

## FICHA INFORMATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### CÓDIGO ALERTA

E-19

El Código Alerta es una **aplicación informática** de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que sirve para alertar de una agresión a otros compañeros/as del centro de trabajo. Se contempla como una medida de prevención activa y disuasoria en el centro de trabajo, que le conferirá al personal trabajador seguridad y apoyo por parte de la institución y de sus compañeros/as.

#### ¿Cómo identifico la aplicación "Código Alerta"?

- Lo identificarás en la pantalla de ordenador por su icono de **"aro salvavidas"**. Es un **icono flotante** en pantalla, que **se puede mover** de sitio arrastrando el mismo.
- El icono de "aro salvavidas" debe estar **siempre visible** (no oculto) en todas las pantallas con atención al público. Se aconseja revisar periódicamente su buen funcionamiento.
- Esta aplicación es mantenida por las **unidades informáticas de los departamentos de salud**. Es muy importante mantener actualizado el grupo de ordenadores que se deseen conectar, solucionando los posibles fallos de funcionamiento y mejorando los grupos de forma continua.

#### ¿Cómo funciona?

Inicialmente es necesario que el mando intermedio **defina** en **Informática** del departamento de salud los **ordenadores a conectar sí**, los cuales constituirán un grupo.

Para definir el grupo/s de ordenadores conectados entre sí se debe considerar:

- La aplicación permite configurar **distintos grupos**, de tal manera que cada ordenador recibe las alarmas del grupo o grupos en los que se haya configurado. Por ejemplo, el ordenador de mostrador puede pertenecer a todos los grupos y por lo tanto recibir todas las alertas, o se puede configurar un grupo para los ordenadores de planta baja y otro grupo para los ordenadores de la primera planta.
- Las modificaciones en puestos y centro de trabajo pueden afectar al funcionamiento y utilidad de la aplicación.
- El grupo necesario en algunos horarios de trabajo puede ser diferente al necesario en otra franja horaria (ej. atención continuada).

#### Cuando una persona usuaria activa la alerta en su ordenador:

- en el ordenador donde se ha iniciado la alerta el icono cambia a color rojo y dentro aparecerá el número de ordenadores en los que ha saltado el aviso. La alerta no emite ningún sonido que pueda advertir de su uso a la persona agresora.



- se muestra de forma instantánea una imagen con el aviso en la pantalla del resto de ordenadores de su grupo/s. En este aviso se indica el ordenador desde el cual se ha activado la alerta (ej. *Ayuda urgente para la consulta 2*).

Las personas que reciben el mensaje de alerta pueden pulsar en la imagen el botón "Ya voy". Al pulsarlo, la persona en situación de peligro recibe inmediatamente un mensaje en su pantalla de que alguien lo ha leído y acude hacia ella (ej. *El usuario de la consulta 3 acude en su ayuda*). La simple presencia de otras personas puede ser disuasoria y desistir de la actitud agresiva.

#### ¿Cómo activo el Código Alerta?

El mensaje de alerta se puede activar indistintamente de dos formas:

- haciendo **doble clic sobre el icono** de la aplicación ("aro salvavidas").
- mediante **teclado**, pulsando una o varias teclas, según se haya definido en Informática.

### ¿Cómo desactivo una falsa alerta (activación por error/simulacro)?

En ocasiones al intentar arrastrar el icono a otro punto de la pantalla o para hacer una prueba de funcionamiento, generamos una falsa alerta. Es importante desactivar cualquier falsa alerta puesto que un uso inadecuado puede restar credibilidad a un posible aviso real.

Las falsas alertas se desactivan pulsando con el **botón derecho sobre el icono**.

### ¿Qué personal tiene acceso?

Una vez implantado en un centro de trabajo o servicio, todos los trabajadores y las trabajadoras pueden acceder a él, siempre y cuando cuenten con un ordenador en el que activar o recibir la alerta.

## OTRAS MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA PREVENIR AGRESIONES (LISTADO NO EXHAUSTIVO)

### Mejorar la información y comunicación con las personas usuarias.

- ✓ Informar a las personas usuarias de los cambios imprevistos en la atención en consulta o salas (por ejemplo, un cambio de consulta por ausencia de un profesional, mediante un cartel en la puerta habitual).
- ✓ Mantener actualizada y visible la señalización que indica a las personas usuarias dónde dirigirse.

### Medidas organizativas y acondicionamiento de espacios:

- ✓ Organizar adecuadamente el mobiliario en las consultas y salas, de manera que le permita la salida de la consulta en caso de necesidad.
- ✓ Evitar en consulta disponer al alcance de las personas usuarias objetos que puedan ser utilizados para agredir (tijeras, grapadora, marco de fotos, ...).
- ✓ Eliminar/inutilizar pestillos en la parte interior de las puertas de las consultas y salas. En la medida de lo posible, disponer de consultas interconectadas para facilitar la huida en caso necesario.
- ✓ Se recomienda agrupar las consultas en horarios especiales en una misma zona del edificio, para no estar aislados en casos de emergencia.

### Ante pacientes con conductas agresivas en consulta o domicilio:

- ✓ Disponer, al menos en mostrador, de un listado con los números de teléfono de contacto con las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del estado (FCSE).
- ✓ Establecer pautas de actuación previas ante la asistencia a pacientes con conductas agresivas conocidas (acompañamiento en consulta o en domicilio, solicitud de colaboración de las FCSE, ...).
- ✓ Fuera del centro de trabajo se recomienda usar otros sistemas de alerta: **ALERTCOPS** (App gratuita del Ministerio de Interior).
- ✓ Informar a pacientes conflictivos sobre sus deberes como usuario y advertir sobre el posible carácter delictivo de su conducta. Interponer denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en los casos necesarios.

### Formación e información:

- ✓ Mejorar la formación en la identificación y el manejo de situaciones conflictivas. Es una medida clave para minimizar las agresiones en los centros sanitarios.
- ✓ Promover la información y la comunicación entre los profesionales (abordaje común de las situaciones conflictivas, compartir experiencias.). "Hablar de las agresiones".

### MÁS INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL DE LA CONSELLERIA:

- Apartado "Recursos Humanos" - "Información laboral" – "Prevención de riesgos laborales"
- Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario.
  - Formulario CAT para la comunicación de las agresiones.
  - Guía breve para la prevención de las agresiones en Atención Primaria.
  - Ficha informativa E-11 "Prevención y actuación ante una situación de agresión".