

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

| | | |
|---|--|---|
| OBJETO | Establecer el procedimiento de actuación ante las agresiones sufridas por el personal con ocasión de su relación laboral con las personas usuarias del Sistema Valenciano de Salud (violencia tipo II). | |
| ÁMBITO DE APLICACIÓN | Cualquier agresión al personal gestionado por la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, cualquiera que sea su relación jurídica, plaza o puesto que ocupe y que se hayan producido con ocasión o como consecuencia del desempeño de su cargo, función o empleo. | |
| AGENTES IMPLICADOS | Personal de la CSUSP, gerencias/responsables de centro, direcciones, mandos intermedios, unidades periféricas del SPRL. | |
| PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES OPERATIVAS O CRITERIOS TÉCNICOS RELACIONADOS | CÓDIGO | TÍTULO |
| | | Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario. CSUSP, 2022. |
| | | Guía breve para la prevención de las agresiones en Atención Primaria. CSUSP, 2021. |
| | P-PRL-02 (v.4) | Procedimiento de gestión de accidentabilidad laboral |
| | CT-02 (v.1) | Criterio técnico: Vigilancia de la salud del personal víctima de agresiones |
| | CT-03 (v.2) | Criterio técnico: Datos básicos específicos del registro de agresiones |
| | CT-05 (v.1) | Criterio técnico: Pautas de actuación de los técnicos de prevención para la investigación de las agresiones |

| | | |
|---|--|---|
| ELABORADO POR Asunción Palop Grau Gema Gallego Viñas Jose Manuel Martín Serrablo Silvia Gimeno San Bartolomé | CONSULTADA Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral 20/07/2022 | APROBADO POR Subsecretaría |
| REVISADO POR: Encarna Santolaria Bartolomé. Jefa del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales | | |

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

1. INTRODUCCIÓN

Este procedimiento forma parte del Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario.

En coherencia con este plan, es objeto del presente procedimiento el establecimiento, en su ámbito de aplicación, de las actuaciones tras una agresión, incluido el asesoramiento, apoyo, asistencia y reparación a la víctima de la agresión.

2. DEFINICIONES

Agresión

En el ámbito de este procedimiento, se entiende como agresión toda actitud de amenaza, abuso verbal o físico, comportamiento intimidatorio, ataque físico, coacción o ataque sexual que cometa cualquier paciente o persona usuaria, sus familiares o acompañantes, contra personal del sector sanitario público de la Generalitat en el ejercicio de su profesión, con la finalidad de causarle un daño físico y/o psicológico. Este tipo de agresiones entran dentro del concepto de violencia tipo II (externa) o violencia de terceros relacionados con el trabajo.

Se considerará como agresión:

- Las agresiones que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado de este, así como las agresiones sufridas fuera del centro de trabajo o fuera del horario laboral, siempre que sean como consecuencia o con ocasión del ejercicio de su profesión.
- Los insultos, vejaciones, o descalificaciones graves que tengan por objeto desacreditar públicamente la profesionalidad de una persona trabajadora, expresadas en redes sociales.
- Las agresiones físicas y amenazas graves provocadas por pacientes con enfermedad mental o que provengan de pacientes con episodios de desorientación.
- Las agresiones provocadas por pacientes o personas usuarias, sus familiares o acompañantes, bajo los efectos del alcohol u otras drogas.
- Falta de respeto: para que una falta de respeto por parte de una persona usuaria pueda considerarse agresión debe de revestir cierta gravedad o reiteración (ejemplos: gritos continuados exigencias continuas en tono elevado).

No se considerará como agresión:

- Actos violentos como consecuencia de un acto ilícito, robo, atraco.
- Los conflictos y violencia entre personal de la propia Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- Los eventos fortuitos que causen una lesión al profesional sin intencionalidad de causar daño.
- La mera utilización por parte de las personas usuarias de los servicios sanitarios de las hojas de reclamaciones previstas en la normativa vigente, así como la comunicación por el personal afectado como resultado y con posterioridad a la presentación de dicha reclamación por parte de la persona usuaria, salvo que la misma contenga descalificaciones graves que puedan ser vinculadas a actos violentos que cumplan las tres condiciones que definen una agresión.

