

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública mantiene una política de tolerancia cero frente a las agresiones. Cualquier tipo de agresión contra su personal es inaceptable.

## AGRESIÓN

Cualquier amenaza, abuso verbal o físico, intimidación, ataque físico, coacción o ataque sexual

- ▶ en el ejercicio de tu profesión.
- ▶ por parte de personas usuarias, familiares o acompañantes.
- ▶ con la finalidad de causar daño físico y/o psicológico.

## RECOMENDACIONES GENERALES ANTE UNA SITUACIÓN DE CONFLICTO

Una relación profesional de respeto y confianza mutua puede evitar situaciones de conflicto que deriven en agresiones.

### ¿Qué hacer?

- ▶ Escucha lo que la persona quiere decir.
- ▶ Intenta identificar las causas de su enojo y reconducirla a la solución de su problema.
- ▶ Identifica indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:
  - Lenguaje y tono alterados.
  - Gestos amenazadores.
  - Signos de agitación (movimientos de piernas, repiqueteo de dedos,...).
  - Ira y frustración expresadas verbalmente.
  - Arengas al resto de personas usuarias poniéndolas en tu contra.
  - Señales de uso de alcohol u otras drogas.

- ▶ Permanece en alerta.
- ▶ En caso necesario, solicita ayuda a otras personas.

### ¿Qué no hacer?

- ▶ No interrumpas su discurso cuando te está explicando su problema.
- ▶ Evita responder a amenazas con amenazas.

### ¿Qué hacer tras una agresión?

El apoyo inmediato de toda la organización es de vital importancia.

Si se requiere, la asistencia sanitaria es prioritaria.

Comunica la agresión a tu superior jerárquico.

Personal de la Conselleria se pondrá en contacto contigo para facilitarte la asistencia y asesoramiento jurídico precisos.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará la investigación de las circunstancias y causas de la agresión, y te ofertará la vigilancia de la salud posterior.

### ¿POR QUÉ COMUNICAR UNA AGRESIÓN?

Las agresiones no son parte de tu trabajo. Comunicar las agresiones es el primer paso para poner en marcha el procedimiento de asistencia sanitaria y jurídica a la víctima. Necesitamos conocer las agresiones para poner las mejores soluciones.

Más información: <http://www.san.gva.es>  
#RecuperemosElRespeto

## Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario

GUÍA PARA PERSONAL EN EL ENTORNO SANITARIO

# ¿Qué hacer ante una agresión?

