.

Edita: Generalitat Valenciana. Conselleria de Sanitat

© de la present edició: Generalitat, 2024

© dels textos: les autoras i els autors

1ª edició, edició revisada

Edició online

Índex

1. Introducció. Context i marc normatiu	4
2. Àmbit d'aplicació	8
3. Anàlisi de situació. Evolució de les agressions	11
4. Objectius generals i principis rectors	17
5. Línies d'actuació, objectius i mesures	18
Línia 1. Prevenció de les agressions: entorns de treball lliures de violència laboral	18
Línia 2. Sensibilització, capacitació i desenvolupament d'habilitats	21
Línia 3. Assessorament, suport, assistència i reparació a la víctima	22
Línia 4. Informació, generació de coneixement i investigació	25
6. Implementació, seguiment i avaluació	27
7. Referències bibliogràfiques	30
8. Taules annexes	32
9. Procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari	35

1. Introducció. Context i marc normatiu

La violència per part de persones usuàries i acompanyants exercida contra el personal dels centres sanitaris és un comportament cada vegada més habitual, que ha portat els diferents serveis de salut del Sistema Nacional de Salut a desenvolupar en els últims anys plans específics per a lluitar contra aquest risc laboral.

La violència en el treball és un problema global que afecta tots els sectors i ocupacions. El Conveni OIT 190, adoptat en 2019, i ratificat recentment per Espanya, el 25 de maig de 2022, constitueix el primer tractat internacional per a afrontar la violència i l'assetjament en el treball.

La relació de confiança i respecte mutu entre persones usuàries i treballadores, en què es desenvolupa la immensa majoria de les actuacions sanitàries, a vegades resulten interrompudes per conductes i actes disruptius violents contra el personal sanitari. Aquests actes tenen conseqüències per al personal agredit, des de la desmotivació i la pèrdua de satisfacció personal fins a danys en la salut física i mental. Afecta igualment el funcionament normal dels centres sanitaris i l'atenció a la resta de la ciutadania.

La violència en el treball no és un problema individual, sinó estructural. Està relacionada amb factors socials, econòmics, organitzatius i culturals. Sol reflectir la violència en el conjunt de la societat. El context sociocultural en el qual es desenvolupa la relació assistencial actua afavorint o dificultant les possibles agressions. Hi ha factors de risc relacionats amb el lloc de treball, tant estructurals (distribució d'espais, il·luminació, condicions ambientals de les zones d'espera, etc.) com organitzatius (treball en solitari, mesures de seguretat, volum de treball, temps d'espera). Altres factors es relacionen amb els pacients, o amb la relació pacient-sistema sanitari (frustració, expectatives no complides, etc.).

El sector de la salut és un dels més proactius quant a aplicar procediments per a fer front a la violència en el treball (INSST, 2020; Irastorza, X., 2019), si bé és necessari aprofundir en l'avaluació de l'efectivitat de les mesures adoptades. L'evidència en l'efectivitat de les intervencions per a previndre i minimitzar les agressions en el lloc de treball a professionals sanitaris continua sent molt baixa (Spelten *et al.*, 2020; Geoffrion *et al.*, 2020).

Per a previndre i afrontar aquestes conductes és imprescindible un enfocament integral, combinant accions en diferents àmbits. La Recomanació núm. 206 de l'Organització Internacional del Treball, sobre la violència i l'assetjament, estableix que els estats que hagen ratificat el Conveni núm. 190 sobre l'eliminació de la violència i l'assetjament en el món del treball haurien d'abordar aquesta matèria en la legislació nacional relativa al treball i l'ocupació, la seguretat i salut en el treball, la igualtat i la no discriminació i en el dret penal, segons siga procedent.

Marc normatiu

L'article 40.2 de la **Constitució Espanyola** encarrega als poders públics, com un dels principis rectors de la política social i econòmica, vetlar per la seguretat i la higiene en el treball.

La violència en el lloc de treball ha de considerar-se un risc laboral. La **Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals**, en l'article 14.2, estableix que l'empresariat haurà de garantir la seguretat i la salut del personal al seu servei en tots els aspectes relacionats amb el seu treball.

El tractament de la violència i l'assetjament figura en molts dels convenis fonamentals de l'OIT. El **Conveni OIT 190**, adoptat en 2019, és el primer tractat internacional per a afrontar la violència i l'assetjament en el treball. Proporciona la primera definició de violència i assetjament en el món del treball, amb inclusió de la violència i l'assetjament per raó de gènere (C190, OIT). Juntament amb la **Recomanació número 206**, el Conveni OIT 190 reconeix el dret de tota persona a un món del treball lliure de violència i assetjament, i preveu un marc comú per a l'acció (R206, OIT).

El Conveni OIT 190 va ser ratificat per Espanya el 25 de maig de 2022 i entrarà en vigor en un any. Les disposicions d'aquest conveni hauran d'aplicar-se per mitjà de la legislació nacional, a través de convenis col·lectius o d'altres mesures concordes amb la pràctica nacional.

A la Unió Europea, la **Directiva 89/391/CEE** sobre seguretat i salut en el treball imposa a l'empresa l'obligació de garantir la seguretat i la salut del personal en tots els aspectes relacionats amb el treball, obligació que, segons l'Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball, abasta el deure de protecció contra la violència externa i l'assetjament moral (EU-OSHA, 2002).

En el **marc estratègic de la Unió Europea en matèria de salut i seguretat en el treball 2021-2027** es reconeix que la violència, l'assetjament o la discriminació en el lloc de treball per raó de sexe, edat, discapacitat, religió o conviccions, raça o origen ètnic o orientació sexual poden afectar la salut i la seguretat dels treballadors i, per aquest motiu, implicar conseqüències negatives per a les persones afectades, les seues famílies, els seus companys i companyes de treball, les seues organitzacions i la societat en general (Comissió Europea, 2021).

A Espanya, la reforma del **Codi Penal** de l'any 2015 preveu la possibilitat que les agressions al personal sanitari que treballa en el sector públic puguin tindre la consideració de delicte d'atemptat contra l'autoritat (articles 550 i 551).

D'altra banda, la **Instrucció 3/2017, de la Secretaria d'Estat Seguretat**, sobre mesures policials que cal adoptar davant d'agressions a professionals de la salut, crea la figura de la persona interlocutora policial territorial sanitària, a fi d'enfortir la cooperació policial amb les autoritats sanitàries en les seues actuacions per a millorar la seguretat en els centres sanitaris.

A la Comunitat Valenciana, la **Llei 10/2014, de salut de la Comunitat Valenciana** reconeix els drets d'informació, lliure elecció de personal mèdic i centre i formulació de suggeriments i queixes, entre d'altres. Entre els seus deures, recull el bon ús i cura de les instal·lacions i serveis i el tracte respectuós al personal.

El **Pla de prevenció riscos laborals** de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, aprovat per la Resolució de 14 de febrer de 2018, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública i el **Decret 159/2009**, de 2 octubre, del Consell, pel qual s'estableixen les actuacions dels òrgans de la Conselleria de Sanitat en la prevenció i atenció de les agressions als treballadors del sector sanitari públic de la Generalitat, són el marc normatiu que sustenta les obligacions i les actuacions de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en la prevenció de les agressions que puga patir el personal del sector sanitari en el treball.

La present **actualització del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari** de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ha sigut precedida per dos plans anteriors: el Pla 2010 i el Pla 2018-2021.

Amb aquesta actualització de 2022 la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública es compromet a continuar treballant en mesures apropiades i concordades amb el seu grau de control per a previndre les agressions al seu personal en l'exercici de les seues funcions. Es mantenen les línies estratègiques marcades en el Pla 2018-2021, coherents amb les establides en el Conveni núm. 190 i en la Recomanació núm. 206 de l'OIT, s'aprofundeix en aquestes i s'estableixen noves accions.

Es prenen com a punt de partida els resultats de l'avaluació del Pla 2018-2021 i la situació actual. La seua revisió s'ha realitzat en el si del grup de treball creat amb les organitzacions sindicals que formen part de la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral. En aquesta actualització del pla es proposa una avaluació i revisió periòdiques del pla, que permeten adaptar millor els objectius en funció dels canvis que es puguin produir en el context normatiu i socioeconòmic, en l'organització, en la població treballadora i en la població usuària del sistema sanitari.

2. Àmbit d'aplicació

El *Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari* es dirigeix a la prevenció i l'assistència de les agressions que pugui patir tot el **personal gestionat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública**, independentment de la seua relació jurídica, la plaça o el lloc que ocupe i que s'hagen produït amb ocasió o a conseqüència de l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació.

Concepte d'agressió

A l'efecte d'aplicar aquest pla, s'entén per agressió tota actitud d'amenaça, abús verbal o físic, comportament intimidatori, atac físic, coacció o atac sexual, que cometa qualsevol pacient o persona usuària, els seus familiars o acompanyants, contra personal del sector sanitari públic de la Generalitat en l'exercici de la seua professió i amb la finalitat de causar-li un mal físic i/o psicològic.

Aquest tipus d'agressions entren dins del concepte de violència tipus II (externa) o violència de tercers relacionats amb el treball (INSST, 2022; OIT, 2020)..

Es considerarà agressió:

- Les agressions que ocorren durant el treball, en relació amb el treball o com a resultat d'aquest, així com les agressions patides fora del centre de treball o fora de l'horari laboral, sempre que siguin com a conseqüència o en ocasió de l'exercici de la seua professió.
- Els insults, les vexacions, o les desqualificacions greus que tinguen per objectiu desacreditar públicament la professionalitat d'una persona treballadora, expressades en xarxes socials.
- Les agressions físiques i les amenaces greus provocades per pacients amb malaltia mental o que provenen de pacients amb episodis de desorientació.
- Les agressions provocades per pacients o persones usuàries, els seus familiars o acompanyants, sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
- Falta de respecte: perquè una falta de respecte per part d'una persona usuària pugui considerar-se agressió, ha de revestir una certa gravetat o reiteració (exemples: crits continuats o exigències contínues en to elevat).

No es considerarà agressió:

- Agressions a conseqüència d'un acte il·lícit, robatori, atracament.
- Els conflictes i les agressions entre personal de la mateixa Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Els esdeveniments fortuïts que causen una lesió al professional sense intencionalitat de causar dany.

Aquests actes violents es gestionen a través d'altres procediments de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que no són objecte d'aquest pla. La violència en què hi ha una implicació laboral entre persona agressora i víctima de l'agressió és objecte, en l'àmbit de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, d'un procediment específic de gestió interna de conflictes.

- Tampoc pot considerar-se agressió la mera utilització per part de les persones usuàries dels fulls de reclamacions previstos en la normativa vigent, així com la comunicació com a resultat i amb posterioritat a la presentació d'aquesta reclamació, llevat que aquesta continga desqualificacions greus que puguin vincular-se a actes violents que complisquen les tres condicions que defineixen una agressió.

Tipus d'agressió

En el context del pla les agressions es classifiquen en:

- Agressió física: acte o atac violent que implica contacte físic entre la persona agressora i l'agredida, amb ànim de provocar un dany i que pot o no produir lesió física.
- Agressió verbal: inclou els insults, les amenaces, les crítiques degradants, la intimidació verbal o gestual, les coaccions, i cal distingir entre:
 - » Tipus A. Agressió verbal (amenaces o coaccions): intimidació verbal o gestual, amenaces, coaccions.
 - » Tipus B. Agressió verbal (insults, desqualificacions...): injúries, calúmnies, insults, desqualificacions, faltes de respecte intencionades i d'una certa gravetat. Per a considerar una agressió com a tal, ha d'excedir la mala educació o la vulgaritat del llenguatge.

3. Anàlisi de situació. Evolució de les agressions

L'any 2021 es van registrar 615 agressions, fet que suposa una taxa de 9,36 agressions per cada 1.000 professionals (IC95 % 9, 14-9, 59). La majoria de les agressions es corresponen amb agressions verbals (87 %). Es van notificar 77 agressions físiques.

En la figura 1 es pot observar l'evolució de les taxes d'agressions durant el període 2018-2021. Respecte de les dades de l'any 2017, al final del període s'ha produït un lleuger augment de la comunicació d'agressions verbals (1,6 %) i una disminució en les agressions físiques (-0,6 %). La irrupció de la pandèmia de COVID-19 l'any 2020 va suposar una interrupció en la tendència creixent en el nombre total d'agressions verbals comunicades. En 2021 s'ha représ la tendència creixent en la comunicació d'agressions verbals.

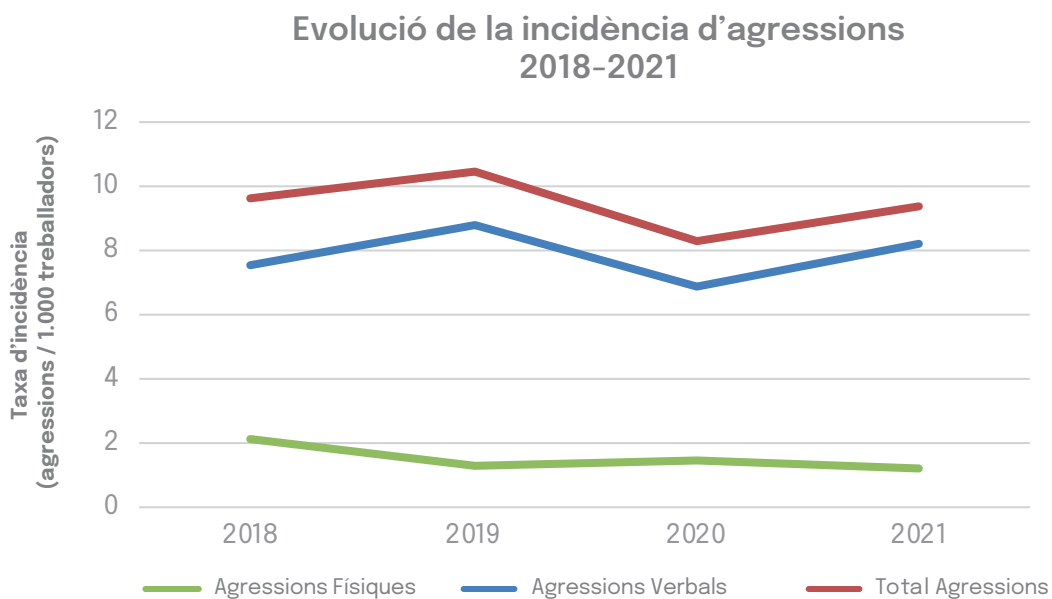


Figura 1. Evolució de la taxa d'agressions 2018-2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP,

L'evolució de les agressions segueix una tendència similar a l'observada per al conjunt de professionals del Sistema Nacional de Salut, amb una incidència a la Comunitat Valenciana inferior a l'estatal. En 2021, la taxa d'agressions en personal de la CSUSP se situa 6 punts per davall de la taxa comunicada per al conjunt del Sistema Nacional de Salut (Ministeri de Sanitat, 2022).

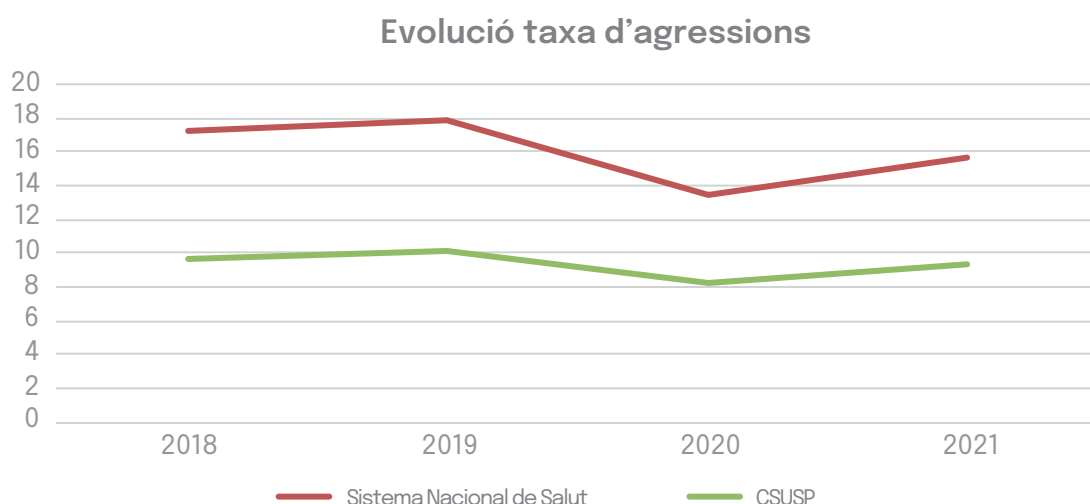


Figura 2. Evolució de la taxa d'agressions 2018-2021 en el conjunt del Sistema Nacional de Salut i a la Comunitat Valenciana. Fonts: Registre d'agressions, CSUSP. Informe d'agressions a professionals del Sistema Nacional de Salut 2021, Ministeri de Sanitat.

Els esforços realitzats per a millorar la comunicació i el registre de les agressions permeten conèixer millor la realitat de les agressions en el sistema sanitari públic valencià. Així, s'han identificat **diferents tipus d'agressions verbals**. En 2021, les amenaces i les coaccions van constituir aproximadament la meitat (49 %) de les agressions verbals registrades, que també inclouen insults, desqualificacions i humiliacions. Després de l'inici de la pandèmia de COVID-19, s'han manifestat noves formes d'agressió verbal, a través de telèfon principalment, lligades probablement al canvi en la manera de prestar l'assistència sanitària. Aquesta nova forma d'agressió s'inclou dins del concepte d'"assetjament cibernètic en el món del treball" (OIT, 2020).