Estos actos violentos se gestionan a través de otros procedimientos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que no son objeto de este plan. La violencia en la que existe una implicación laboral entre persona que agrede y víctima de la agresión es objeto, en el ámbito de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, de un procedimiento específico de gestión interna de conflictos.

3. **DESARROLLO**

3.1. Acompañamiento y apoyo inmediato a la víctima. Comunicación de las agresiones.

La persona responsable con funciones de mando intermedio, una vez tenga conocimiento de una agresión a una persona trabajadora bajo su dependencia, realizará el acompañamiento y apoyo inmediato a la víctima. Le informará sobre:

- Los cauces de comunicación de la agresión (formulario CAT).

La comunicación de todas las agresiones sufridas por los trabajadores y por las trabajadoras se realizará, de acuerdo con el procedimiento de gestión de la accidentabilidad laboral de la Conselleria de Sanidad (P-PRL-02), mediante un **formulario CAT**. También de acuerdo con este procedimiento, el Servicio de Personal correspondiente realizará la gestión de la agresión como accidente de trabajo, cuando proceda.

- La posibilidad de acudir, en caso necesario, a la correspondiente mutua colaboradora con la seguridad social para recibir asistencia sanitaria (incluida la psicológica).
- La llamada que recibirá de la persona responsable designada por el centro para el asesoramiento jurídico correspondiente.

Cuando la agresión tenga lugar en ausencia de la persona responsable con funciones de mando intermedio, este acompañamiento y apoyo inmediato, así como la cumplimentación del formulario CAT, lo realizará la persona que tenga delegado el mando (jefatura de la guardia, ...).

3.2. Asistencia sanitaria

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

La mutua prestará la **asistencia sanitaria (incluida la psicológica)** que precise la víctima de la agresión. Para ello, el trabajador o la trabajadora que ha sufrido la agresión acudirá a la correspondiente mutua con una copia del formulario CAT. En caso de que la víctima requiriese **atención sanitaria urgente**, ésta se prestará a través del centro/ servicio sanitario público más rápidamente disponible, aun sin haber cumplimentado todavía el formulario CAT.

Si del suceso se derivasen lesiones, se recomienda que la persona trabajadora solicite el correspondiente **parte de lesiones** (muy importante a la hora de emprender las posibles acciones en defensa de sus intereses legítimos).

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales ofertará la **vigilancia de la salud específica** a las personas trabajadoras víctimas de una agresión, para identificar de manera precoz posibles alteraciones no inmediatas del estado de salud, como el estrés postraumático, relacionadas con la agresión y ofrecer la atención sanitaria psicológica a través de la entidad gestora correspondiente. Esta vigilancia se realizará de conformidad con los criterios e instrucciones de la Unidad Central SPRL.

3.3. Asistencia jurídica y otras medidas legales de reparación

La víctima de una agresión puede presentar, si así lo considera, una **denuncia** de la agresión ante el Juzgado, la Policía Nacional o la Guardia Civil.

La CSUSP le facilitará **asesoramiento jurídico** a través de la **persona designada** para ello en su departamento de salud o centro no departamental. En el **Anexo I** se incluye la "*Guía de asistencia jurídica a la víctima y otras medidas legales frente a la agresión*", documento guía destinado específicamente para la persona designada del asesoramiento jurídico.

La persona responsable del centro donde haya ocurrido la agresión realizará las siguientes actuaciones, de acuerdo con dicho procedimiento descrito en el **Anexo I**:

3.3.1. Facilitar a la persona agredida la "Guía básica de orientación jurídica"

La persona designada para el asesoramiento jurídico en el departamento de salud o centro no departamental entregará a la persona víctima de la agresión la "*Guía básica de orientación jurídica*" (**Anexo II**) para que pueda tomar una decisión informada sobre si poner o no una denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o el Juzgado, y las consecuencias de esta decisión.

Con esta guía básica no se pretende abordar la materia de forma exhaustiva, sino de manera accesible y sucinta. En dicha guía se informa a la persona víctima de la agresión de los siguientes aspectos jurídicos:

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- a) La posible forma de tipificar o calificar la agresión que ha sufrido, de conformidad con el Código Penal.
- b) Las acciones legales que pueden derivar de la agresión.
- c) Las fases del proceso penal que puede originar la agresión.
- d) Las opciones de asistencia jurídica de que dispone, según apartado 3.3.2.