Els **grups professionals** que van comunicar més agressions en 2021 van ser les infermeres/ers i el personal facultatiu (27,6 % i 24,9 % del total de comunicacions, respectivament). No obstant això, en termes de taxa, el personal administratiu, zelador i facultatiu van ser els col·lectius amb més risc d'agressió (**figura 3**).

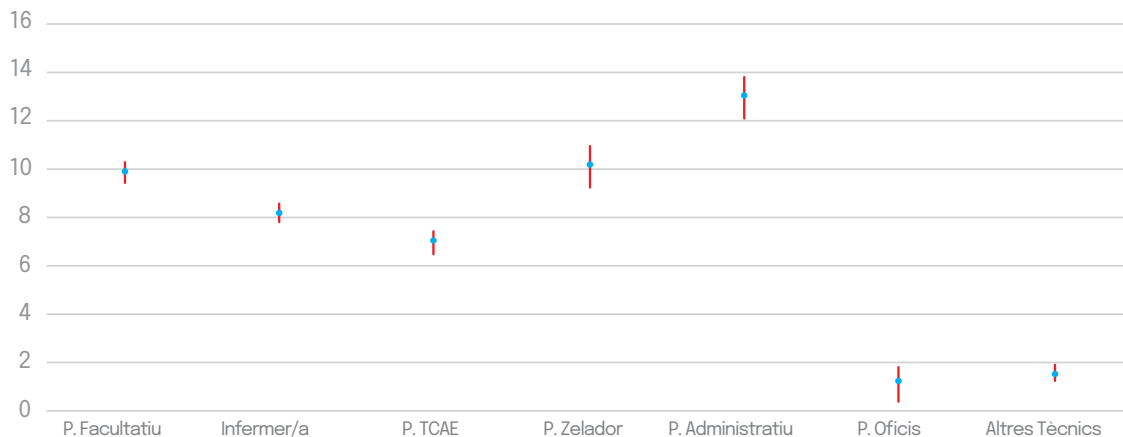


Figura 3. Taxa d'agressió (agressions / 1.000 treballadors) segons el grup professional, any 2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

En la **figura 4** es pot observar l'evolució de les agressions per grup professional durant el període 2018-2021. Cal destacar l'important increment produït en el personal administratiu.

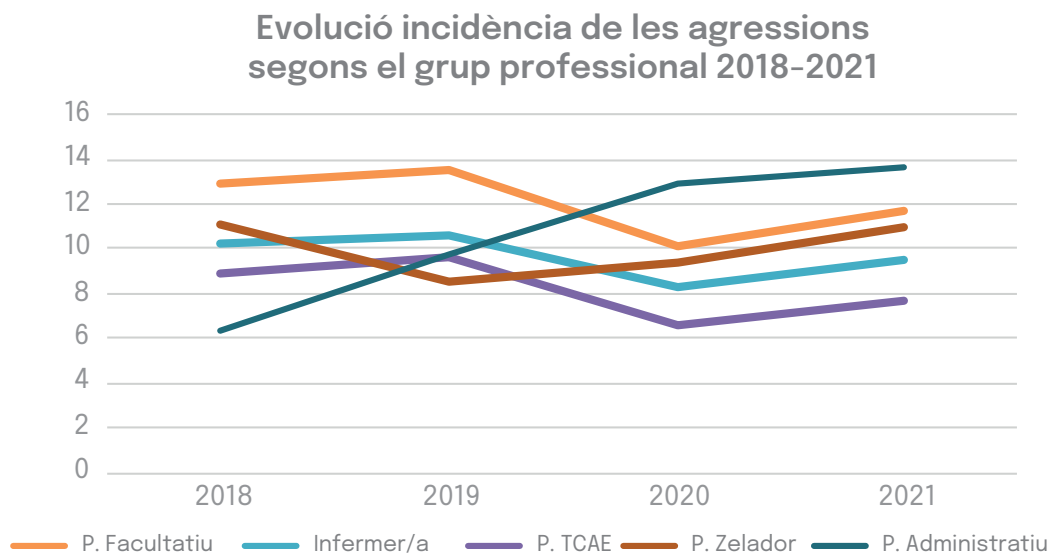


Figura 4. Evolució de la taxa d'agressió (agressions / 1.000 treballadors) per grup professional, anys 2018-2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

No s'han observat diferències de gènere en la incidència d'agressions l'any 2021, a diferència del que ocorria en anys anteriors.

En 2021 es continuen observant **diferències en funció del nivell assistencial**:

- En la **incidència d'agressions**: el risc d'agressió continua sent més alt en Atenció Primària (18,5 agressions / 1.000 treballadors) que en Atenció Especialitzada (5,6 agressions / 1.000 treballadors). El 57,9% de les agressions comunicades en 2021 es van produir en Atenció Primària. D'aquestes, el 14 % es van produir durant l'Atenció Continuada i els Serveis d'Emergències Sanitàries, i van ser verbals principalment (92 %).

En la **figura 5** es mostra l'evolució de la taxa d'agressió en el període 2015-2021, per nivell assistencial. S'observa com s'incrementa la diferència de risc d'agressió entre tots dos nivells al llarg del període.

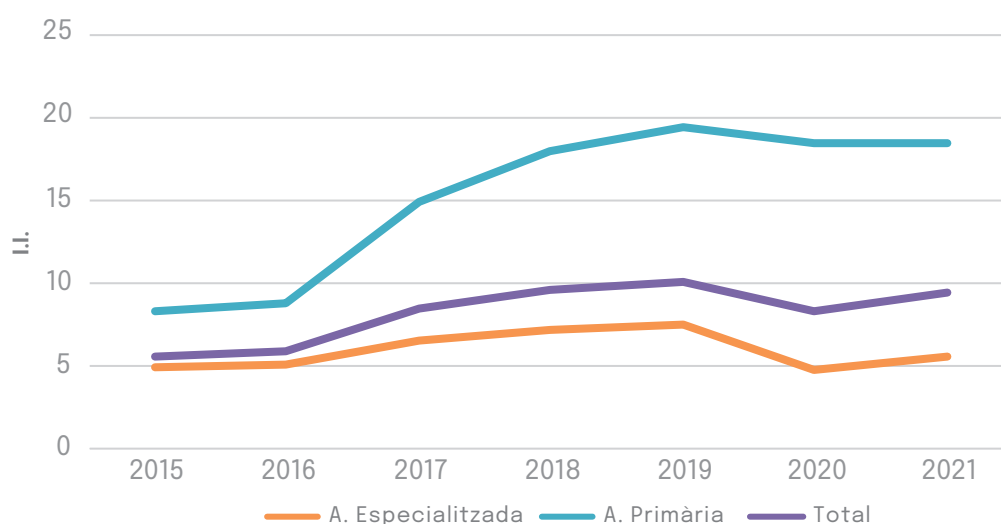


Figura 5. Evolució de la taxa d'agressió (agressions / 1.000 treballadors) per nivell assistencial, anys 2015-2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

El risc de ser agredit en Atenció Primària respecte d'Atenció Especialitzada s'ha incrementat en el període 2018-2021, i ha passat de ser 2,5 vegades més alt en 2018 a ser 3,3 vegades més alt en 2021. Aquest increment de risc podria deure's a les dificultats d'accés a l'atenció sanitària especialitzada amb motiu de la pandèmia COVID-19, perquè es va observar per primera vegada l'any 2020.

- En el **grup professional agredit**. La incidència d'agressions per grups professionals varia segons el nivell assistencial. En Atenció Especialitzada, la taxa d'incidència és la de personal tècnic en atencions auxiliars d'infermeria (7,43), seguida d'infermeres/ers (6,85) i personal facultatiu (5,64) (**figura 6**).

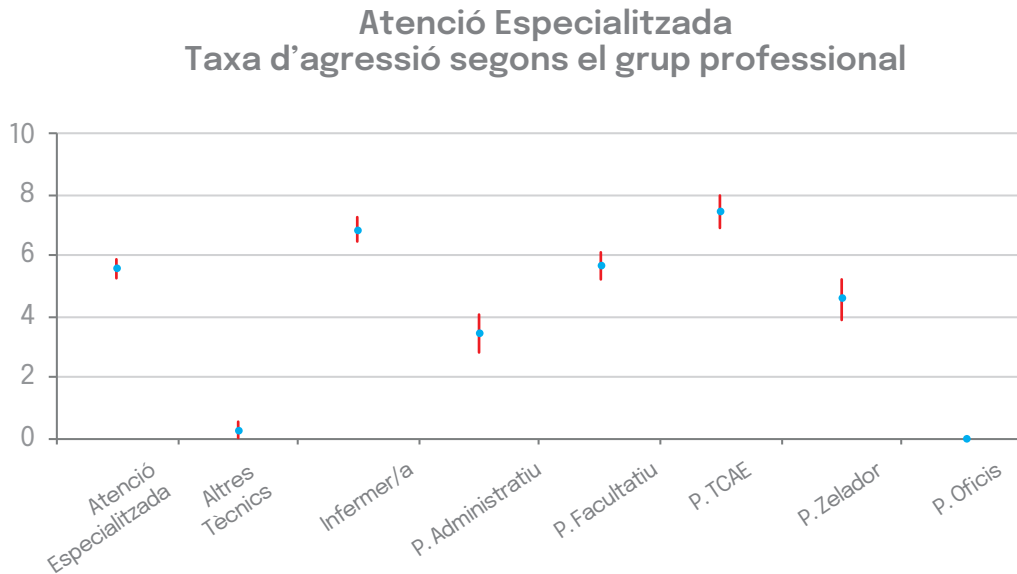


Figura 6. Taxa d'agressió (agressions / 1.000 treballadors) en Atenció Especialitzada per grup professional, any 2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

En Atenció Primària, la taxa d'incidència més alta és la de personal administratiu (28,37) i molt similar el personal zelador (28,35), seguits pel personal facultatiu (23,16) (**figura 7**).

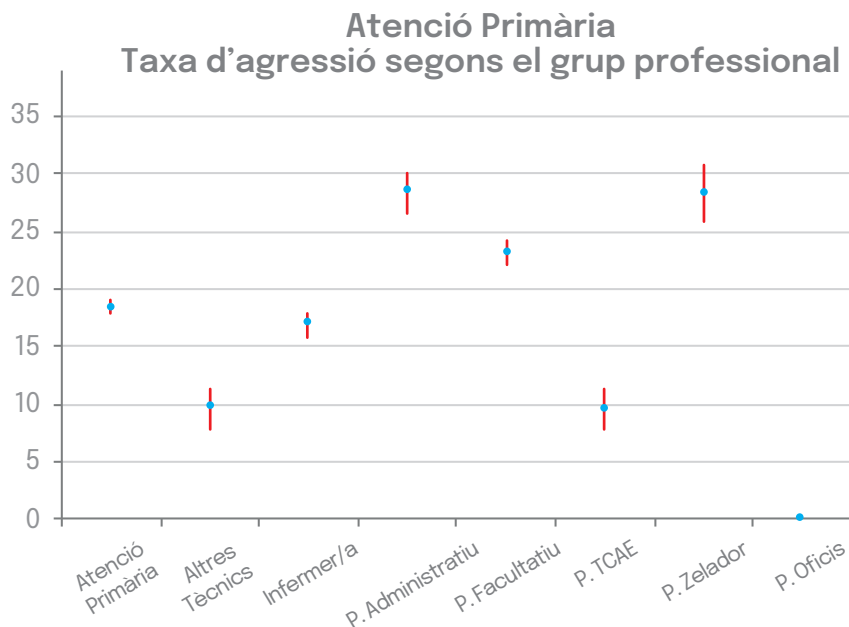


Figura 7. Taxa d'agressió (agressions / 1.000 treballadors) en Atenció Primària per grup professional, any 2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

- Quant al perfil de les **agressions**, el risc de patir una agressió verbal és més de quatre vegades superior en Atenció Primària que en Atenció Especialitzada. Aquest risc és més alt quan es tracta d'amenaques i coaccions (5,4 vegades superior en Atenció Primària que en Atenció Especialitzada). En canvi, el risc de patir una agressió física és més alt en Atenció Especialitzada (1,3) que en Atenció Primària (0,8). En les plantes d'hospitalització el risc d'agressió física és més alt en personal tècnic en atencions auxiliars d'infermeria (2 agressions / 1.000 treballadors) i zelador (1,1 agressions / 1.000 treballadors).
- En el **lloc on es produeix l'agressió**: en Atenció Primària les agressions ocorren majoritàriament en consultes en el cas de personal facultatiu i en el taulell i els punts d'accés al centre en personal administratiu i zelador (**figura 8**). En Atenció Especialitzada, quasi la meitat de les agressions tenen lloc en plantes d'hospitalització (**figura 9**).

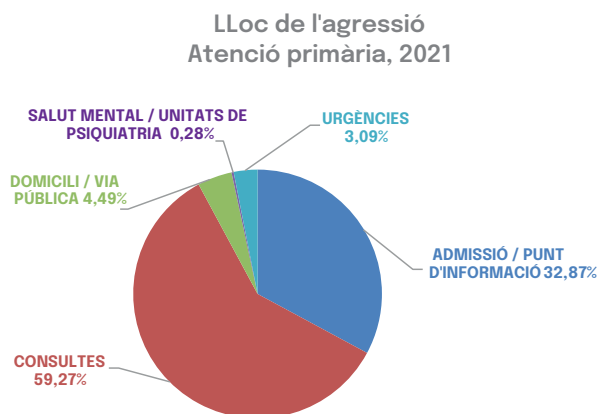


Figura 8. Lloc de l'agressió en Atenció Primària, any 2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP

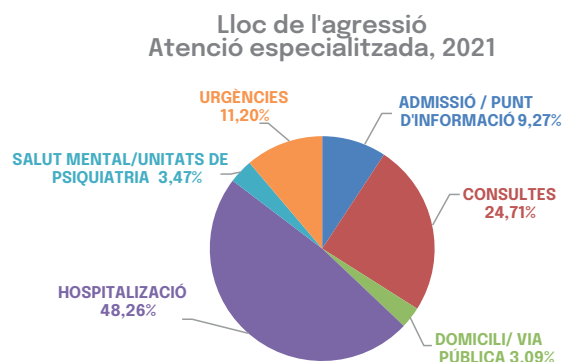


Figura 9. Lloc de l'agressió en Atenció Especialitzada, any 2021. Font: Registre d'agressions, CSUSP.

- En els **factors identificats com a desencadenants de l'agressió**: Les causes relacionades amb l'accés a l'assistència sanitària, com ara la demanda d'atenció sense cita o la demanda d'atenció immediata, són més freqüents en Atenció Primària. En canvi, la disconformitat amb el tracte rebut i la disconformitat amb les normes del centre són més freqüents en Atenció Especialitzada.

4. Objectius generals i principis rectors

Objectius generals

- **Previndre** les agressions en els diferents entorns laborals, així com les situacions de conflicte entre professionals sanitaris i persones usuàries del sistema sanitari.
- Garantir el **suport institucional** a les víctimes de les agressions i facilitar-los l'assessorament i la defensa jurídica.
- **Millorar el coneixement** sobre les agressions, les causes, els factors associats i les conseqüències, amb la finalitat d'orientar i augmentar l'eficàcia de les actuacions preventives.

Principis rectors

- **Compromís** institucional per a generar entorns de treball lliures de violència i **tolerància zero** davant de les agressions.
- **Abordatge integral**, combinant accions preventives amb mesures de suport, assessorament i assistència al personal agredit.
- **Mesures proporcionals al risc i adaptades a cada entorn**: el risc de patir agressions i el pes dels factors que promouen la violència varia entre els centres, depenent del nivell assistencial, la grandària, la ubicació i les característiques del centre. D'altra banda, les característiques del mateix centre poden fer més aconsellables o viables unes mesures preventives o altres.
- **Enfocament participatiu**, fomentant la implicació de tota l'organització i la participació dels treballadors i de les treballadores.
- Basat en l'**evidència científica**, amb la finalitat de proporcionar la màxima qualitat en totes les accions que desenvolupa.
- Sensible al gènere, incorporant de manera transversal la **perspectiva de gènere**.
- **Alineat amb** els objectius del Pla de salut de la Comunitat Valenciana i del Pla d'igualtat de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut.
- Impuls de la **intersectorialitat**, promovent l'actuació coordinada amb altres sectors de l'Administració i de la societat.
- Quant a **drets de pacients i persones usuàries**, conjugant en les seues accions la preservació d'aquests drets amb el dret a la protecció de la salut del personal del sector sanitari.

5. Línies d'actuació, objectius i mesures

Línia 1. Prevenció de les agressions: entorns de treball lliures de violència laboral

Objectius

- Sensibilitzar i informar la població i les persones usuàries del sistema sanitari.
- Impulsar la participació i la col·laboració institucional per a la prevenció de les agressions.
- Implantar mesures preventives adequades a cada entorn.
- Millorar les condicions de seguretat dels centres sanitaris i reforçar la col·laboració amb interlocutors policials sanitaris.

Mesures:

- Realització d'una nova **campanya de sensibilització** dirigida a la població per a promoure el respecte als professionals del sistema sanitari. Unificació de la cartelleria sobre prevenció d'agressions en tots els centres sanitaris.
- Elaboració i difusió d'un **decàleg sobre tolerància zero** enfront de les agressions en els centres sanitaris, en el qual es manifeste el compromís institucional i es recorden els deures de les persones usuàries sobre els respecte als professionals que curen la seua salut i al compliment de les normes de funcionament i convivència, establides en la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana.
- Creació de l'**Observatori d'Agressions** com a òrgan consultiu en matèria de prevenció de les agressions, amb funcions de vigilància i anàlisi de les causes de les agressions i elaboració de propostes d'intervenció i promoció de la investigació. Estarà integrat, entre altres, per representants de l'Administració sanitària, sindicats amb representació en la Mesa Sectorial, la delegació del Govern i persones interlocutores policials sanitàries autonòmiques
- Elaboració en cada departament de Salut d'un **mapa d'agressions**, que identifique per a cada nivell assistencial els centres, els serveis i les unitats amb més risc d'agressions, amb la finalitat de prioritzar les intervencions.

- Revisió de l'**avaluació de riscos d'agressions en tots els centres d'Atenció Primària**, d'acord amb la Guia breu per a la prevenció de les agressions en Atenció Primària, i planificació de mesures preventives.
- Revisió de les avaluacions de risc d'agressions en els serveis i les unitats hospitalàries de més risc d'agressions i planificació de mesures preventives.
- Elaboració de **protocols d'actuació** i mesures preventives en àmbits específics.
 - » Revisió i actualització del protocol d'actuació en el Servei d'Emergències Sanitàries.
 - » Elaboració d'un protocol d'actuació per a la prevenció i l'actuació de les agressions al personal inspector de Salut Pública.
 - » Revisió i millora de la informació institucional facilitada en els centres hospitalaris als familiars de les persones ingressades sobre normes del centre, règim de visites i normes de convivència a les habitacions.
 - » Abordatge específic de les agressions per urgències/crisis en persones amb problemes de salut mental i estats d'agitació.
- Creació de **vies de comunicació permanents amb les persones interlocutores policials sanitàries**:
 - » Constitució d'una comissió de coordinació amb, a través de la delegació de Govern, integrada per les persones interlocutores policials sanitàries, nomenats per les FCSE per a l'àmbit de la Comunitat Valenciana i els representants nomenats de la CSUSP, amb la finalitat de coordinar les actuacions en els departaments de salut, intercanviar informació i proposar accions conjuntes.
 - » Designació d'una persona interlocutora amb interlocutors policials sanitaris en cada departament de salut i centre no departamental, amb la finalitat d'establir canals de comunicació permanent.
- **Revisió de les condicions de seguretat dels centres sanitaris, incloent-hi les mesures de seguretat tant activa com passiva.** La implantació de mesures es realitzarà sobre la base de l'avaluació de riscos, i seran proporcionals al risc i adequades a cada entorn (taula annexa 1). Les persones vigilants de seguretat es dimensionaran d'acord amb el risc i les característiques de cada centre. En els centres amb més conflictivitat, se sol·licitarà la col·laboració dels interlocutors policials sanitaris per a avaluar les condicions de seguretat del centre, així com per a dur a terme actuacions de vigilància preventiva per part dels Cossos i Forces de Seguretat de l'Estat.

- Actualització de l'**aplicació informàtica Codi Alerta**, incloent-hi noves funcionalitats, com ara el tractament de les dades relatives a la utilització del Codi Alerta. L'anàlisi adequada d'aquestes dades pot proporcionar informació útil per a identificar centres, serveis, períodes i horaris de més risc.
- Implantació del **sistema AlertCorps** per a l'assistència domiciliària i altres actuacions fora del centre de treball.

Línia 2. Sensibilització, capacitació i desenvolupament d'habilitats

Objectius

- Millorar les competències professionals i les habilitats per a afrontar i atenuar situacions de conflicte i violència per terceres persones en el treball.

Mesures

- **Actualització del material informatiu dirigit a professionals**, sobre les recomanacions i les pautes d'actuació davant de situacions conflictives i agressions, incloent-hi les fitxes informatives i la guia per a la prevenció de les agressions.
- Actualització del **curs específic de formació en línia sobre prevenció d'agressions**. Aquest curs, dirigit a tota la plantilla del sector sanitari, es desenvolupa des de l'any 2018 i inclou formació sobre tècniques per a manejar situacions conflictives, així com sobre els procediments per al suport, l'assessorament i l'assistència a la persona agredida.
- Elaboració de **material audiovisual** sobre gestió de situacions conflictives.
- Realització de **cursos i tallers pràctics en els centres de treball** i en horari laboral, prioritzant serveis, unitats, centres o grups professionals de més risc, sobre habilitats comunicatives, gestió de situacions conflictives, i control de pacients agressius. Aquests cursos s'inclouran anualment en la programació anual de les activitats preventives de cada departament de Salut.
- Realització d'**activitats formatives conjuntes amb els interlocutors policials sanitaris**.
- Continuar la inclusió de les recomanacions preventives i protocols d'actuació davant agressions, en totes les **activitats formatives generals** de prevenció de riscos laborals i en les **jornades d'acolliment** de noves incorporacions. Igualment, inclusió d'aquesta matèria en el **curs de gestió de la prevenció** dirigit a càrrecs intermedis i personal directiu.

Línia 3. Assessorament, suport, assistència i reparació a la víctima

Objectius

- Millorar el suport institucional, l'assessorament i l'acompanyament a la víctima de l'agressió.
- Assegurar l'assistència sanitària i jurídica que necessiten els professionals que siguen objecte d'agressió.

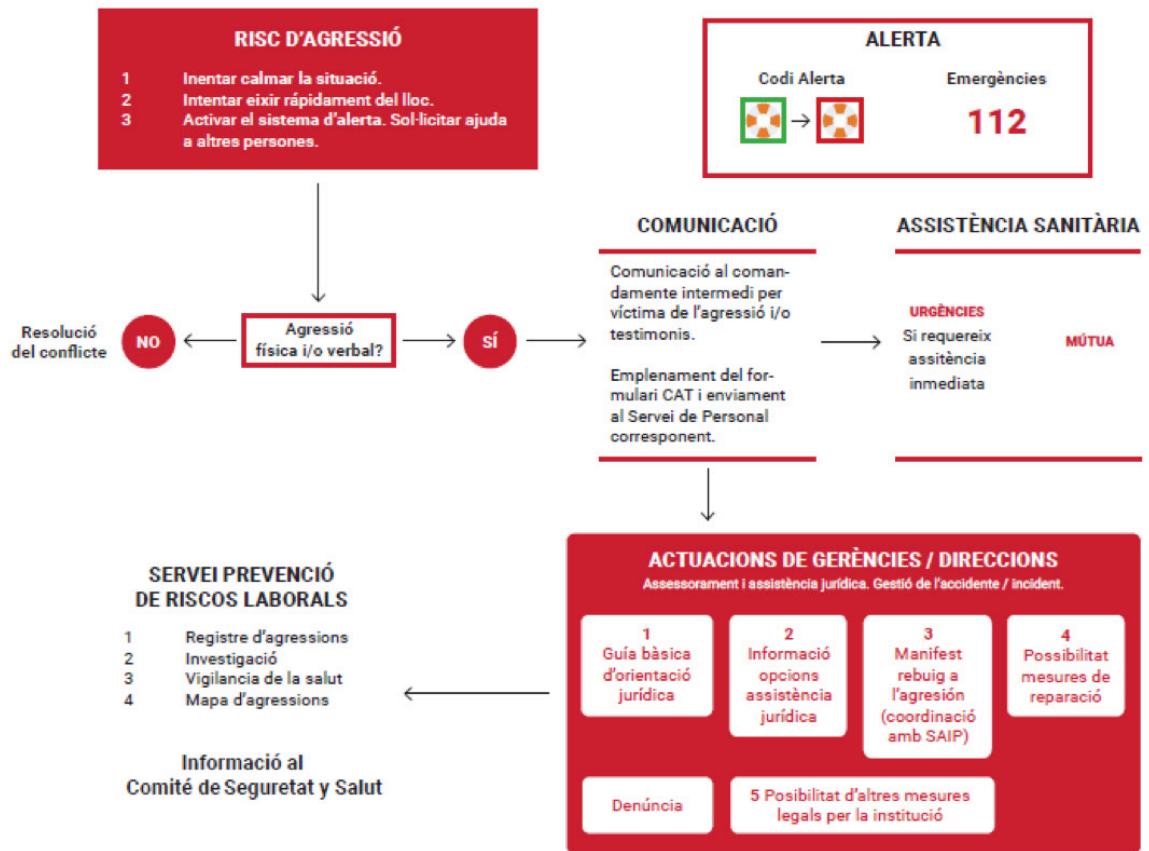
Mesures

- L'atenció a les víctimes d'agressió, incloent-hi l'assistència jurídica, es realitzarà d'acord amb el Procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari (P-PRL-05). En cada departament de salut i centres no departamentals, es reforçarà el **circuit d'atenció a la víctima de les agressions**, mitjançant:
 - » Difusió del fluxograma d'actuació i responsabilitats a tota organització.
 - » Designació en cada departament de salut i centres no departamentals de la persona responsable de l'assessorament jurídic.
 - » Reforç de la formació i informació de les persones responsables dels centres i comandaments intermedis sobre el circuit d'atenció a la víctima d'agressió.
- **Suport institucional i acompanyament de la víctima de l'agressió.** És important mostrar el suport a la víctima i no deixar sola la persona agredida en les primeres hores després de l'agressió.
 - » La persona que exerceix com a càrrec intermedi l'informarà de les vies de comunicació de l'agressió i assistència sanitària. En els centres de salut serà la persona que ocupe la direcció de zona bàsica l'encarregada de realitzar l'acompanyament i el suport, i la informarà sobre el procediment i els tràmits després de l'agressió.
- **Assistència sanitària, incloent-hi la psicològica.** Si l'agressió necessita assistència sanitària, es derivarà a la mútua corresponent, o en cas d'urgència l'assistència es realitzarà a través del sistema públic de salut més accessible/pròxim. Posteriorment, s'oferirà **la vigilància de la salut**, amb la finalitat de detectar

possibles trastorns derivats de l'agressió, com ara estrés, ansietat o depressió. S'oferirà a totes les víctimes d'una agressió la possibilitat de realitzar aquesta vigilància, a través de la corresponent unitat perifèrica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals. En cas de detectar la necessitat de suport psicològic, es derivarà a la mútua.

- **Assessorament, assistència i defensa jurídica.** La persona responsable de l'assessorament jurídic facilitarà i explicarà a la víctima la Guia bàsica d'orientació jurídica i l'informarà sobre les diferents opcions per a rebre assistència jurídica. L'informarà i l'assessorarà sobre com realitzar la denúncia de l'agressió. Es tramitarà la sol·licitud d'assistència jurídica, segons l'opció triada.
- **Denúncia i actuacions sobre la persona agressora. Mesures de reparació i protecció.**
 - » En cas que la persona agredida no interpose una denúncia de l'agressió i aquesta agressió pugui ser qualificada com a "delicte públic", en compliment de l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal, la CSUSP comunicarà els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent.
 - » Si hi ha hagut danys materials a la institució, la persona responsable del centre interposarà la denúncia corresponent.
 - » Personació de la Generalitat com a acusació particular. Quan la persona responsable del centre ho estime convenient per raó de circumstàncies concretes o especials o de la gravetat que concórrega en els fets violents succeïts, de conformitat amb el que s'estableix en els apartats 1 i 5 de l'article 9 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, iniciarà els tràmits, d'acord amb el que s'estableix en el procediment.
 - » Manifest de rebuig a l'agressió. En funció del tipus i la gravetat de l'agressió, la persona responsable del centre enviarà a la persona agressora el manifest de rebuig a l'agressió.
 - » Rebuig a la continuïtat assistencial i altres mesures de protecció. Amb caràcter preventiu en els casos en què es considere necessari protegir la persona treballadora víctima de l'agressió, es podrà rebutjar la continuïtat assistencial, en aplicació del Decret 74/2015, de 15 de maig, del Consell, pel qual es regula la lliure elecció en l'àmbit de l'atenció primària i especialitzada del Sistema Valencià de Salut. En els casos en què no siga aplicable, s'establiran mesures organitzatives per a evitar la relació directa entre la persona agressora i l'agredida. S'informarà de la possibilitat d'aplicar les mesures que preveu l'article 41.1 del Decret 192/2017, d'1 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries públiques del Sistema Valencià de Salut, sobre la "mobilitat per raó de violència en el lloc de treball".

Què fer davant d'una agressió?



Línia 4. Informació, generació de coneixement i investigació

Objectius

- Disposar d'un sistema de vigilància de les agressions que permeti identificar canvis en la tendència, grups i entorns de risc amb la finalitat d'adaptar les actuacions preventives.
- Impulsar la investigació sobre la violència externa en el treball, les causes, les conseqüències i l'efectivitat de les mesures preventives.

Medidas

- **Comunicació i registre** d'agressions. Millora de la qualitat del registre. Es promourà la comunicació de totes les agressions produïdes, amb incidència especial en els col·lectius o els centres en què se sospita que hi ha més infradeclaració. Amb la finalitat de millorar el coneixement dels factors associats a les agressions, s'inclouran dades sobre el perfil de la persona agressora i la seua actitud inicial: agitació, frustració, estratègia. S'establiran mecanismes per a millorar la qualitat de les dades del registre. El registre incorporarà les modificacions i les adaptacions necessàries per a proveir anualment el conjunt mínim de dades sobre agressions del Sistema Nacional de Salut.
- **Investigació de les agressions.** En cada departament de salut es durà a terme una investigació i un seguiment de l'evolució de les agressions, amb la finalitat d'identificar canvis en la tendència i identificar centres i serveis que requerisquen una revisió de l'avaluació del risc d'agressions i de la planificació preventiva. S'elaborarà un informe individual de les causes de totes les agressions físiques i de les agressions verbals tipus A.
- Elaboració i difusió de **butlletins semestral**s, amb els indicadors principals sobre l'evolució de les agressions. Elaboració **de l'informe anual d'agressions**. L'informe anual d'agressions facilitarà informació sobre les agressions produïdes i les seues causes, identificarà col·lectius, centres i serveis de més risc i inclourà recomanacions preventives. Es presentaran en la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral i en l'Observatori d'Agressions.

- **Explotació d'altres fonts d'informació** que permeten obtenir informació complementària per a identificar situacions de risc, com ara l'anàlisi de les queixes i els suggeriments formulats per les persones usuàries davant dels SAIP. Impuls a la utilització dels **comunicats de risc** (procediment P-PRL-04) per part de tot el personal treballador per a la comunicació de condicions de risc percebudes i suggeriments de millora en la prevenció de les agressions en el seu centre de treball, servei, unitat o lloc de treball.
- Realització **d'estudis d'investigació**, tant en professionals com en persones usuàries, que permeten conèixer millor els factors associats a les agressions, les conseqüències, la dimensió de gènere i l'efectivitat de les mesures preventives.
- Participació en el **grup de treball d'estudi i anàlisi de les agressions als professionals del Sistema Nacional de Salut**, del Ministeri de Sanitat.

6. Implementació, seguiment i avaluació

El Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari forma part del Pla de prevenció de riscos laborals de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (aprobat mitjançant la Resolució de 14 de febrer de 2018. DOGV núm. 8265, de 03.04.2018).

Per tant, la seua implementació, seguiment i avaluació s'integren en el sistema de gestió de la prevenció de riscos laborals, d'acord amb les responsabilitats i les funcions establides en el Pla de prevenció de riscos laborals.

Les comissions tècniques per a la gestió de la prevenció de riscos laborals impulsaran la implantació del pla en el seu àmbit d'actuació i realitzaran el seu seguiment i avaluació.

Els comitès de seguretat i salut i la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut en el Treball participaran en la implementació, el seguiment i l'avaluació del pla.

Les avaluacions de risc i les mesures preventives formaran part de la planificació preventiva del departament de salut / centre de treball.

Amb caràcter anual, en el si de la Comissió Sectorial de Seguretat i Salut Laboral se celebrarà una reunió de seguiment i avaluació del pla. El pla es revisarà dos anys després d'implementar-se.