3.3.2. Ofrecer la asistencia jurídica a la persona agredida por parte de la Administración.

La persona víctima de una agresión puede seguir distintas vías para su defensa jurídica. La persona designada para el asesoramiento jurídico ofrecerá en todo caso la asistencia jurídica por parte de la Administración.

Si la víctima de una agresión manifiesta expresamente, por escrito o verbalmente, su intención de ejercer su derecho a la **defensa jurídica de la Administración Pública**, la persona designada para el asesoramiento jurídico realizará los siguientes trámites con carácter de urgencia:

1º Solicitar la **asistencia jurídica a la compañía aseguradora**, acompañando la solicitud de la denuncia.

2º En el supuesto de que dicha solicitud de asistencia jurídica fuera rechazada expresamente por la compañía aseguradora, se solicitará la **asistencia jurídica a la Abogacía General de la Generalitat**.

Cuando la persona agredida, por cualquier causa, renuncie al ofrecimiento de asistencia jurídica de la Administración, se recomienda documentar dicha renuncia utilizando el modelo establecido para ello.

3.3.3. Comunicar los hechos al juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente.

En caso de que la persona agredida no interponga una denuncia de la agresión y esta agresión pueda ser calificada como "delito público", en cumplimiento del artículo 262 de la Ley de enjuiciamiento criminal, la CSUSP comunicará los hechos al juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente.

3.3.4. Emitir un manifiesto de rechazo a la agresión.

La persona responsable de centro emitirá una carta de rechazo a la agresión a la presunta persona que ha cometido la agresión, en función del tipo y la gravedad de la agresión.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

El contenido de esta carta será diferente en función de si existe o no una sugerencia o queja ante el SAIP (Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente) en relación con los hechos que se encuentran en el origen de la agresión. En esta carta:

- en todo caso se manifestará el rechazo a la conducta agresiva.
- alternativamente:
 - Si hubiera sugerencia o queja en el SAIP, en la misma carta se le dará respuesta en los plazos establecidos legalmente para ello.
 - Si no hubiera sugerencia o queja en el SAIP, se le informará del cauce apropiado para la presentación de sugerencias y quejas.

3.3.5. Informar a la persona agredida de la posibilidad de rechazar la continuidad asistencial de la persona agresora, así como sobre otras medidas de protección.

Existe la posibilidad de **rechazar la continuidad asistencial del paciente o la paciente**, por razones de salvaguarda de la buena relación profesional sanitario-paciente o a la vista de la motivación contenida en el informe del profesional sanitario o servicio de atención especializada, tanto si la agresión fue provocada presuntamente por el o la paciente, como si lo fue por acompañante o familiar, según se deduce de las previsiones contenidas en el artículo 10.3 y 4 del Decreto 74/2015, de 15 de mayo, del Consell, por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico.

En el caso de que el profesional sanitario decidiera formalizar este rechazo, la persona designada para el asesoramiento jurídico iniciará el trámite según se describe en el Anexo I.

Por su parte, el artículo 41.1 del Decreto 192/2017, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias públicas del Sistema Valenciano de Salud, regula la **“Movilidad por razón de violencia en el lugar de trabajo”**.

3.3.6. Interponer denuncia de daños materiales a la institución sanitaria, cuando proceda.

En el caso de que se hubieran causado daños materiales a la institución sanitaria como consecuencia de acciones violentas, la persona responsable de centro:

- a) Interpondrá denuncia al Juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente.
- b) Remitirá notificación a la Abogacía General de la Generalitat, a través de la Subsecretaría de la CSUSP.

3.3.7. Formular solicitud de autorización de la persona titular de la Conselleria para que la GVA actúe como acusación particular en el eventual proceso judicial derivado de la agresión acontecida.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Cuando la persona responsable de centro lo estime conveniente, por razón de circunstancias concretas o especiales o de la gravedad que concurra en los hechos violentos sucedidos, de conformidad con la *Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat*, solicitará autorización de la persona titular de la CSUSP para que la GVA actúe como acusación particular y, una vez sea otorgada, será remitida por la Subsecretaría de la CSUSP a la Abogacía General de la GVA.

Considerando el plazo de prescripción de las infracciones penales calificadas como delitos leves y como delitos de injurias y calumnias, estos trámites deben realizarse de forma urgente.