Indicadors de procés

LÍNIA 1. PREVENCIÓ DE LES AGRESSIONS		
MEDIDA	RESPONSABILIDAD	INDICADOR
Campanya de sensibilització/	DGRH / SGAPSL / SPRL Responsables centre	Campanya realitzada Sí / NO
Creació de l'observatori	DGRH / SGAPSL / SPRL	Publicació DOGV
Elaboració mapa de riscos per departament	SPRL	Percentatge de departaments amb mapa de riscos
Avaluació del risc en AP i planificació preventiva	SPRL/ coordinació centres de Salut / responsables de centres	Percentatge de protocols específics elaborats Nivell d'execució mesures preventives
Avaluació del risc en serveis / unitats hospitalàries de més risc / planificació preventiva	SPRL / responsables de centres	Nre. serveis avaluats Nivell d'execució de la planificació preventiva
Elaboració protocol específics	SPRL en col·laboració els centres directius implicats	Nre. i percentatge de protocols elaborats
Coordinació amb IPS	DGRH / SGAPSL / SPRL Gerències i responsables de centre	Nre. de reunions comissió coordinació Nre. Persones interlocutores departamentals nomenades
Revisió condicions de seguretat dels centres sanitaris i planificació preventiva	SPRL/ responsables centres	Nre. de centres revisats Nivell execució planificació preventiva
Actualització aplicació codi alert	DGRH / SGAPSL / SPRL	Aplicació informàtica actualitzada

LÍNIA 2. SENSIBILITZACIÓ, CAPACITACIÓ I DESENVOLUPAMENT D'HABILITATS		
MEDIDA	RESPONSABILIDAD	INDICADOR
Curs prevenció agressions en línia	SPRL	Nre. edicions. Nre. persones formades
Tallers específics	Responsables centre / SPRL	Nre. tallers Nre. participants
Formació càrrecs intermedis	Responsables centre / SPRL / EVES	Informació sobre agressions inclosa en curs gestió de la PRL Sí/NO Nre. persones formades

LÍNIA 3. ASSESSORAMENT, SUPORT, ASSISTÈNCIA I REPARACIÓ A LA VÍCTIMA

MEDIDA	RESPONSABILIDAD	INDICADOR
Assistència sanitària / Vigilància de la salut	MCSS/SPRL	Nre. casos derivats a mútua Nre. casos declarats com a AT Nre. de qüestionaris vigilància de la salut Nre. de persones derivades per a assistència psicològica
Assessorament, assistència i defensa jurídica	Responsables centre / Sotssecretaria	Nre. denúncies efectuades Nre. casos en què se sol·licita assistència jurídica
Mesures de reparació	Responsables centre / DGRH	Nre. de sol·licituds de suspensió de relació pacient

LÍNIA 4. INFORMACIÓ, GENERACIÓ DE CONEIXEMENT I INVESTIGACIÓ

MEDIDA	RESPONSABILIDAD	INDICADOR
Registre d'exposicions	SPRL	Noves variables incorporades. Revisió CT sobre registre d'agressions Informes sobre CMD remesos al Ministeri de Sanitat
Investigació de les agressions. Elaboració i difusió d'informes	SPRL	Percentatge d'agressions investigades Nre. d'informes elaborats
Projectes d'investigació	SPRL/DGIAIS	Nre. projectes investigació

DGRH: Direcció General de Recursos Humans. DGSP: Direcció General de Salut Pública. EVES: Escola Valenciana d'Estudis per a la Salut. MCSS: Mútues Col·laboradores amb la Seguretat Social. Responsables centre: Gerències de departament de salut i direccions de centres departamentals o no departamentals. SPRL: Servei de Prevenció de Riscos Laborals. IPS: Interlocutors/as policials sanitaris/as. DGIAIS: Direcció General d'Investigació i Alta Inspecció Sanitària. SGAPSL: Subdirecció General d'Administració de Personal i Salut Laboral. CMD: Conjunt Mínim de Dades.

Indicadors de resultats

Indicador	Mesura	SITUACIÓ ACTUAL	OBJECTIU
Taxa global d'agressions	Per mil Desagregat per sexe, categoria professional, nivell assistencial, departament de salut	9,36	Disminuir*
Taxa d'agressions físiques	Per mil Desagregat per sexe, categoria professional, nivell assistencial, departament de salut	1,17	Disminuir*
Taxa d'agressions verbals	Per mil Desagregat per sexe, categoria professional, nivell assistencial, departament de salut	8,19	Disminuir*

*Atesa la infradeclaració existent és previsible, almenys a l'inici de la implantació del pla, un augment en el nombre d'agressions registrades, fonamentalment per un augment de les verbals.

7. Referències bibliogràfiques

Liu, J.; Gan, Y.; Jiang, H.; Li, L.; Dwyer, R.; Lu, K., ... i Lu, Z. (2019). "Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis". *Occupational and environmental medicine*, 76(12), 927-937. <https://oem.bmj.com/content/oemed/76/12/927.full.pdf>

Serrano Vicente, M. I.; Fernández Rodrigo, M. T.; Satústegui Dordá, P. J., i Urcola Pardo, F. (2020). "Agresiones a profesionales del sector sanitario en España, revisión sistemática". *Revista Española de Salud Pública*, 93, e201910097. <https://scielo.isciii.es/pdf/resp/v93/1135-5727-resp-93-e201910097.pdf>

Convenio sobre la violencia y el acoso, núm. 190, adoptat a Ginebra el 21 de juny de 2019. Organització Internacional del Treball. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=normlexpub:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C190#:~:text=Amb%20objeto%20de%20prevenir%20y,col-lectiva%2C%20la%20eliminaci%C3%B3n%20de%20todas

Recomendación sobre la violencia y el acoso (núm. 206), adoptada a Ginebra el 21 de juny de 2019. Organització Internacional del Treball. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:R206

Marco estratégico de la Unión Europea en materia de salud y seguridad en el trabajo 2021-2027. Comisión Europea, 2021. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52021D-C0323&from=EN>

Institut Nacional de Seguretat i Salut en el Treball (2020). ESENER (Encuesta europea de empresas sobre riesgos nuevos y emergentes) 2019. Datos de España. <https://www.insst.es/documents/94886/710902/esener+%28Encuesta+europea+de+empresas+sobre+riesgos+nous+i+emergents%29+2019.+Dades+de+Espa%C3%B1a.pdf/0699090d-0ae1-405a-ac28-035f0a-3d2bde?t=1604502188969>

Geoffrion, S.; Hills, D. J.; Ross, H. M.; Pich, J.; Hill, A. T.; Dalsbø, T. K., ... i Guay, S. (2020). Education and training for preventing and minimizing workplace aggression directed toward healthcare workers. *Cochrane database of systematic reviews*, (9). <https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD011860.pub2/full/es#CD011860-abs-0014>

Spelten, E.; Thomas, B.; O'Meara, P. F.; Maguire, B. J.; FitzGerald, D., i Begg, S. J. (2020). Organisational interventions for preventing and minimising aggression directed towards healthcare workers by patients and patient advocates. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, (4). <https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD012662.pub2/full/es#CD012662-abs-0012>

Ministeri de Sanitat (2019). Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud. 2017-2018 https://www.sanidad.gob.es/fr/profesionales/agresiones/docs/INFORME_AGRESIONES_FINAL.pdf

Ministeri de Sanitat (2021). Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud. 2019-2020. https://www.sanidad.gob.es/en/profesionales/agresiones/docs/Informe_Agresiones_19-20.pdf

Ministeri de Sanitat (2022). Informe de agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud. 2021. <https://www.sanidad.gob.es/profesionales/agresiones/docs/InformeAgresionesProfSNSalud2021.pdf>

Organització Internacional del Treball, 2020. Entornos de trabajo seguros y saludables, libres de violencia y acoso. https://www.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751837.pdf

Irastorza, X. (2019). Third European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-3). Oficina de Publicacions de la Unió Europea <https://osha.europa.eu/es/publications/third-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener-3>

Agència Europea per a la Seguretat i la Salut en el Treball (EU-OSHA). La violencia en el trabajo. Facts24. EU-OSHA, 2002. <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/24>

Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-25444&p=20220413&tn=6>

Instrucció 3/2017 de la Secretaria d'Estat de Seguretat sobre mesures policials per a adoptar contra agressions a professionals de la salut. Secretaria d'Estat de Seguretat. Ministeri de l'Interior.

Llei 10/2014, de salut, de la Comunitat Valenciana. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-1239>

8. Taules annexes

Taula 1. Condicions de seguretat dels centres sanitaris
Llista no exhaustiva de possibles mesures preventives contra
agressions en el lloc de treball

Accessos

- Senyalització clara de zones i locals, especialment en proximitat a punts d'accés, que permeti a la persona usuària identificar el lloc on es troba o on ha de dirigir-se.
- Senyalització clara / delimitació de zones de lliure circulació, zones de circulació restringida i zones d'ús exclusiu per a personal. Control d'accessos en cas necessari.
- En centres hospitalaris, procurar que les places d'aparcament siguin pròximes al centre de treball. Bona il·luminació al recinte hospitalari. Rondes de seguretat
- Control visual de zones d'accés i sales d'espera en la unitat, el servei o el centre de treball.

Espais

- Disponibilitat de taulell o zona de recepció per a atenció i informació a pacients, acompanyants o visitants, adaptat als requeriments dels diferents tipus de persones usuàries.
- Disseny dels llocs de treball de manera que es garantisca la privacitat en la informació a les persones usuàries i pacients.
- Disseny dels llocs de treball tenint en compte el possible risc d'agressió durant l'activitat (preveure vies de fugida, sistemes d'alerta, etc.). Disponibilitat de zones de treball amb vies de fugida alternatives per a determinades actuacions (p. ex.: persones detingudes, persones intoxicades o en estat d'agitació...).
- Nivells d'il·luminació adequats en els llocs de treball.
- Reubicació d'elements del lloc de treball (taula, cadires...) de manera que es permeti eixir o entrar per via alternativa en cas necessari.
- Preferència per mobiliari i equipament que no pugui utilitzar-se com a arma llançadora. Eliminació de la possibilitat de tancar per dins les consultes.
- Dotació d'elements d'entreteniment en sales d'espera, especialment per a pacients pediàtrics. Entorn agradable (sorolls, il·luminació, temperatura...) i ben equipat.

Sistemes de seguretat

- Disponibilitat de sistemes d'alerta: aplicació de Codi Alerta (en tots els ordinadors del centre en els quals s'atén les persones usuàries). Altres sistemes alternatius en què aquesta aplicació no puga implantar-se o haja de complementar-se per a garantir l'auxili del personal. Per exemple, polsadors portàtils. Connexió d'aquests sistemes d'alerta amb un altre personal sanitari, amb el personal de seguretat i/o les Forces i Cossos de Seguretat, en funció de recursos disponibles i el nivell de risc del centre/servei.
- Disponibilitat de personal de seguretat en centres de treball, serveis o unitats conflictives.
- Disponibilitat / Instal·lació de sistemes de videovigilància en zones conflictives.
- Coordinació amb les Forces i Cossos de Seguretat per a establir mesures dissuasives.

Taula 2. Llista no exhaustiva de possibles mesures preventives contra agressions en l'organització

- Milliores en la recepció i la informació al públic.
- Millora en la informació a les persones usuàries i els pacients sobre la cartera de serveis, el funcionament del centre, les vies oficials per a les queixes i els suggeriments (en proximitat a punts d'accés al servei/centre, sales d'espera...).
- Realització, en zones conflictives, de qüestionaris de satisfacció del pacient en els quals es prevegen factors de risc d'agressió.
- Presència i suficiència de professionals adequats garantida en totes les franges horàries
- Revisió de la gestió d'agendes per a minimitzar els temps d'espera (tant en l'obtenció de cita com per a ser atesos en la visita programada).
- Milliores en l'organització de cues en centres sanitaris.
- Gestió de les visites domiciliàries (horaris, personal...).
- Gestió de les visites urgents en Atenció Primària (informació a les persones usuàries, personal...).
- Disseny d'horaris de treball evitant al màxim els treballs en solitari. Quan no siga possible, preveure la possibilitat de mantindre el contacte entre el personal.
- Possibilitat de no passar consulta individualment en determinats casos, com a mesura dissuasiva.
- Organització de treballs durant torns nocturns en punts d'Atenció Continuada
- Promoció de la informació i la comunicació entre professionals (abordatge comú de les situacions conflictives, compartir experiències...).
- Disponibilitat, actualització i formació del personal en protocols i guies d'actuació.
- Formació de la plantilla en competència relacional, habilitats comunicatives i maneig de situacions conflictives.
- Identificació codificada del personal que realitza labors d'inspecció, i no mitjançant nom i cognoms.

9. Procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE LES AGRESSIONS AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARI

OBJECTE: Establir el procediment d'actuació davant de les agressions patides pel personal en ocasió de la seua relació laboral amb les persones usuàries del Sistema Valencià de Salut (violència tipus II).

ÀMBIT D'APLICACIÓ: Qualsevol agressió al personal gestionat per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, qualsevol que siga la seua relació jurídica, plaça o lloc que ocupe i que s'hagen produït amb ocasió o a conseqüència de l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació.

AGENTS IMPLICATS: Personal de la CSUSP, gerències/responsables de centre, direccions, càrrecs intermedis, unitats perifèriques del SPRL.

PROCEDIMENTS, INSTRUCCIONS OPERATIVES O CRITERIS TÈCNICS RELACIONATS:

- Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari. CSUSP, 2022
- Guia breu per a la prevenció de les agressions en Atenció Primària CSUSP, 2021
- Procediment de gestió d'accidentabilitat laboral
- Criteri tècnic: vigilància de la salut del personal víctima d'agressions
- Criteri tècnic: dades bàsiques específiques del registre d'agressions
- Criteri tècnic: pautes d'actuació dels tècnics en prevenció per a la investigació de les agressions

1. INTRODUCCIÓ

Aquest procediment forma part del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari.

En coherència amb aquest pla, és objecte del present procediment establir, en el seu àmbit d'aplicació, les actuacions després d'una agressió, incloent-hi l'assessorament, el suport, l'assistència i la reparació a la víctima de l'agressió.

2. DEFINICIONS

Agressió

En l'àmbit d'aquest procediment, s'entén per agressió tota actitud d'amenaça, abús verbal o físic, comportament intimidatori, atac físic, coacció o atac sexual que cometa qualsevol pacient o persona usuària, els seus familiars o acompanyants, contra personal del sector sanitari públic de la Generalitat en l'exercici de la seua professió i amb la finalitat de causar-li un mal físic i/o psicològic. Aquest tipus d'agressions entra dins del concepte de violència tipus II (externa) o violència de tercers relacionats amb el treball.

Es considerarà agressió:

- Les agressions que ocorren durant el treball, en relació amb el treball o com a resultat d'aquest, així com les agressions patides fora del centre de treball o fora de l'horari laboral, sempre que siguin a conseqüència o en ocasió de l'exercici de la seua professió.
- Els insults, les vexacions o les desqualificacions greus que tinguen per objectiu desacreditar públicament la professionalitat d'una persona treballadora, expressades en xarxes socials.
- Les agressions físiques i les amenaces greus provocades per pacients amb malaltia mental o que provenen de pacients amb episodis de desorientació.
- Les agressions provocades per pacients o persones usuàries, els seus familiars o acompanyants, sota els efectes de l'alcohol o altres drogues.
- Falta de respecte: perquè una falta de respecte per part d'una persona usuària pugui considerar-se agressió, ha de revestir una certa gravetat o reiteració (exemples: crits continuats o exigències contínues en to elevat).

No es considerarà agressió:

- Actes violents a conseqüència d'un acte il·lícit, robatori, atracament.
- Els conflictes i la violència entre personal de la mateixa Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Els esdeveniments fortuïts que causen una lesió al professional sense intencionalitat de causar dany.
- La mera utilització per part de les persones usuàries dels fulls de reclamacions previstos en la normativa vigent, així com la comunicació pel personal afectat com a resultat i amb posterioritat a la presentació d'aquesta reclamació per la persona usuària, llevat que aquesta continga desqualificacions greus que puguin vincular-se a actes violents que complisquen les tres condicions que defineixen una agressió.

Aquests actes violents es gestionen a través d'altres procediments de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que no són objecte d'aquest pla. La violència en què hi ha una implicació laboral entre la persona agressora i la víctima de l'agressió és objecte, en l'àmbit de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, d'un procediment específic de gestió interna de conflictes.

3. DESENVOLUPAMENT

3.1. Acompanyament i suport immediat a la víctima. Comunicació de les agressions.

La persona que exerceix de càrrec intermedi, una vegada tinga coneixement d'una agressió a una persona treballadora sota la seua dependència, realitzarà l'acompanyament i el suport immediat a la víctima. L'informarà sobre:

- Les vies de comunicació de l'agressió (formulari CAT).

La comunicació de totes les agressions patides pels treballadors i per les treballadores es realitzarà, d'acord amb el procediment de gestió de l'accidentabilitat laboral de la Conselleria de Sanitat (P-PRL-02), mitjançant un **formulari CAT**. També d'acord amb aquest procediment, el servei de personal corresponent realitzarà la gestió de l'agressió com a accident de treball, quan siga procedent.

- La possibilitat d'acudir, en cas necessari, a la corresponent mútua col·laboradora amb la Seguretat Social per a rebre assistència sanitària (incloent-hi la psicològica).

- L'avís que rebrà de la persona responsable designada pel centre per a l'assessorament jurídic corresponent.

Quan l'agressió tinga lloc en absència de la persona responsable amb funcions de comandament intermedi, aquest acompanyament i suport immediat, així com la formalització del formulari CAT, el realitzarà la persona que tinga delegat el càrrec (direcció de la guàrdia...).

3.2. Assistència sanitària

La mútua prestarà l'**assistència sanitària (incloent-hi la psicològica)** que necessite la víctima de l'agressió. Per a això, el treballador o la treballadora agredit acudirà a la mútua corresponent amb una còpia del formulari CAT. En cas que la víctima requereixca **atenció sanitària urgent**, aquesta es prestarà a través del centre / servei sanitari públic més ràpidament disponible, fins i tot sense haver omplit encara el formulari CAT.

Si del succés es derivaren lesions, es recomana que la persona treballadora sol·licite el corresponent **informe de lesions** (molt important a l'hora d'emprendre les possibles accions en defensa dels seus interessos legítims).

La Unitat de Prevenció de Riscos Laborals oferirà la **vigilància de la salut específica** a les persones treballadores víctimes d'una agressió, per a identificar de manera precoç possibles alteracions no immediates de l'estat de salut, com ara l'estrés posttraumàtic, relacionades amb l'agressió i oferir l'atenció sanitària psicològica a través de l'entitat gestora corresponent. Aquesta vigilància es realitzarà de conformitat amb els criteris i les instruccions de la Unitat Central SPRL.

3.3. Assistència jurídica i altres mesures legals de reparació

La víctima d'una agressió pot presentar, si així ho considera, una **denúncia** de l'agressió davant del jutjat, la Policia Nacional o la Guàrdia Civil.

La CSUSP li facilitarà **assessorament jurídic** a través de la **persona designada** per a això en el seu departament de salut o centre no departamental. En l'**annex I** s'inclou la «*Guia d'assistència jurídica a la víctima i altres mesures legals enfront de l'agressió*», document guia destinat específicament a la persona designada de l'assessorament jurídic.

La persona responsable del centre on haja ocorregut l'agressió realitzarà les actuacions següents, d'acord amb aquest procediment descrit en l'**annex I**:

3.3.1. Facilitar a la persona agredida la Guia bàsica d'orientació jurídica»

La persona designada per a l'assessorament jurídic en el departament de salut o el centre no departamental lliurarà a la persona víctima de l'agressió la Guia bàsica d'orientació jurídica (**annex II**) perquè pugui prendre una decisió informada sobre si posar o no una denúncia davant de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat o el jutjat, i les conseqüències d'aquesta decisió.

Amb aquesta guia bàsica no es pretén abordar la matèria de manera exhaustiva, sinó de manera accessible i succinta. En la guia bàsica s'informa la persona víctima de l'agressió dels aspectes jurídics següents:

- a. La possible manera de tipificar o qualificar l'agressió que ha patit, de conformitat amb el Codi Penal.
- b. Les accions legals que es poden derivar de l'agressió.
- c. Les fases del procés penal que pot originar l'agressió.
- d. Les opcions d'assistència jurídica de què disposa, segons l'apartat 3.3.2.

3.3.2. Oferir l'assistència jurídica a la persona agredida per part de l'Administració.

La persona víctima d'una agressió pot seguir diferents vies per a la seua defensa jurídica. La persona designada per a l'assessorament jurídic oferirà en tot cas l'assistència jurídica per part de l'Administració.

Si la víctima d'una agressió manifesta expressament, per escrit o verbalment, la seua intenció d'exercir el seu dret a la **defensa jurídica de l'Administració pública**, la persona designada per a l'assessorament jurídic realitzarà els tràmits següents amb caràcter d'urgència:

- 1^a Sol·licitar l'**assistència jurídica a la companyia asseguradora**, adjuntant la sol·licitud de la denúncia.
- 2^a En el cas que aquesta sol·licitud d'assistència jurídica siga rebutjada expressament per la companyia asseguradora, se sol·licitarà l'**assistència jurídica a l'Advocacia General de la Generalitat**.

Quan la persona agredida, per qualsevol causa, renunciï a l'oferiment d'assistència jurídica de l'Administració, es recomana documentar aquesta renúncia utilitzant el model establert per a això.

3.3.3. Comunicar els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent.

En cas que la persona agredida no interpose una denúncia de l'agressió i aquesta agressió pugui ser qualificada com a "delicte públic", en compliment de l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal, la CSUSP comunicarà els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent.

3.3.4. Emetre un manifest de rebuig a l'agressió.

La persona responsable de centre emetrà una carta de rebuig a l'agressió a la presumpta persona agressora, en funció del tipus i la gravetat de l'agressió.

El contingut d'aquesta carta serà diferent en funció de si hi ha o no un suggeriment o una queixa davant del SAIP (Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient) en relació amb els fets que es troben en l'origen de l'agressió. En aquesta carta:

- En tot cas es manifestarà el rebuig a la conducta agressiva.
- Alternativament:
 - » Si hi ha un suggeriment o una queixa en el SAIP, en la mateixa carta se li donarà resposta en els terminis establits legalment per a això.
 - » Si no hi ha un suggeriment o una queixa en el SAIP, se l'informarà de la via apropiada per a la presentació de suggeriments i queixes.

3.3.5. Informar la persona agredida de la possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial de la persona agressora, així com sobre altres mesures de protecció

Hi ha la possibilitat de **rebutjar la continuïtat assistencial del pacient o la pacient**, per raons de salvaguarda de la bona relació professional sanitari-pacient o a la vista de la motivació que conté l'informe del professional sanitari o el servei d'atenció especialitzada, tant si l'agressió ha sigut provocada presumptament pel pacient o la pacient, com si ho ha sigut per un acompanyant o un familiar, segons es dedueix de les previsions que conté l'article 10.3 i 4 del Decret 74/2015, de 15 de maig, del Consell, pel qual es regula la lliure elecció en l'àmbit de l'atenció primària i especialitzada del Sistema Valencià de Salut, així com la creació del seu registre autonòmic.

En el cas que el professional sanitari decidisca formalitzar aquest rebuig, la persona designada per a l'assessorament jurídic iniciarà el tràmit segons es descriu en l'annex I.

D'altra banda, l'article 41.1 del Decret 192/2017, d'1 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries públiques del Sistema Valencià de Salut, regula la **“mobilitat per raó de violència en el lloc de treball”**.

3.3.6. Interposar una denúncia de danys materials a la institució sanitària, quan siga procedent.

En el cas que s'hagen causat danys materials a la institució sanitària a conseqüència d'accions violentes, la persona responsable de centre:

- a. Interposarà una denúncia al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent.
- b. Remetrà una notificació a l'Advocacia General de la Generalitat, a través de la Sotssecretaria de la CSUSP.

3.3.7. Formular una sol·licitud d'autorització de la persona titular de la Conselleria perquè la GVA actue com a acusació particular en l'eventual procés judicial derivat de l'agressió produïda

Quan la persona responsable de centre ho estime convenient, per raó de circumstàncies concretes o especials o de la gravetat que concórrega en els fets violents succeïts, de conformitat amb la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'Assistència Jurídica a la Generalitat, sol·licitarà l'autorització de la persona titular de la CSUSP perquè la GVA actue com a acusació particular i, una vegada s'atorgue, serà remesa per la Sotssecretaria de la CSUSP a l'Advocacia General de la GVA.

Considerant el termini de prescripció de les infraccions penals qualificades com a delictes lleus i com a delictes d'injúries i calúmnies, aquests tràmits han de realitzar-se de manera urgent.

3.4. Registre i investigació d'agressions

La Unitat Perifèrica del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, quan tinga coneixement de l'agressió mitjançant el formulari CAT, n'efectuarà el registre i la investigació en la base informàtica a aquest efecte, d'acord amb les instruccions i les guies de la Unitat Central del SPRL.

Es registraran dades que permeten millorar el coneixement sobre les circumstàncies que envolten l'agressió i les seues conseqüències, incloent-hi els factors discriminatoris i de gènere i la identificació de grups, els llocs i les situacions en què siga necessari reforçar les mesures preventives. La investigació de l'agressió perseguirà identificar les causes o els factors laborals possiblement relacionats amb l'agressió.

L'informe d'investigació de l'agressió dirigit a la persona responsable de centre contindrà les mesures correctores oportunes per a la prevenció de les agressions.

3.5. Funcions i responsabilitats.

De manera complementària a les funcions i les responsabilitats generals que estableix el Pla de prevenció de riscos laborals de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (Resolució de 14 de febrer de 2018, DOGV 8265, de 03.04.2018), específicament en matèria d'agressions, s'estableixen les següents:

3.5.1. *Qualsevol treballador o treballadora*

Comunicar les agressions de les quals siga objecte, col·laborant amb el càrrec intermedi en la formalització del formulari CAT i l'enviament al responsable de centre (procediment de gestió de l'accidentabilitat laboral, codi P-PRL-02).

3.5.2. *Càrrec intermedi*

- Realitzar l'acompanyament i el suport immediat a la víctima de l'agressió. Proporcionar informació immediata sobre l'assistència sanitària i jurídica que preveu aquest procediment.
- Comunicar l'agressió, amb independència que es considere incident o accident de treball, omplint el formulari CAT i enviant-lo a la persona responsable de centre

(procediment P-PRL-02). Lliurar-ne una còpia a la persona agredida.

- Col·laborar amb la Unitat Perifèrica del SPRL en la investigació de les causes i proposta de mesures preventives i correctores de l'agressió.
- Coordinar i supervisar en el seu àmbit les mesures preventives i/o correctores derivades de l'agressió, així com el compliment d'aquest procediment.

3.5.3. Persona responsable de centre

- Implantar el procediment de gestió de les agressions en l'entorn sanitari en el seu àmbit d'actuació. Específicament:
 - » Designar una persona responsable en el seu àmbit de competència per a l'assessorament jurídic a la víctima de l'agressió.
 - » Emetre un manifest de rebuig a l'agressió a la presumpta persona agressora, en funció del tipus i gravetat de l'agressió.
 - » Interposar una denúncia de danys materials a la institució sanitària, quan siga procedent.
 - » Comunicar els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent, quan siga procedent.
 - » Formular sol·licitud d'autorització de la persona titular de la Conselleria perquè la Generalitat actue com a acusació particular en l'eventual procés judicial derivat de l'agressió esdevinguda.
 - » Promoure la formació de tot el personal, i específicament de càrrecs intermedis i de la persona designada per a l'assessorament jurídic, en el procediment d'actuació després d'una agressió.
 - » Planificar i implantar les mesures necessàries per a l'eliminació o disminució i control del risc d'agressió en els seus centres de treball, en el marc del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari de la CSUSP i de conformitat amb els informes de la Unitat de Prevenció del SPRL.
 - » Vetlar per l'efectiva execució de les mesures planificades.
 - » Exercir la interlocució en el seu àmbit d'actuació amb les persones interlocutores policials sanitàries corresponents, en la seua persona o a través de delegació.

3.5.4. Persona designada per a l'assessorament jurídic

- Assistir la persona agredida en matèria jurídica i en les actuacions derivades d'aquest procediment, d'acord amb la Guia d'assistència jurídica a la víctima i altres mesures legals enfront de l'agressió. Específicament:
 - » Facilitar a la persona agredida la Guia bàsica d'orientació jurídica.
 - » Oferir l'assistència jurídica per part de l'Administració i iniciar els tràmits quan la persona agredida ho sol·licite. Recaptar la seua renúncia, quan siga procedent.
 - » Coordinar-se amb el Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient (SAIP) per a determinar si hi ha una queixa o una reclamació relacionada amb l'agressió.
 - » Informar la persona agredida de la possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial de la persona agressora, quan siga procedent, i iniciar els tràmits quan així ho sol·licite.

3.5.5. Unitat Perifèrica de l'SPRL

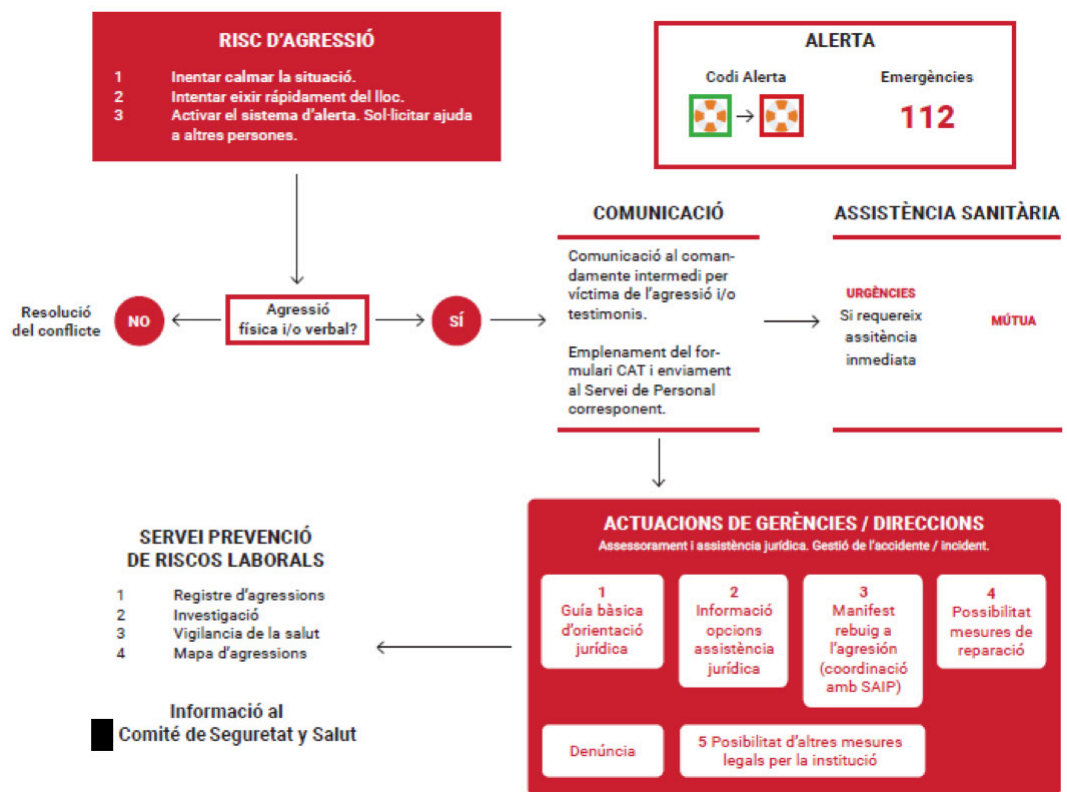
- Assessorar la persona responsable de centre i col·laborar amb ella en la integració i la difusió del procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari en el seu àmbit d'actuació.
- Dur a terme la vigilància de la salut de la víctima de l'agressió i gestionar l'assistència psicològica amb la mútua corresponent, quan siga procedent, de conformitat amb les guies i les instruccions de la Unitat Central de l'SPRL.
- Realitzar el registre informatitzat i la investigació de totes les agressions que tinguen lloc en el seu àmbit, de conformitat amb les guies i les instruccions de la Unitat Central del SPRL.
- Vigilar l'eficàcia de les mesures preventives planificades i implantades.
- Obtindre dades i elaborar informes d'agressions en el seu àmbit d'actuació, a petició dels Comitès de Seguretat i Salut i CTGPRL-D, sobre les agressions registrades en els seus àmbits competencials.

3.5.6. Unitat central de l'SPRL

- Obtindre dades i elaborar informes d'agressions en el total de centres i llocs de treball de la Conselleria, i presentar-los davant de la Mesa Sectorial de Seguretat i Salut Laboral i la resta d'òrgans de la Conselleria.
- Realitzar el seguiment i actualitzar el procediment d'actuació contra les agressions, en coherència amb el vigent Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari.
- Elaborar criteris d'actuació i instruccions dirigides a les unitats perifèriques de l'SPRL per a desenvolupar i implantar el procediment.

4. FLUXOGRAMA

Què fer davant d'una agressió?



5. REFERÈNCIES.

- Reial decret de 14 de setembre de 1882, pel qual s'aprova la Llei d'enjudiciament criminal.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 55/2003, de 16 de desembre, que regula l'Estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut.
- Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, sobre defensa i assistència lletrada d'autoritats i personal al servei de la Generalitat.
- Decret 84/2006, de 16 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Advocacia General de la Generalitat, sobre representació i defensa d'autoritats, funcionaris i empleats públics.
- Decret 159/2009, de 2 d'octubre, del Consell, pel qual s'estableixen les actuacions dels òrgans de la Conselleria de Sanitat en la prevenció i l'atenció de les agressions als treballadors del sector sanitari públic de la Generalitat.
- Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana.
- Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
- Decret 74/2015, de 15 de maig, del Consell, pel qual es regula la lliure elecció en l'àmbit de l'atenció primària i especialitzada del Sistema Valencià de Salut, així com la creació del registre autonòmic corresponent.
- Decret 192/2017, d'1 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries públiques del Sistema Valencià de Salut.
- Resolució de 14 de febrer de 2018, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'aprova i s'ordena la publicació del Pla de prevenció de riscos laborals de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Procediment de gestió de l'accidentabilitat laboral (P-PRL-02). Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, 2019.
- Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari. Actualització 2022. Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, 2022.

6.CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ.

6.1. Distribució i accés.

El Servei de Prevenció de Riscos Laborals distribuirà el procediment a les persones responsables de centre, les quals el distribuiran i els difondran, en els àmbits d'actuació respectius, als nivells directius, els càrrecs intermedis i la resta de treballadors i treballadores, així com als representants dels treballadors.

Una vegada aprovat aquest procediment del sistema de gestió de prevenció de riscos laborals, el Servei de Prevenció de Riscos Laborals el publicarà en la pàgina web de la CSUSP, sense restriccions d'accés i seguint instruccions de la CSUSP per a això.

6.2. Control de canvis.

En versions no inicials del document s'indicaran els canvis respecte de la versió anterior, segons el format següent:

Versió i data	Motiu del canvi
v.1 (2010)	Versió inicial
v. 2 (2018)	Revisió i actualització segons el Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari 2018-2021
v. 3 (2022)	Revisió i actualització segons el Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari. Actualització 2022

6.3. Emmagatzematge i conservació.

Els procediments i les instruccions operatives de l'SPRL s'emmagatzemaran en suport electrònic en el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

La Unitat Central del Servei de Prevenció de Riscos Laborals de la CSUSP mantindrà actualitzada la llista de procediments, instruccions operatives.

7. ANNEXOS.

- ANNEX I: Guia d'assistència jurídica i altres mesures legals de reparació. Document per a la persona designada per a l'assessorament jurídic en el departament de salut o centre no departamental.
- ANNEX II: Guia bàsica d'orientació jurídica. Document per a la persona treballadora víctima d'una agressió.

ANNEX I

GUIA D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA A LA VÍCTIMA I ALTRES MESURES LEGALS ENFRONT DE L'AGRESSIÓ

Aquest annex I és una guia de suport dirigida a la **persona designada per a la prestació de l'assessorament jurídic** en el departament de salut o el centre no departamental en cas d'agressió a una persona treballadora del seu àmbit geogràfic.

Aquesta guia s'emmarca en el context del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari de la Conselleria i del procediment de gestió de les agressions al personal del sector sanitari del qual és part.

S'entendrà per **agressió** tota actitud d'amenaça, abús verbal o físic, comportament intimidatori, atac físic, coacció o atac sexual que cometa qualsevol pacient o persona usuària, els seus familiars o acompanyants, contra personal del sector sanitari públic de la Generalitat en l'exercici de la seua professió i amb la finalitat de causar-li un mal físic i/o psicològic.