3.4. Registro e investigación de agresiones

La Unidad Periférica del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, en cuanto tenga conocimiento de la agresión mediante el formulario CAT, realizará su registro e investigación en la base informática al efecto, de acuerdo con las instrucciones y guías de la Unidad Central del SPRL.

Se registrarán datos que permitan mejorar el conocimiento sobre las circunstancias que rodean a la agresión y sus consecuencias, incluyendo los factores discriminatorios y de género y la identificación de grupos, lugares y situaciones en las que sea necesario reforzar las medidas preventivas. La investigación de la agresión perseguirá identificar las causas o factores laborales posiblemente relacionados con la agresión.

El informe de investigación de la agresión dirigido a la persona responsable de centro contendrá las medidas correctoras oportunas para la prevención de las agresiones.

3.5. Funciones y responsabilidades.

De forma complementaria a las funciones y responsabilidades generales establecidas en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (Resolución de 14 de febrero de 2018, DOGV 8265/03.04.2018), específicamente en materia de agresiones, se establecen las siguientes:

3.5.1. Cualquier trabajador o trabajadora

Comunicar las agresiones de las que sea objeto, colaborando con el mando intermedio en la cumplimentación del formulario CAT y envío al responsable de centro (procedimiento de gestión de la accidentabilidad laboral, código P-PRL-02).

3.5.2. Mando intermedio

- Realizar el acompañamiento y apoyo inmediato a la víctima de la agresión. Proporcionar información inmediata sobre la asistencia sanitaria y jurídica contempladas en este procedimiento.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- Comunicar la agresión, con independencia de que sea considerada incidente o accidente de trabajo, cumplimentando el formulario CAT y envío a la persona responsable de centro (procedimiento P-PRL-02). Entregar una copia a la persona agredida.
- Colaborar con la Unidad Periférica del SPRL en la investigación de causas y propuesta de medidas preventivas y correctoras de la agresión.
- Coordinar y supervisar en su ámbito las medidas preventivas y/o correctoras derivadas de la agresión, así como el cumplimiento de este procedimiento.

3.5.3. Persona responsable de centro

- Implantar el procedimiento de gestión de las agresiones en el entorno sanitario en su ámbito de actuación. Específicamente:
 - Designar una persona responsable en su ámbito de competencia para el asesoramiento jurídico a la víctima de la agresión.
 - Emitir un manifiesto de rechazo a la agresión a la persona presunta agresora, en función del tipo y gravedad de la agresión.
 - Interponer denuncia de daños materiales a la institución sanitaria, cuando proceda.
 - Comunicar los hechos al juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente, cuando proceda.
 - Formular solicitud de autorización de la persona titular de la Conselleria para que la Generalitat actúe como acusación particular en el eventual proceso judicial derivado de la agresión acontecida.
 - Promover la formación de todo el personal, y específicamente de mandos intermedios y de la persona designada para el asesoramiento jurídico, en el procedimiento de actuación tras una agresión.
 - Planificar e implantar las medidas necesarias para la eliminación o disminución y control del riesgo de agresión en sus centros de trabajo, en el marco del "Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario" de la CSUSP y de conformidad con los informes de la Unidad de Prevención del SPRL.
 - Velar por la efectiva ejecución de las medidas planificadas.
 - Ejercer la interlocución en su ámbito de actuación con las personas Interlocutoras Policiales Sanitarias correspondientes, en su persona o a través de delegación.

3.5.4. Persona designada para el asesoramiento jurídico

- Asistir a la persona agredida en materia jurídica y en las actuaciones derivadas de este procedimiento, de acuerdo con la Guía de asistencia jurídica a la víctima y otras medidas legales frente a la agresión. Específicamente:
 - Facilitar a la persona agredida la *Guía básica de orientación jurídica*.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- Ofrecer la asistencia jurídica por parte de la Administración e iniciar los trámites cuando la persona agredida lo solicite. Recabar su renuncia, cuando proceda.
- Coordinarse con el Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente (SAIP) para determinar si existe queja o reclamación relacionada con la agresión.
- Informar a la persona agredida de la posibilidad de rechazar la continuidad asistencial de la persona agresora, cuando proceda, e iniciar los trámites cuando así lo solicite.

3.5.5. Unidad Periférica del SPRL

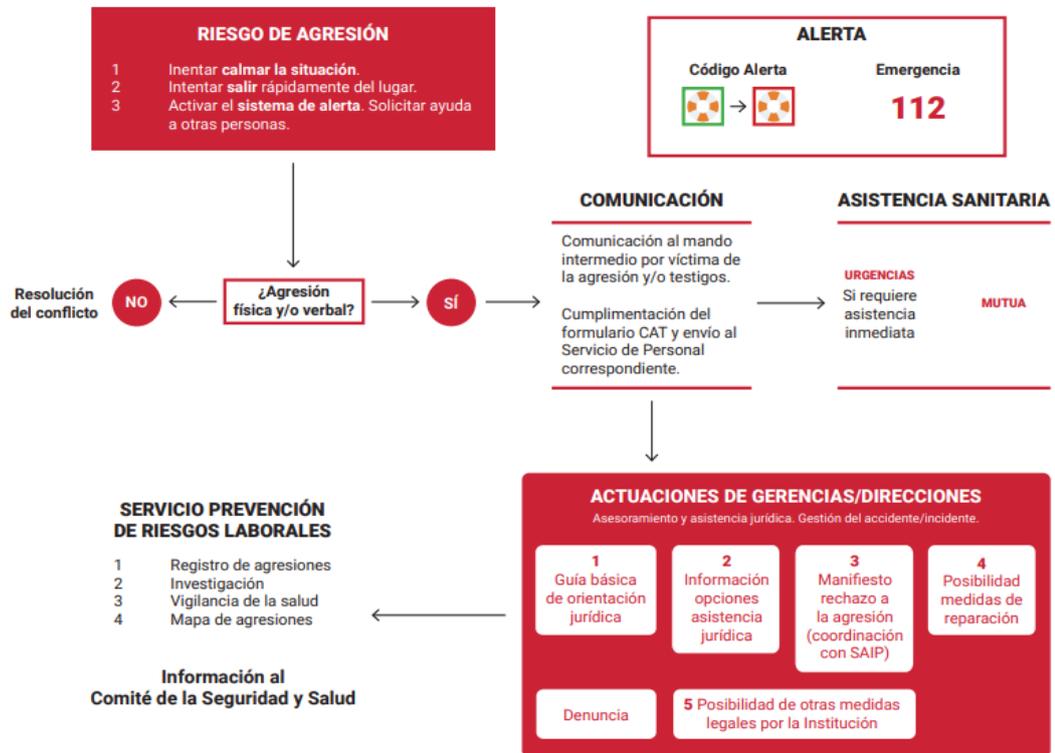
- Asesorar y colaborar con la persona responsable de centro en la integración y difusión del procedimiento de gestión de las agresiones al personal del sector sanitario en su ámbito de actuación.
- Llevar a cabo la vigilancia de la salud de la víctima de la agresión y gestionar la asistencia psicológica con la mutua correspondiente, cuando proceda, de conformidad con las guías e instrucciones de la Unidad Central del SPRL.
- Realizar el registro informatizado y la investigación de todas las agresiones que tengan lugar en su ámbito, de conformidad con las guías e instrucciones de la Unidad Central del SPRL.
- Vigilar la eficacia de las medidas preventivas planificadas e implantadas.
- Obtener datos y elaborar informes de agresiones en su ámbito de actuación, a petición de los Comités de Seguridad y Salud y CTGPRL-D, sobre las agresiones registradas en sus ámbitos competenciales.

3.5.6. Unidad central del SPRL

- Obtener datos y elaborar informes de agresiones en el total de centros y puestos de trabajo de la Conselleria, presentarlos ante la Mesa Sectorial de Seguridad y Salud Laboral y resto de órganos de la Conselleria.
- Realizar el seguimiento y actualizar el procedimiento de actuación frente a las agresiones, en coherencia con el vigente Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario.
- Elaborar criterios de actuación e instrucciones dirigidas a las unidades periféricas del SPRL para el desarrollo e implantación del procedimiento.