En aquesta guia s'expliciten les **actuacions que ha de desenvolupar** tant la víctima, per si mateixa o amb el suport jurídic de la Generalitat, com el seu càrrec intermedi i de la persona responsable del centre.

1. OBJECTE

L'objecte d'aquesta guia és establir, en el seu àmbit d'aplicació, les actuacions que cal realitzar quant a l'assistència jurídica a la víctima i altres mesures legals enfront de l'agressió.

2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

L'àmbit d'aplicació d'aquesta guia és coincident amb el del Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari i del procediment del qual és part, i es distingeix:

- a. Àmbit d'aplicació objectiu:** s'aplicarà el present procediment a tots els accidents/incidents de treball, amb baixa mèdica o sense, derivats d'agressions.
- b. Àmbit d'aplicació subjectiu:** aquest procediment comprén el personal que presta serveis en el sector sanitari públic de la Generalitat, sempre que les agressions:
 - S'hagen produït en ocasió de l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació.
 - Tinguén l'origen en l'actuació exercida per persones alienes a l'organització, excloent-ne expressament els procedents d'un altre treballador del sector sanitari públic de la Generalitat.

3. GUIA D'ACTUACIÓ

3.1.- Actuacions prèvies

Una vegada el càrrec intermedi tinga coneixement de l'agressió a una persona sota la seua dependència jeràrquica, en exercici de les seues competències, li prestarà el suport i l'assessorament, cosa que inclou:

- a. Comunicar l'agressió mitjançant la formalització del formulari CAT i l'enviament d'una còpia d'aquest a la persona responsable de centre, a través de la via establida per a això.
- b. Informar la víctima de l'agressió sobre:
 - Les dades que conté aquest document, en compliment de la normativa sobre protecció de dades de caràcter personal.
 - L'avís que rebrà de la persona responsable del centre, per a facilitar-li la informació jurídica corresponent.
 - La possibilitat d'acudir, en cas necessari, a la corresponent mútua col·laboradora amb la Seguretat Social per a rebre assistència sanitària (incloent-hi la psicològica).

3.2.- Assistència jurídica a la víctima i altres mesures legals enfront de l'agressió

La persona responsable del centre on haja ocorregut l'agressió, una vegada en tinga coneixement a través del formulari CAT, realitzarà les actuacions següents:

- Facilitar a la persona agredida una **GUIA BÀSICA D'ORIENTACIÓ JURÍDICA**.
- Informar-lo sobre les diferents opcions per a rebre **ASSISTÈNCIA JURÍDICA**.
- **En els casos en què siga procedent**, comunicar els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent, en **compliment de l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal**.
- Emetre un **MANIFEST DE REBUIG A L'AGRESSIÓ**.
- Informar la persona agredida sobre la **possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial de la PERSONA AGRESSORA, AIXÍ COM SOBRE ALTRES MESURES DE PROTECCIÓ**.
- Si s'hagueren produït **danys materials a la institució**, interposar una denúncia al jutjat de guàrdia o d'instrucció i notificar-ho a l'Advocacia General de la Generalitat.

- Formular una **sol·licitud d'autorització** de la persona titular de la Conselleria perquè la Generalitat actue com a **acusació particular**, si és el cas.

1. Facilitar a la persona agredida una GUIA BÀSICA D'ORIENTACIÓ JURÍDICA (annex II del procediment): en primer lloc, es lliurarà a la víctima de l'agressió una guia bàsica en la qual, sense pretendre abordar la matèria de manera exhaustiva, sinó de manera accessible i succinta, se la informa dels aspectes jurídics següents:

- a. La possible manera de tipificar o qualificar l'agressió, de conformitat amb el Codi Penal.
- b. Les accions legals que es poden derivar de l'agressió.
- c. Les fases del procés penal que pot originar l'agressió.
- d. Les opcions d'assistència jurídica de què disposa, de les quals també l'informarà verbalment el responsable del centre, d'acord amb el que es preveu en l'apartat següent.

2. Informar la persona agredida sobre les diferents opcions per a rebre ASSISTÈNCIA JURÍDICA de què disposa, que són principalment l'assistència jurídica per:

- a. L'assegurança de la Conselleria, si és el cas.
- b. L'Advocacia General de la Generalitat.
- c. Advocats/ades o lletrats/ades l'assistència dels quals es requereix a títol particular, dels col·legis professionals respectius, de les organitzacions sindicals, privats o, si és el cas, designats d'ofici.

- En l'àmbit de la Generalitat, el punt de partida és que, d'acord amb l'article 14 del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic: "Els empleats públics tenen els següents drets de caràcter individual en correspondència amb la naturalesa jurídica de la seua relació de servei: [...] f) A la defensa jurídica i la protecció de l'Administració pública en els procediments que se segueixen davant de qualsevol ordre jurisdiccional a conseqüència de l'exercici legítim de les seues funcions o càrrecs públics".
- Aquesta defensa jurídica per part de l'Administració en els procediments judicials derivats de l'exercici legítim de les funcions o els càrrecs dels empleats públics es prestarà atenent el que es disposa en l'article 11 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, sobre defensa i assistència lletrada d'autoritats i personal al servei de la Generalitat, desplegat per l'article 33 del Decret 84/2006, de 16 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Advocacia General de la Generalitat, sobre representació i defensa d'autoritats, funcionaris i empleats públics.

- Dels preceptes esmentats es dedueix que si la víctima d'una agressió manifesta expressament, per escrit o verbalment, la intenció d'exercir el seu dret a la defensa jurídica de l'Administració pública, sempre que siga personal al servei del sector sanitari públic de la Generalitat i que haja sigut objecte d'una acció il·lícita manifesta i greu en ocasió de l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació, els tràmits que cal seguir, amb caràcter d'urgència, per a facilitar l'assistència jurídica requerida seran els següents:

1°. Confirmació de la vigència del **contracte d'assegurança** pres per la Generalitat, que cobrisca entre les seues contingències la defensa o l'assistència lletrada dels conflictes que es plantegen en l'àmbit de l'activitat sanitària o els accidents/incidents de treball del personal assegurat durant el desenvolupament de la seua activitat, ja que aquest contracte fa que la intervenció de l'advocat de la Generalitat adquirisca caràcter excepcional.

2°. Unavegada confirmada la vigència del contracte d'assegurança de la Conselleria amb la cobertura esmentada, **s'ha de dirigir la sol·licitud d'assistència jurídica**, en primer lloc, a la corresponent **companyia d'assegurances (annex 2)**, i adjuntar la denúncia de l'agressió en l'acompliment del seu treball, així com qualsevol altra documentació que s'estime adequada per a aclarir els fets. Això sense perjudici dels documents la formalització dels quals dispose la mateixa companyia.

Si encara no s'ha presentat una denúncia, s'ha de presentar davant del jutjat de guàrdia del partit judicial en què hagen succeït els fets, davant de la Fiscalia o en les dependències de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, i cal adjuntar aquesta denúncia al document de sol·licitud d'assistència jurídica.

3°. En el cas que aquesta sol·licitud d'assistència jurídica siga rebutjada expressament per la companyia asseguradora, o no s'haja subscrit el contracte d'assegurança corresponent, s'han de seguir aquests passos:

- I. La persona agredida ha d'omplir la **sol·licitud d'assistència jurídica a l'Advocacia General de la Generalitat (annex 2)** i lliurar-la al responsable del centre, i ha d'adjuntar a aquesta sol·licitud el rebuig formal de la sol·licitud d'assistència jurídica de la companyia asseguradora, si és el cas, i la denúncia i la resta de documentació esmentades prèviament.
- II. La persona responsable del centre emetrà, si ho estima oportú, un **informe favorable a la sol·licitud d'assistència jurídica (annex 3)**.
- III. Emés l'informe anterior, remetrà tant la sol·licitud d'assistència jurídica com el seu informe a la **Sotssecretaria de la Conselleria**, que enviarà tota la documentació a l'Advocacia General de la Generalitat.
- IV. L'Advocacia General de la Generalitat adoptarà l'**acord** que corresponga, ja que la norma preveu que per a obtindre assistència jurídica de la persona lletrada de l'Advocacia General de la Generalitat es requereix una autorització o un acord favorable de l'advocat/ada general de la Generalitat.

V. Si l'acord d'Advocacia General de la Generalitat és:

A. Favorable, la persona lletrada designada per l'Advocacia General es posarà en contacte amb la persona interessada per a prestar-li assessorament legal i, si és el cas, assumir la direcció jurídica del procés. Com a regla general, l'assistència jurídica per part de la persona lletrada de l'Advocacia General de la Generalitat comprendrà l'assessorament legal previ, la representació i la defensa durant la tramitació íntegra del procés corresponent, incloent-hi l'execució, i aquesta representació i defensa de les autoritats, el funcionariat o el personal ocupat públics quan siga procedent, es durà a terme amb els mateixos deures i drets que quan s'actue en defensa de la Generalitat, i és compatible amb l'assistència jurídica de l'Administració pel mateix advocat de la Generalitat en el procés.

B. Desfavorable, la falta d'autorització es comunicarà motivadament a la persona interessada.

- Atés que disposar de l'assistència jurídica de l'Administració és un dret, la persona interessada podria decidir no exercir-lo. En aquest cas ha de tindre's en compte que poden plantejar-se dues situacions, ja que la víctima de l'agressió pot:
 - a. Requerir els serveis d'una defensa a títol particular o sol·licitar que se li designe algú d'ofici.
 - b. Decidir no requerir assistència jurídica de cap mena.

En tots dos casos es considera convenient que quede constància expressa de la **renúncia a l'assistència jurídica proporcionada per la Generalitat (annex 4)**, sense perjudici que la norma preveu que si s'exerceix la primera de les opcions, s'entén que es produeix una renúncia a l'assistència jurídica per part de l'Advocacia de la Generalitat, a partir del moment en què comparega o es dirigeixca a l'òrgan jurisdiccional mitjançant aquesta altra representació.

3. Comunicar els fets al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent, en compliment de l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal (annex 5), actuació que únicament serà procedent quan:
 - a. La persona víctima de l'agressió no haja interposat denúncia.
 - b. L'agressió puga ser qualificada com a "delicte públic". Per a poder definir aquesta figura cal tindre en compte que en dret penal els delictes es classifiquen en tres tipus, en funció de la instància que origina que pugen perseguir-se judicialment, segons es dedueix de la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal (d'ara en avant, CP). Es distingeixen així:

Tipus de delictes	Qui n'insta la persecució	Exemples
Delictes privats	Són aquells que únicament es poden perseguir a instància de la persona directament perjudicada, mitjançant la presentació de la querella corresponent, per si mateixa o pel seu representant legal.	* Amenaces lleus (article 171.7 del CP). * Calúmnies i injúries, amb excepció de les dirigides contra funcions, autoritats o els seus agents (article 215 del CP).
Delictes semiprivats o semipúblics	Són els delictes que es podran perseguir judicialment a instància de terceres persones, l'acusació popular o el Ministeri Fiscal, amb la condició que prèviament la persona perjudicada haja presentat denúncia o querella, i sense perjudici que la retire posteriorment. S'exceptua l'exigència de denúncia o querelles prèvies en alguns supòsits, com és el cas de menors o les persones incapacitades.	* Lesions lleus (article 147.2, 3 i 4 del CP). * Assetjament, agressions i/o abusos sexuals (article 191.1 del CP). * Calúmnies i injúries que tinguen per objecte fets d'un funcionari públic, una autoritat o un agent d'aquesta en l'exercici dels seus càrrecs (article 215 del CP).
Delictes públics	Són els que podran perseguir-se a instància tant de les persones perjudicades com de terceres persones, una acusació popular o d'ofici pel Ministeri Fiscal, indistintament. És més, aquests delictes, com estableix la Llei d'enjudiciament criminal, han de ser denunciats per qualsevol persona que haja tingut notícia que s'hagen comés.	S'enquadren en aquesta classe de delictes, per exclusió, tots els que no estiguen inclosos en els delictes esmentats anteriorment.

4. Emetre un MANIFEST DE REBUIG A L'AGRESSIÓ dirigit a la presumpta persona agressora: transcorreguda una setmana des del dia en què haja tingut lloc l'agressió, la persona responsable del centre es posarà en contacte amb el Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient (d'ara en avant, SAIP), per a esbrinar si el presumpte agressor ha presentat una queixa en relació amb els fets que es troben en l'origen de l'agressió al personal del sector sanitari públic de la Generalitat, i seguidament remetrà un escrit al presumpte agressor en el qual manifestarà la seua repulsa a l'agressió i l'informarà alternativament, en funció de la presentació o no d'una queixa, de
 - a. La resposta a la seua queixa. En aquest cas, la remissió del manifest de rebuig a l'agressió haurà d'efectuar-se, com a màxim, en el termini d'un mes des de l'entrada de la queixa o el suggeriment en el registre de l'òrgan competent per a respondre, en compliment del termini previst per a donar resposta a les queixes i els suggeriments en l'article 9 de l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, els suggeriments i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat (**annex 6**).
 - b. L'existència d'un procediment regulat en l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per a la presentació de queixes i suggeriments per les persones usuàries del Sistema Valencià de Salut, a través del SAIP corresponent (**annex 7**).

5. Informar la persona agredida sobre la **possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial** de la PERSONA AGRESSORA, AIXÍ COM SOBRE ALTRES MESURES DE PROTECCIÓ. Hi ha la possibilitat de rebutjar la continuïtat assistencial d'un pacient, per raons de salvaguarda de la bona relació professional sanitari-pacient o a la vista de la motivació que conté l'informe del professional sanitari o el servei d'atenció especialitzada, tant si l'agressió ha sigut provocada presumptament pel pacient mateix com si ho ha sigut per un acompanyant o un familiar, segons es dedueix de les previsions que conté l'article 10.3 i 4 del Decret 74/2015, de 15 de maig, del Consell, pel qual es regula la lliure elecció en l'àmbit de l'atenció primària i especialitzada del Sistema Valencià de Salut, així com la creació del seu registre autonòmic.

En aplicació de l'esmentat Decret 74/2015, de 15 de maig, que permet exercir la lliure elecció en els dos àmbits de l'atenció sanitària, primària i especialitzada, i respecte de diferents professionals sanitaris i centres d'aquests àmbits, la sol·licitud de rebuig de la continuïtat assistencial podran exercitar-la els següents professionals sanitaris que dispensen assistència de naturalesa sanitària:

- a. El personal facultatiu, bé siga de medicina de família, de pediatria o de qualsevol altra especialitat mèdica.
- b. El personal d'infermeria, incloent-hi la infermeria pediàtrica, l'obstetrico-ginecològica i qualsevol altra especialitat d'infermeria.

Atés que l'agressió podria afectar personal del centre sanitari o del servei d'atenció especialitzada triat diferent dels professionals esmentats, aquesta possibilitat s'estén quant al seu exercici als professionals sanitaris esmentats tant respecte de si mateixos com respecte de terceres persones quan la persona objecte de l'agressió siga alguna de les que treballa en la seua mateixa unitat o servei, ja que en aquest segon cas concorreria la mateixa motivació que justifica el rebuig al pacient.

En el cas que el professional sanitari decidisca formalitzar aquest rebuig, haurà d'omplir el MODEL DE REBUIG DE LA CONTINUÏTAT ASSISTENCIAL D'UN PACIENT (**annex 8**), i la coordinació del centre o la direcció de servei haurà de tramitar-lo davant de l'òrgan competent per a resoldre el procediment de lliure elecció de professional, que, de conformitat amb els articles 7.4 i 8.3 del Decret 74/2015, són:

- a. En l'àmbit de l'atenció primària: la direcció bàsica del centre.
- b. En l'àmbit de l'atenció especialitzada: La gerència del departament de salut en el qual preste serveis el professional objecte d'elecció.

- c. Quan es tracte de professionals que presten serveis, sota la competència de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, en els departaments de salut sota el règim de concessió administrativa, independentment de l'àmbit d'atenció sanitària: la persona comissionada de la Conselleria competent en matèria de sanitat.

Per a la tramitació de l'esmentada sol·licitud de rebuig al pacient, ha de tindre's en compte que, d'acord amb l'article 11 del Codi de deontologia mèdica de 2011, "el metge només podrà suspendre l'assistència als seus pacients si arriba al convenciment que no hi ha la confiança necessària cap a ell. Ho comunicarà al pacient o als seus representants legals amb l'antelació deguda, facilitarà que un altre metge es faça càrrec del procés assistencial i li transmetrà la informació necessària per a preservar la continuïtat del tractament".

Quant a altres possibles mesures de protecció, l'article 41.1 del Decret 192/2017, d'1 de desembre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de selecció i provisió de personal estatutari al servei d'institucions sanitàries públiques del Sistema Valencià de Salut, regula la "**mobilitat per raó de violència en el lloc de treball**" en els termes següents: "El personal que siga víctima de violència en el treball pel desenvolupament de les seues funcions per part de les persones a les quals atén, sempre que aquesta situació quede acreditada degudament, tindrà dret a les mesures de protecció adequades, sobre la base de l'informe que emeta el servei de prevenció de riscos laborals, que podran incloure, si així ho sol·licita el personal fix afectat, una adscripció funcional a un centre diferent en aquest o en un altre municipi, mentre persistisquen els motius que la justifiquen"

- 6. En el cas que s'hagen causat **DANYS MATERIALS A LA INSTITUCIÓ SANITÀRIA** a conseqüència d'accions violentes:
 - a. **Interposar DENÚNCIA al jutjat de guàrdia o d'instrucció del partit judicial corresponent (annex 9).**
 - b. Remetre una **NOTIFICACIÓ a l'Advocacia General de la Generalitat (annex 10), a través de la Sotssecretaria** de la Conselleria, i facilitar la factura o la relació valorada dels danys que s'hagen produït perquè puguem reclamar-se en via judicial.
- 7. **Formular una SOL·LICITUD D'AUTORITZACIÓ de la persona titular de la Conselleria perquè la Generalitat actue com a ACUSACIÓ PARTICULAR en l'eventual procés judicial derivat de l'agressió produïda**, quan ho estime convenient per raó de circumstàncies concretes o especials o de la gravetat que concórrega en els fets violents succeïts, de conformitat amb el que s'estableix en els apartats 1 i 5 de l'article 9 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat. **Aquesta autorització,**

si s'atorga, la Sotssecretaria de la Conselleria l'haurà de remetre a l'Advocacia General de la Generalitat per (annex 11).