4. FLUJOGRAMA

¿Qué hacer ante una agresión?



| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

5. REFERENCIAS.

- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, que regula el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.
- Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, sobre "Defensa y asistencia letrada de autoridades y personal al servicio de la Generalitat".
- Decreto 84/2006, de 16 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Generalitat, sobre "Representación y defensa de autoridades, funcionarios y empleados públicos".
- Decreto 159/2009, de 2 de octubre, del Consell, por el que se establecen las actuaciones de los Órganos de la Conselleria de Sanidad en la prevención y atención de las agresiones a los trabajadores del sector sanitario público de la Generalitat.
- Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Decreto 74/2015, de 15 de mayo, del Consell, por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico.
- Decreto 192/2017, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias públicas del Sistema Valenciano de Salud.
- Resolución de 14 de febrero de 2018, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se aprueba y se ordena la publicación del Plan de prevención de riesgos laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Procedimiento de gestión de la accidentabilidad laboral (P-PRL-02). Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, 2019.
- Plan Integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario. Actualización 2022. Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, 2022.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

6. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

6.1. Distribución y acceso.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales distribuirá el procedimiento a las personas responsables de centro, las cuales lo distribuirán y difundirán, en sus respectivos ámbitos de actuación, a los niveles directivos, mandos intermedios y resto de trabajadores y trabajadoras, así como a los representantes de los trabajadores.

Una vez aprobado este procedimiento del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales procederá a su publicación en la página web de la CSUSP, sin restricciones de acceso y siguiendo instrucciones de la CSUSP para ello.

6.2. Control de cambios.

En versiones no iniciales del documento se indicarán los cambios respecto a la versión anterior, según el siguiente formato.

| Versión y fecha | Motivo del cambio |
|------------------------|--|
| v.1 (2010) | Versión inicial |
| v. 2 (2018) | Revisión y actualización según "Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario 2018-2021" |
| v. 3 (2022) | Revisión y actualización según "Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario. Actualización 2022" |

6.3. Almacenamiento y conservación.

Los procedimientos e instrucciones operativas del SPRL se almacenarán en soporte electrónico en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

La Unidad Central del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la CSUSP mantendrá actualizada la lista de procedimientos, instrucciones operativas.

7. ANEXOS.

- **ANEXO I:** "Guía de asistencia jurídica y otras medidas legales de reparación". Documento para la persona designada para el asesoramiento jurídico en el departamento de salud o centro no departamental.
- **ANEXO II:** "Guía básica de orientación jurídica". Documento para la persona trabajadora víctima de una agresión.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

ANEXO I

GUÍA DE ASISTENCIA JURÍDICA A LA VÍCTIMA Y OTRAS MEDIDAS LEGALES FRENTE A LA AGRESIÓN

Este Anexo I es una guía de apoyo dirigida a la **persona designada para la prestación del asesoramiento jurídico** en el departamento de salud o centro no departamental en caso de agresión a una persona trabajadora de su ámbito geográfico.

Esta guía se enmarca en el contexto del *Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario* de la Conselleria y del procedimiento de gestión de las agresiones al personal del sector sanitario del que es parte.

Se entenderá por **agresión** toda actitud de amenaza, abuso verbal o físico, comportamiento intimidatorio, ataque físico, coacción o ataque sexual que cometa cualquier paciente o persona usuaria, sus familiares o acompañantes, contra personal del sector sanitario público de la Generalitat en el ejercicio de su profesión, con la finalidad de causarle un daño físico y/o psicológico.

En esta guía se explicitan las **actuaciones a desarrollar** por parte tanto de la víctima, por sí misma o con el soporte jurídico de la Generalitat, como de su mando intermedio y de la persona responsable del centro.

1. OBJETO

El objeto de esta guía es establecer, en su ámbito de aplicación, las actuaciones a realizar en cuanto a la asistencia jurídica a la víctima y otras medidas legales frente a la agresión.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de esta guía es coincidente con el del *Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario* y del procedimiento del que es parte, distinguiéndose:

- a) Ámbito de aplicación objetivo:** Se aplicará el presente procedimiento a todos los accidentes/incidentes de trabajo, con o sin baja médica, derivados de agresiones.
- b) Ámbito de aplicación subjetivo:** Este procedimiento comprende al personal que presta servicios en el sector sanitario público de la Generalitat, siempre que las agresiones:
 - Se hayan producido con ocasión del desempeño de su cargo, función o empleo.
 - Tengan su origen en la actuación ejercida por personas ajenas a la organización, excluyéndose expresamente los procedentes de otro trabajador del sector sanitario público de la Generalitat.

3. GUÍA DE ACTUACIÓN

3.1. Actuaciones previas

Una vez que el mando intermedio tenga conocimiento de la agresión a una persona bajo su dependencia jerárquica, en ejercicio de sus competencias, prestará el apoyo y asesoramiento inmediato a la misma, lo que incluye:

- a) Comunicar la agresión mediante la cumplimentación del formulario CAT y envío de una copia de este a la persona responsable de centro, a través del cauce establecido para ello.
- b) Informar a la víctima de la agresión sobre:

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- Los datos contenidos en dicho documento, en cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- La llamada que recibirá de la persona responsable del centro, para facilitarle la información jurídica correspondiente.
- La posibilidad de acudir, en caso necesario, a la correspondiente mutua colaboradora con la Seguridad Social para recibir asistencia sanitaria (incluida la psicológica).

3.2.- Asistencia jurídica a la víctima y otras medidas legales frente a la agresión

La persona responsable del centro donde haya ocurrido la agresión, una vez tenga conocimiento de esta a través del formulario CAT, realizará las siguientes actuaciones:

- ❶ Facilitar a la persona agredida una **GUÍA BÁSICA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA**.
- ❷ Informarle sobre las diferentes opciones para recibir **ASISTENCIA JURÍDICA**.
- ❸ **En los casos en que proceda**, comunicar los hechos al Juzgado de Guardia o de Instrucción del partido judicial correspondiente, en **CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 262 DE LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CRIMINAL**.
- ❹ Emitir un **MANIFIESTO DE RECHAZO A LA AGRESIÓN**.
- ❺ Informar a la persona agredida sobre la **POSIBILIDAD DE RECHAZAR LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL DE LA PERSONA AGRESORA, ASÍ COMO SOBRE OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN**.
- ❻ Si se hubieran producido **DAÑOS MATERIALES A LA INSTITUCIÓN**, interponer denuncia al Juzgado de guardia o de instrucción y notificarlo a la Abogacía General de la Generalitat.
- ❼ Formular **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN** de la persona titular de la Conselleria para que la Generalitat actúe como **ACUSACIÓN PARTICULAR**, en su caso.
- ❶ **Facilitar a la persona agredida una GUÍA BÁSICA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA** (Anexo II del procedimiento): En primer lugar, se entregará a la víctima de la agresión, una guía básica en la que, sin pretender abordar la materia de forma exhaustiva, sino de manera accesible y sucinta, se le informa de los siguientes aspectos jurídicos:
 - a) La posible forma de tipificar o calificar la agresión, de conformidad con el Código Penal.
 - b) Las acciones legales que pueden derivar de la agresión.
 - c) Las fases del proceso penal que puede originar la agresión.
 - d) Las opciones de asistencia jurídica de que dispone, de las cuales también se le informará verbalmente por el responsable del centro, conforme a lo previsto en el siguiente apartado.
- ❷ **Informar a la persona agredida sobre las diferentes opciones para recibir ASISTENCIA JURÍDICA de que dispone**, que son principalmente la asistencia jurídica por:
 - a) El seguro de la Conselleria, en su caso.
 - b) La Abogacía General de la Generalitat.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

c) Abogados/as o letrados/as cuya asistencia se requiera a título particular, de los respectivos colegios profesionales, de las organizaciones sindicales, privados o, en su caso, designados de oficio.

- En el ámbito de la Generalitat, el punto de partida es que, de acuerdo con el artículo 14 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público: *“Los empleados públicos tienen los siguientes derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio: [...] f) A la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos”*.

- Esta defensa jurídica por parte de la Administración en los procedimientos judiciales derivados del ejercicio legítimo de las funciones o cargos de los empleados públicos, se prestará atendiendo a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, sobre *“Defensa y asistencia letrada de autoridades y personal al servicio de la Generalitat”*, desarrollado por el artículo 33 del Decreto 84/2006, de 16 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Generalitat, sobre *“Representación y defensa de autoridades, funcionarios y empleados públicos”*.