En relació amb el procediment exposat, cal tindre en compte que **la responsabilitat penal s'extingeix per les causes que conté l'article 130 CP, entre les quals destaca la prescripció del delicte comés**, i el termini de prescripció de les infraccions penals qualificades com a “delictes lleus” i com a “delictes d'injúries i calúmnies”, que han substituït les denominades “faltas penals”, serà d'**1 any**, a comptar del dia en què s'haja comés la infracció punible (articles 130 a 132 del Codi Penal), raó per la qual aquest procediment haurà de tramitar-se de manera urgent, i realitzar els tràmits d'aquest com més prompte millor.

GUIA D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA I ALTRES MESURES LEGALS DE REPARACIÓ

ANNEXOS

- Annex 1.** Model de sol·licitud d'assistència jurídica a la companyia asseguradora
- Annex 2.** Model de sol·licitud d'assistència jurídica a l'Advocacia
- Annex 3.** Model d'informe del centre
- Annex 4.** Model de renúncia a l'assistència jurídica de la Generalitat
- Annex 5.** Model de compliment de l'article 262 de la Llei d'enjudiciament criminal
- Annex 6.** Model de manifest de rebuig a l'agressió coordinat amb la resposta del SAIP en cas de presentació de queixa davant d'aquest
- Annex 7.** Model de manifest de rebuig a l'agressió en absència de presentació de queixa al SAIP
- Annex 8.** Model de rebuig de la continuïtat assistencial
- Annex 9.** Model de denúncia de danys materials a la institució sanitària
- Annex 10.** Model de notificació de danys materials a la institució sanitària a l'Advocacia General de la Generalitat
- Annex 11.** Model de sol·licitud d'autorització de la persona titular de la Conselleria per a l'actuació de la Generalitat com a acusació particular.

Annex 1

MODEL DE SOL·LICITUD D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA A LA COMPANYIA ASSEGURADORA

El Sr. / La Sra., personal al servei de la Generalitat, amb DNI, domicili a l'efecte de notificacions en, telèfon personal de contacte número i telèfon del centre de treball número, per mitjà del present escrit formule

SOL·LICITUD D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA AL CONTRACTE D'ASSEGURANÇA subscrit per a la cobertura dels conflictes que es plantegen en l'àmbit de l'activitat sanitària, o dels accidents/incidents de treball del personal del sector sanitari públic durant el desenvolupament de la seua activitat, de conformitat amb el que disposa l'article 11.3 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, tenint en compte que he sigut objecte d'una acció il·lícita manifesta i greu en ocasió de l'acompliment del meu càrrec, funció o ocupació, tal com es desprén del següent relat dels fets, que consten així mateix en la **DENÚNCIA** i la resta de **DOCUMENTACIÓ** que s'adjunta:

Dels fets anteriors van ser **TESTIMONIS** (indiqueu càrrec o lloc i telèfon de contacte)

El Sr. / La Sra.

El Sr. / La Sra.

El Sr. / La Sra.

INFORME D'ASSISTÈNCIA MÈDICA ☐ Sí ☐ No

ALTRES ELEMENTS DE PROVA ☐ Sí ☐ No

Lloc, data i signatura:

AL SERVEI DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL

Annex 2

MODELS DE SOL·LICITUD D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA A L'ADVOCACIA

El Sr. / La Sra., personal
al servei de la Generalitat, amb DNI, domicili a l'efecte de notificacions en
....., telèfon personal de contacte
número i telèfon del centre de treball número, per
mitjà del present escrit formule

SOL·LICITUD D'ASSISTÈNCIA JURÍDICA A L'ADVOCACIA GENERAL DE LA GENERALITAT,
de conformitat amb el que disposa l'article 11 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la
Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, tenint en compte que *no existeix/s'ha rebutjat*
la sol·licitud d'assistència jurídica formulada al contracte d'assegurança per a la cobertura dels
conflictes que es plantegen en l'àmbit de l'activitat sanitària, o dels accidents/incidents de
treball del personal del sector sanitari públic durant el desenvolupament de la seua activitat, i
que he sigut objecte d'una acció il·lícita manifesta i greu en ocasió de l'acompliment del meu
càrrec, funció o ocupació, tal com es desprén del següent relat de fets, que consten així mateix
en la **DENÚNCIA** i la resta de **DOCUMENTACIÓ** que s'adjunta:

Dels fets anteriors van ser **TESTIMONIS** (indiqueu càrrec o lloc i telèfon de contacte)

El	Sr.	/	La	Sra.
.....				
El	Sr.	/	La	Sra.
.....				
El	Sr.	/	La	Sra.
.....				

INFORME D'ASSISTÈNCIA MÈDICA ☐ Sí ☐ No

ALTRES ELEMENTS DE PROVA ☐ Sí ☐ No

Lloc, data i signatura:

A LA SOTSSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

Annex 3

MODEL D'INFORME DEL CENTRE

El Sr. / La Sra.
.....
.., com
a ^{*1}.....
..... de ^{*2}.....,
òrgan superior al qual es refereix l'article 11.2 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, de conformitat amb aquest precepte, així com amb el que disposa l'article 33 del Decret 84/2006, de 16 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Advocacia General de la Generalitat, ESTIMA PROCEDENT L'**AUTORITZACIÓ D'ASSISTÈNCIA LLETRADA A LA PERSONA SOL·LICITANT**, que té la condició de personal al servei de la Generalitat, per haver sigut objecte d'una acció il·lícita manifesta i greu en ocasió de l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació.

Lloc, data i signatura:

A LA SOTSSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

- *1 Ompliu i especifiqueu el càrrec que s'ocupa (gerència, direcció,...), i, si és cas, la delegació que s'exerceix.
*2 Assenyaleu el centre de treball del qual s'és l'òrgan superior jeràrquic (departament de Salut, centre de Salut Pública...).

Annex 4

MODEL DE RENÚNCIA A L'ASSISTÈNCIA JURÍDICA DE LA GENERALITAT

El Sr. / La Sra., personal al servei de la Generalitat, amb DNI, domicili a l'efecte de notificacions en, telèfon personal de contacte número i telèfon del centre de treball número, per mitjà del present escrit formule

RENÚNCIA A L'ASSISTÈNCIA JURÍDICA DE LA GENERALITAT, a la qual tinc dret després d'haver sigut objecte d'una acció il·lícita manifesta i greu en ocasió de l'acompliment del meu càrrec, funció o ocupació, de conformitat amb els articles 14.f del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, 11 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, i 33 del Decret 84/2006, de 16 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Advocacia General de la Generalitat.

Aquesta renúncia es formula sobre la base de l'article 94.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, havent sigut degudament informat, de manera clara i comprensible, del dret que m'assisteix en aquest supòsit a l'assistència jurídica de la Generalitat.

Lloc, data i signatura:

A LA PERSONA RESPONSABLE DEL CENTRE

Annex 5

MODEL DE COMPLIMENT DE L'ARTICLE 262 DE LA LLEI D'ENJUDICIAMENT CRIMINAL

El Sr. / Sra., amb
DNI com a^{*1}
.....
..... de ^{*2}....., ha tingut
notícia de la comissió d'una agressió, constitutiva de delictes públics, en data,
al Sr. / la Sra. ^{*3}....., que presta els seus serveis
en ^{*4}.....

Per raó del meu càrrec i en compliment del que es disposa en l'article 262 de la Llei
d'enjudiciament criminal, mitjançant aquest escrit pose en el seu coneixement l'agressió
esmentada, i adjunte una còpia de l'atestat número^{*5}, de la *Polícia Local /*
Polícia Nacional / Guàrdia Civil de^{*5}, i es comunica, a més, que el
Sr. / la Sra. ^{*3}..... ha manifestat la intenció de no
presentar denúncia.

Lloc, data i signatura:

AL JUTJAT D'INSTRUCCIÓ/DE GUÀRDIA

- ^{*1} Ompliu i especifiqueu el càrrec que s'ocupa (gerent, director,...), i, si és el cas, la delegació que s'exerceix.

^{*2} Assenyaleu el centre de treball del qual s'és l'òrgan superior jeràrquic (departament de Salut, centre de Salut Pública...).

^{*3} Indiqueu el nom de la persona agredida.

^{*4} Assenyaleu el centre de treball concret en el qual presta els seus serveis la persona agredida (centre de Salut, hospital...).

^{*5} En cas d'haver intervingut les Forces i Cossos de Seguretat.

Annex 6

MODEL DE MANIFEST DE REBUIG A L'AGRESSIÓ COORDINAT AMB LA RESPOSTA DEL SAIP EN CAS DE PRESENTACIÓ DE QUEIXA DAVANT D'AQUEST

Em dirigisc a vosté, en la meua condició de responsable de centre, en relació amb els fets presumptament constitutius de delictes produïts en data, succeïts mentre rebia atenció en^{*1} del personal del sector sanitari públic amb categoria de^{*2}

Havent sigut informat de la seua presumpta participació en els fets esmentats, que aquests van consistir en^{*3}
.....

....., i que ha presentat vosté una queixa en relació amb l'atenció rebuda davant del Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), li comuniquo que:

- Quant a la seua queixa, tramitada de conformitat amb l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per la qual es regulen les queixes, els suggeriments i els agraïments en l'àmbit de les institucions sanitàries dependents de l'Agència Valenciana de Salut i de la Conselleria de Sanitat,^{*4}
.....
.....

- Pel que fa a l'agressió en la qual presumptament vosté ha participat, es manifesta la repulsa total a aquesta, i que aquest tipus de comportaments no té lloc en el Sistema Valencià de Salut.

La Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, l'objecte de la qual és garantir en la nostra comunitat autònoma el dret a la protecció de la salut reconegut en la Constitució, reflecteix l'equilibri necessari en el mutu respecte que es deuen el personal i les

persones usuàries del sistema sanitari —entre les quals es troba vosté—, que han de guardar respecte a les normes establides en cada centre sanitari i al personal que hi treballa, segons el que estableix l'esmentada Llei de salut en regular els drets i deures en l'àmbit de la salut, i la presentació de l'escrit corresponent en el SAIP és l'única via apropiada i legal per a canalitzar les queixes i els suggeriments dels usuaris del Sistema Valencià de Salut, com a manifestació ordinària i adequada d'un eventual descontent o insatisfacció amb l'atenció rebuda.

Des d'aquest departament vetlem perquè el tracte que dispensa tot el nostre personal siga correcte, però al mateix temps no podem tolerar que es produïsquen contra ell presumptes incidents violents i estem obligats, arribat el cas, a notificar aquestes circumstàncies als òrgans jurisdiccionals competents, en compliment del que estableixen el Codi Penal i la Llei d'enjudiciament criminal.

Atentament,

Lloc i data

Signatura de la persona responsable del centre

PERSONA DESTINATÀRIA: PRESUMPTA PERSONA AGRESSORA

*1 Determinar el lloc o el centre de treball on s'ha produït l'agressió.

*2 Assenyalar la categoria professional del personal agredit.

*3 Descriure la conducta agressiva.

*4 Incloure la resposta a la queixa presentada en el SAIP.

Annex 7

**MODEL DE MANIFEST DE REBUIG A L'AGRESSIÓ
EN ABSÈNCIA DE PRESENTACIÓ DE QUEIXA AL SAIP**

Em dirigisc a vosté, en la meua condició de responsable de centre, en relació amb els fets presumptament constitutius de delictes produïts en data, succeïts mentre rebia atenció en*1..... de personal del sector sanitari públic amb la categoria de*2

.....

Havent rebut la informació de la seua presumpta participació en els fets esmentats i que aquests van consistir en*3

.....

....., es manifesta la repulsa total a aquesta conducta, i que aquest tipus de comportament no té lloc en el Sistema Valencià de Salut.

La Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, l'objecte de la qual és garantir en la nostra comunitat autònoma el dret a la protecció de la salut reconegut en la Constitució, reflecteix l'equilibri necessari en el respecte mutu que es deuen el personal i les persones usuàries del sistema sanitari —entre les quals es troba vosté—, que han de guardar respecte a les normes establides en cada centre sanitari i al personal que treballa en aquests, segons el que estableix l'esmentada Llei de salut en regular els drets i deures en l'àmbit de la salut. Així, se l'informa que l'única via apropiada i legal per a canalitzar les queixes i els suggeriments de les persones usuàries del Sistema Valencià de Salut és la presentació de l'escrit corresponent en el Servei d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), com a manifestació ordinària i adequada d'un eventual descontent o insatisfacció amb l'atenció rebuda, de conformitat amb el procediment que regula l'Ordre de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, per a la presentació de queixes i suggeriments pels usuaris del Sistema Valencià de Salut.

Des d'aquest departament vetlem perquè el tracte que dispensa tot el nostre personal siga correcte, però al mateix temps no podem tolerar que es produïsquen presumptes incidents violents contra aquest i estem obligats, arribat el cas, a notificar aquestes circumstàncies als òrgans jurisdiccionals competents, en compliment del que estableixen el Codi Penal i la Llei d'enjudiciament criminal.

Atentament,

Lloc i data

Signatura de la persona responsable del centre

PERSONA DESTINATÀRIA: PRESUMPTA PERSONA AGRESSORA

*1 Determinar el lloc o el centre de treball on s'ha produït l'agressió.

*2 Assenyalar la categoria professional del personal agredit.

*3 Descriure la conducta agressiva.

Annex 8

MODEL DE REBUIG DE LA CONTINUÏTAT ASSISTENCIAL

El Sr. / La Sra., professional sanitari de la Generalitat, que presta els seus serveis en^{*1}..... amb categoria professional de^{*2}....., declare que el Sr. / la Sra.^{*3}....., en la seua qualitat de^{*4}....., ha participat presumptament en una agressió que ha afectat^{*5}.....

..... i, per això, mitjançant el present escrit formule

REBUIG DE LA CONTINUÏTAT ASSISTENCIAL DEL O LA PACIENT, d'acord amb el que estableix l'article 10.3 i 4 del Decret 74/2015, de 15 de maig, del Consell, pel qual es regula la lliure elecció en l'àmbit de l'atenció primària i especialitzada del Sistema Valencià de Salut, així com la creació del seu registre autonòmic, del qual es dedueix que el personal sanitari pot rebutjar la continuïtat assistencial d'una o un pacient que estava sent atès per ell, per raons de salvaguarda de la bona relació personal sanitari-pacient o a la vista de la motivació que conté l'informe del personal sanitari o del servei d'atenció especialitzada.

Els motius concrets que al·legue són els següents:
..... i, sobre la base d'això, sol·licite:

.....
.....

Lloc, data i signatura:

^{*6} PERSONA DESTINATÀRIA: EN FUNCIO DE L'ÀMBIT DE L'ATENCIÓ SANITÀRIA

^{*1} Determineu el centre de treball on presta serveis la persona professional signant.

^{*2} Assenyaleu la categoria professional de la persona signant.

^{*3} Citeu el nom de la presumpta persona agressora.

^{*4} Especifiqueu si la presumpta persona agressora és pacient de la persona signant o una persona reunida de la presumpta agressora.

^{*5} Diguen si l'agressió ha afectat la seua persona o a un altre empleat del centre sanitari.

^{*6} Direcció de Zona Bàsica, Gerència del Departament o Comissionat de la Conselleria.

Annex 9

MODEL DE DENÚNCIA DE DANYS MATERIALS A LA INSTITUCIÓ SANITÀRIA

El Sr. / La Sra.
.....,
amb DNI, com
a *1..... de
*2....., ha tingut notícia de la
comissió d'una agressió, en data, que ha ocasionat els danys materials
següents a la institució
sanitària:.....
.....
.....
.....

Per raó del meu càrrec, mitjançant aquest escrit pose en el seu coneixement els danys
esmentats, i adjunte una còpia de l'atestat número^{*3}, de la *Polícia Local /*
Polícia Nacional / Guàrdia Civil de^{*3}.

Lloc, data i signatura:

AI JUTJAT D'INSTRUCCIÓ / DE GUÀRDIA DEL PARTIT JUDICIAL

*1 Ompliu i especifiqueu el càrrec que s'ocupa (gerència, direcció,...), i, si és cas, la delegació que s'exerceix

*2 Assenyaleu el centre de treball del qual s'és l'òrgan superior jeràrquic (departament de Salut, centre de Salut Pública...).

*3 En cas d'haver intervingut les Forces i Cossos de Seguretat.

Annex 10

MODEL DE NOTIFICACIÓ DE DANYS MATERIALS A LA INSTITUCIÓ SANITÀRIA A L'ADVOCACIA GENERAL DE LA GENERALITAT

El Sr. / La Sra., amb DNI
....., com a^{*1}.....
de^{*2}....., ha tingut notícia de la
comissió d'una agressió, en data, que ha ocasionat els següents danys
materials a la institució sanitària:
.....
.....
.....
.....

Per raó del meu càrrec, mitjançant aquest escrit pose en el seu coneixement els danys
esmentats, i adjunte una còpia de la denúncia presentada davant del jutjat
de^{*3}....., i de la resta de la
documentació que té el centre en relació amb aquests danys materials, a l'efecte d'instar la
intervenció de l'Advocacia General de la Generalitat, de conformitat amb la Llei 10/2005, de 9
de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, per a reclamar-los en via
judicial.

Lloc, data i signatura:

A LA SOTSSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

^{*1} Ompliu i especifiqueu el càrrec que s'ocupa (gerència, direcció...), i, si és cas, la delegació que s'exerceix

^{*2} Assenyaleu el centre de treball del qual s'és l'òrgan superior jeràrquic (departament de Salut, centre de Salut Pública...).

^{*3} Assenyaleu el jutjat d'instrucció o de guàrdia del partit judicial corresponent.

Annex 11

**MODEL DE SOL·LICITUD D'AUTORITZACIÓ
DE LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA
PER A L'ACTUACIÓ DE LA GENERALITAT COM A ACUSACIÓ PARTICULAR**

El Sr. / La Sra., amb DNI
....., com
a^{*1}
..... de^{*2},
havent tingut notícia de la comissió de fets presumptament constitutius de delictes, produïts en
data, consistents en:
.....
....., ateses les circumstàncies i la gravetat
concurrents en els fets violents succeïts, sol·licite

**AUTORITZACIÓ DE LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL
I SALUT PÚBLICA PER A L'ACTUACIÓ DE L'ADVOCACIA DE LA GENERALITAT EN EXERCICI DE
L'ACCIÓ PROCESSAL PENAL, PERSONANT-SE EN QUALITAT D'ACUSACIÓ PARTICULAR EN LES
ACTUACIONS JUDICIALS** derivades de les presumptes infraccions penals descrites, sobre la base
dels articles 7.1 i 9.1 i 5.a de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència
jurídica a la Generalitat.

La **REMISSIÓ** de l'autorització esmentada, si s'atorga, **A L'ADVOCACIA GENERAL DE LA
GENERALITAT**, a través de la Sotssecretaria de la Conselleria.

Lloc, data i signatura:

A LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA

^{*1} Ompliu i especifiqueu el càrrec que s'ocupa (gerència, direcció...), i, si és el cas, la delegació que s'exerceix.
^{*2} Assenyaleu el centre de treball del qual s'és l'òrgan superior jeràrquic (departament de Salut, centre de Salut Pública...).

ANNEX II

GUIA BÀSICA D'ORIENTACIÓ JURÍDICA

El present document té la finalitat d'orientar-lo i informar-lo de manera breu i clara, després de l'agressió de la qual ha sigut víctima, sobre els següents aspectes jurídics:

- a. La possible manera de tipificar o qualificar l'agressió, de conformitat amb el Codi Penal (CP).
- b. Les accions legals que es poden derivar de l'agressió.
- c. Les fases del procés penal que pot originar l'agressió.
- d. Les opcions d'assistència jurídica de què disposa.

La informació jurídica que se li facilita no aborda la matèria de manera exhaustiva, sinó que té caràcter bàsic i merament informatiu, i es poden obtindre dades addicionals sobre aquesta qüestió mitjançant la consulta de la normativa que resulta aplicable a cada cas concret.

1. Possible manera de tipificar o qualificar l'agressió, de conformitat amb la Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi Penal:

D'acord amb el Codi Penal, es consideren delictes les accions doloses o culposes penades jurídicament, és a dir, les actuacions castigades per la llei que es realitzen intencionadament o amb imprudència. A l'empara d'aquesta definició, l'agressió únicament resulta perseguible quan el comportament agressiu comés estiga tipificat expressament, és a dir, descrit com a delicte en el Codi Penal.

A continuació es relacionen i es defineixen, de manera no exhaustiva, uns certs comportaments agressius constitutius de delicte, segons el Codi Penal, que pot considerar-se que són els més habituals en l'àmbit d'aplicació del *Pla integral de prevenció de les agressions en l'entorn sanitari* de la Conselleria de Sanitat.

- **Atemptats contra l'autoritat, els seus agents i els seus funcionaris públics (articles 550 a 556 CP):** es refereix als casos en què s'agredeix, s'oposa resistència, amb violència o amenaces greus de violència o sense, o s'escomet l'autoritat, els seus agents o el funcionariat públic, quan estan exercint les seues funcions o en ocasió d'aquestes, cosa que inclou expressament el funcionariat

sanitari, en connexió amb la previsió que conté l'article 16.3 de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana..

- **Lesions (article 147 CP):** acció que consisteix a menyscar la integritat corporal o la salut física o mental, que per a la curació requereisca tractament mèdic o quirúrgic addicional a la primera assistència mèdica. Si la lesió no ho requereix o s'ha produït un colpejament o un maltractament d'obra que no ha causat lesió, el delictes només serà perseguible mitjançant una denúncia de la víctima o del seu representant legal.
- **Amenaces (articles 169 a 171 CP):** es tracta d'anunciar que es causarà al professional, a la seua família o a persones amb les quals tinga un vincle estret, un dany que es corresponga amb els delictes d'homicidi, lesions, avortament, contra la llibertat, tortures i contra la integritat, la llibertat sexual, la intimitat, l'honor, el patrimoni i l'ordre socioeconòmic. Les qualificades pel CP com a "amenaces lleus" només seran perseguibles mitjançant una denúncia de la víctima o del seu representant legal.
- **Coaccions (article 172):** consisteixen tant a impedir amb violència que una persona faça el que la llei no prohibeix, com obligar-lo a fer el que no vol, sense comptar amb autorització legítima. Les qualificades pel CP com a "coaccions lleus" només seran perseguibles mitjançant una denúncia de la víctima o del seu representant legal.
- **Agressió sexual (articles 178 a 180 CP):** es defineix com a atemptar contra la llibertat sexual d'una altra persona, utilitzant violència o intimidació.
- **Abusos sexuals (articles 181 i 182 CP):** suposa que es realitzen, sense violència o intimidació, actes que atempten contra la llibertat o la indemnitat sexual de la víctima sense comptar amb el seu consentiment.
- **Assetjament sexual (article 184 CP):** es produeix quan una persona sol·licita favors de naturalesa sexual, per a si o per a una altra persona, en l'àmbit d'una relació laboral, docent o de prestació de serveis, continuada o habitual, i amb aquest comportament provoca a la víctima una situació objectiva i greument intimidatòria, hostil o humiliant.
- **Segrest (articles 163 a 168 CP):** té lloc quan una persona particular tanca o en deté una altra, privant-la de la seua llibertat.
- **Violació d'establiment obert al públic (articles 203 i 204 CP):** es castiga en aquest cas entrar o mantindre's contra la voluntat del titular, amb violència o intimidació sense, en el domicili d'una persona jurídica pública, un despatx professional o una oficina, o en un local obert al públic, fora de les hores d'obertura.
- **Calúmnia (articles 205 a 207 CP):** és l'acusació d'un delictes sabent que és falsa o que menysprea temeràriament la veritat.
- **Injúria (articles 208 a 210 CP):** és l'acció o l'expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, que menyscabant la seua fama o atempta contra la seua

pròpia estimació. Només constitueixen delictes si per la seua naturalesa, efectes i circumstàncies es consideren greus en el concepte públic, i no es consideren greus les injúries que consistisquen a imputar fets, llevat que s'hagen realitzat coneixent-ne la falsedat o amb un menyspreu temerari de la veritat. Per tant, les injúries lleus i les vexacions injustes queden, com a regla general, al marge de l'àmbit penal, per tractar-se d'ofenses de caràcter privat la reparació de les quals pot exigir-se en la via jurisdiccional civil o mitjançant els actes de conciliació.

Cal tindre en compte que, segons l'article 215 CP, ningú podrà ser castigat per **calúmnia o injúria** sinó en virtut d'una querella de la persona ofesa pel delictes o del seu representant legal, i s'actuarà d'ofici quan l'ofensa es dirigisca contra personal funcionari públic, l'autoritat o l'agent d'aquesta sobre fets concernents a l'exercici dels seus càrrecs. A més, el perdó de l'ofés o del seu representant legal extingeix l'acció penal, tenint en compte el que es disposa amb caràcter general en l'article 130.1.5é CP.

- **Acusació i denúncies falses (article 456 CP):** consisteixen a imputar a una persona, coneixent-ne la falsedat o amb menyspreu temerari de la veritat, fets que, si foren certs, constituïrien un delictes, si aquesta imputació es fa davant d'un funcionari judicial o administratiu que té el deure d'esbrinar-los. No es podrà actuar contra el denunciador o l'acusador fins que no es dicte sentència o acte ferm de sobreseïment o arxivament del jutge o el tribunal que haja tingut coneixement de la infracció imputada.
- **Extorsió (article 243 CP):** es produeix quan algú, amb ànim de lucre, obliga una altra persona, amb violència o intimidació, a realitzar o a no realitzar un acte o un negoci jurídic en perjudici del seu patrimoni o del patrimoni d'una tercera persona.
- **Robatori (articles 237 a 242 CP):** cometen un robatori els qui, amb ànim de lucre, s'apoderen d'objectes aliens utilitzant tant la força en les coses per a accedir –o abandonar-lo– al lloc on es troba l'objecte alié, com ara violència o intimidació en les persones, en cometre el delictes, per a protegir la fugida, o sobre els qui acudiren en auxili de la víctima o que la perseguien.
- **Pertorbació de l'ordre públic (articles 557 a 561 CP):** suposa que un grup o una persona individual emparada en un grup altera la pau pública executant actes de violència sobre les persones o les coses, o amenaça els altres de fer-ho.
- **Danys (articles 263 a 267 CP):** es fa referència al fet de causar danys en una propietat aliena, sempre que es tracte de danys no inclosos en altres títols del Codi Penal. Quan s'haja produït un deslluïment de béns mobles i immobles o s'hagen causat danys d'escassa entitat, es podrà acudir a un rescabament civil, i també podrà acudir-se a la sanció administrativa en el cas dels béns de domini públic.

2. Accions legals que poden derivar de l'agressió:

La conseqüència de la comissió d'un fet descrit per la llei com a delictes és doble, perquè suposa per al responsable tant la imposició d'una pena com l'obligació de reparar els danys i perjudicis causats a la víctima (article 109.1 CP).

Efectivament, tota persona criminalment responsable d'un delictes ho és també civilment si del fet es deriven danys o perjudicis, i si són dues o més les persones responsables d'un delictes, els jutges o els tribunals assenyalaran la quota de la qual haurà de respondre cadascun (article 116.1 CP). A més, com a regla general, l'exempció de la responsabilitat criminal no suposa la de la responsabilitat civil (article 118 CP).

Així, de l'execució d'alguna de les infraccions que s'han exposat en l'apartat anterior d'aquesta guia poden nàixer dos tipus d'accions:

- a. Acció penal:** en haver-se comés un acte tipificat en el Codi Penal com a delictes, per a castigar la persona culpable s'exercirà aquesta acció, que únicament cap davant de la jurisdicció penal.
- b. Acció civil:** en els casos en què s'hagen produït danys i perjudicis, amb la finalitat d'aconseguir la restitució d'un bé, la reparació del dany i/o la indemnització dels perjudicis, materials i morals, causats pel fet punible, es podrà exercir aquesta altra acció, bé dins del mateix procés penal, o bé separatament, amb l'opció d'exigir la responsabilitat civil davant de la jurisdicció civil (articles 109.2 i 110 a 113 CP).

Per tant, quan el personal tinga dret a exercir algun tipus d'acció penal i del delictes s'hagen derivat danys i perjudicis, podrà exercir tant aquesta acció penal com l'acció civil, dins del procés penal o en via civil, tenint en compte en aquest últim supòsit que, si el procés penal ja s'ha iniciat, no es podrà promoure cap altre plet fins que aquest procés penal haja conclòs mitjançant una sentència ferma.

3. Fases del procés penal originat per l'agressió:

3.1. Inici

El procés penal pot iniciar-se mitjançant:

- a. Denúncia** (articles 259 a 269 de la Llei d'enjudiciament criminal, d'ara en avant LECRIM):

La denúncia no requereix requisits formals especials per a ser admesa, i pot formular-la, per escrit o verbalment, davant de qualsevol òrgan jurisdiccional, el Ministeri Fiscal o la Policia, la mateixa persona agredida o qualsevol persona que presencie els fets.

En tot cas, és important saber que quan s'han comés delictes públics, és a dir, els delictes en els quals el Codi Penal no exigeix la presentació prèvia de denúncia o querella de la persona perjudicada per a perseguir-los, té l'obligació de denunciar-los immediatament qualsevol persona que presencie la comissió i els qui en tinguen notícia per raó dels seus càrrecs, professions o oficis (articles 259 i 262 LECRIM).

A més, els atestats que redacten i les manifestacions que facen els funcionaris policials, a conseqüència de les diligències i els esbrinaments que hagen practicat després de ser requerits des del mateix centre de treball del personal agredit, es consideraran denúncies als efectes legals (article 297 LECRIM).

- b. Querella** (articles 270 a 281 LECRIM): s'ha de formular i presentar per mitjà d'advocat i procurador, davant de l'òrgan jurisdiccional competent, i es podrà querellar, en principi, qualsevol persona, siga o no ofesa pel delicte, en aquest segon cas en exercici de la denominada "acció popular".

3.2. Instrucció

En matèria penal regeix el principi de presumpció d'innocència, i per aquest motiu el denunciant o querellant haurà de procurar acudir a judici amb les proves suficients per a poder demostrar que la persona acusada de l'agressió no és innocent. En aquest sentit, podrien resultar de gran utilitat, per exemple, les declaracions de testimonis o els informes d'assistència sanitària, en cas d'agressions físiques.

3.3. Terminació

La responsabilitat penal o criminal s'extingeix per les causes següents (article 130 CP):

- a. En relació amb la persona acusada: la seua mort, el compliment de la condemna, la remissió definitiva de la pena d'acord amb el Codi Penal o l'indult.
- b. En relació amb la persona ofesa: excepte en determinats casos en què no és possible per les seues circumstàncies el perdó d'aquesta, quan:
 - Es tracte de delictes lleus perseguibles a instàncies de la persona agreujada o en què la llei així ho preveja.
 - El perdó s'haja atorgat de manera expressa i abans que es dicte sentència, amb una audiència prèvia de la persona ofesa pel jutge/jutgessa o el tribunal
- c. En relació amb el transcurs del temps: la prescripció tant del delictes com de la pena o la mesura de seguretat.

En aquest sentit, ha de tindre's en compte que l'acció penal ha d'iniciar-se abans que finalitzen els terminis de prescripció que el Codi Penal fixa per als delictes, terminis que normalment depenen de la duració de la pena assenyalada per a cada delictes. Com que la majoria dels fets denunciats pel personal del sector sanitari públic de la Generalitat delictes lleus i delictes d'injúries i calúmnies, per a evitar el risc d'extinció de la responsabilitat penal per prescripció del delictes, s'informa que el termini de prescripció establert en el Codi Penal per a aquesta mena d'infraccions és d'1 any, a comptar del dia en què s'hagen comés.

4. Opcions d'assistència jurídica de les quals es disposa com a víctima d'una agressió en l'acompliment del seu càrrec, funció o ocupació

En aquest àmbit, si decideix iniciar l'acció penal, té dret a exercir dues opcions:

- a. **Sol·licitar expressament assistència jurídica a l'Administració** (article 14.f del Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, 11 de la Llei 10/2005, de 9 de desembre, de la Generalitat, d'assistència jurídica a la Generalitat, i 33 del Decret 84/2006, de 16 de juny, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament de l'Advocacia General de la Generalitat): si concorren els pressupostos legals per a això, amb la formalització prèvia de la sol·licitud corresponent, se li facilitarà assistència jurídica:
 1. En primer lloc, a través de l'**assegurança** per a la cobertura dels conflictes que es plantegen en l'àmbit de l'activitat sanitària o dels accidents/incidents de treball del personal assegurat durant el desenvolupament de la seua activitat, contractat, si és el cas, per la Conselleria.
A la sol·licitud d'aquesta assistència jurídica caldrà adjuntar la denúncia de l'agressió i qualsevol altra documentació que s'estime adequada.
 2. En el cas de rebuig exprés de l'assistència jurídica per la companyia asseguradora o, si és el cas, d'absència de contracte d'assegurança que cobrisca aquesta contingència, per **una lletrada o un lletrat de la Generalitat**, que, si la seua designació obté autorització o acord favorable de l'Advocacia General de la Generalitat, es posarà en contacte amb la persona interessada. En cas contrari, se li comunicarà motivadament el rebuig de l'assistència jurídica.
Al costat de la sol·licitud d'assistència jurídica haurà de remetre's un rebuig formal de la companyia asseguradora o una declaració d'absència de contracte d'assegurança que cobrisca aquesta contingència, segons el cas, i la denúncia i altra documentació de què es dispose.
- b. **Requerir els serveis d'una defensa a títol particular o, si és el cas, designada d'ofici**: aquest dret pot exercir-se en qualsevol moment, però exclou l'anterior. Per tant, s'entén que renuncia a l'assistència jurídica per part de l'advocat de l'assegurança o de la Generalitat tant si recorre a un advocat/ada particular des d'un principi com si després de la designació per l'Administració d'un lletrat/ada de l'assegurança o d'un advocat/ada de la Generalitat, amb una sol·licitud prèvia, compareix o es dirigeix a l'òrgan jurisdiccional mitjançant la nova representació.