- De los citados preceptos se deduce que si la víctima de una agresión manifiesta expresamente, por escrito o verbalmente, su intención de ejercer su derecho a la defensa jurídica de la Administración Pública, siempre que sea personal al servicio del sector sanitario público de la Generalitat y que hubiera sido objeto de una acción ilícita manifiesta y grave con ocasión del desempeño de su cargo, función o empleo, los trámites a seguir, con carácter de urgencia, para facilitar la asistencia jurídica requerida serán los siguientes:

1.- Confirmación de la vigencia del **contrato de seguro** tomado por la Generalitat, que cubra entre sus contingencias la defensa o asistencia letrada de los conflictos que se planteen en el ámbito de la actividad sanitaria o los accidentes/incidentes de trabajo del personal asegurado durante el desarrollo de su actividad, ya que este contrato hace que la intervención del abogado de la Generalitat adquiera carácter excepcional.

2.- Una vez confirmada la vigencia del contrato de seguro de la Conselleria con la citada cobertura, **se debe dirigir la solicitud de asistencia jurídica** en primer lugar a la correspondiente **compañía de seguros (Anexo 1)**, acompañando la denuncia de la agresión en el desempeño de su trabajo, así como cualquier otra documentación que se estime adecuada para la aclaración de los hechos. Ello sin perjuicio de los documentos cuya cumplimentación disponga la propia compañía.

Si aún no se hubiera presentado denuncia, se presentará ante el Juzgado de Guardia del partido judicial en que hayan sucedido los hechos, ante la Fiscalía o en las dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, debiendo adjuntar dicha denuncia al documento de solicitud de asistencia jurídica.

3.- En el supuesto de que dicha solicitud de asistencia jurídica fuera rechazada expresamente por la compañía aseguradora, o no se hubiera suscrito el correspondiente contrato de seguro, se seguirán los siguientes pasos:

1º) La persona agredida cumplimentará la **solicitud de asistencia jurídica a la Abogacía General de la Generalitat (Anexo 2)** y la entregará al responsable del centro, debiendo acompañar a dicha solicitud el rechazo formal de la solicitud de asistencia jurídica de la compañía aseguradora, en su caso, y la denuncia y demás documentación previamente mencionados.

2º) La persona responsable del centro emitirá, si lo estima oportuno, **informe favorable a la solicitud de asistencia jurídica (Anexo 3)**.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

3º) Emitido el anterior informe, remitirá tanto la solicitud de asistencia jurídica como su informe a la **Subsecretaría de la Conselleria**, que enviará toda la documentación a la Abogacía General de la Generalitat.

4º) La Abogacía General de la Generalitat adoptará el **acuerdo** que corresponda, ya que la norma prevé que para obtener asistencia jurídica de la persona letrada de la Abogacía General de la Generalitat se requiere autorización o acuerdo favorable del Abogado/a General de la Generalitat.

5º) Si el acuerdo de Abogacía General de la Generalitat es:

a) **Favorable**, la persona letrada designada por la Abogacía General se pondrá en contacto con la persona interesada para prestarle asesoramiento legal y, si es el caso, asumir la dirección jurídica del proceso. Como regla general, la asistencia jurídica por parte de la persona letrada de la Abogacía General de la Generalitat comprenderá el asesoramiento legal previo, la representación y la defensa durante la tramitación íntegra del proceso correspondiente, incluida la ejecución, y esta representación y defensa de las autoridades, funcionariado o personal empleado públicos cuando proceda, se llevará a cabo con los mismos deberes y derechos que cuando se actúe en defensa de la Generalitat, siendo compatible con la asistencia jurídica de la administración por el mismo abogado de la Generalitat en el proceso.

b) **Desfavorable**, la falta de autorización se comunicará motivadamente a la persona interesada.

• Dado que disponer de la asistencia jurídica de la Administración es un derecho, la persona interesada podría decidir no ejercerlo. En este caso debe tenerse en cuenta que pueden plantearse dos situaciones, ya que la víctima de la agresión puede:

a) Requerir los servicios de una defensa a título particular o solicitar que se le designe alguien de oficio.

b) Decidir no requerir asistencia jurídica de ningún tipo.

En ambos supuestos se considera conveniente que quede constancia expresa de la **renuncia a la asistencia jurídica proporcionada por la Generalitat (Anexo 4)**, sin perjuicio de que la norma prevé que si se ejerce la primera de las opciones se entiende que se produce una renuncia a la asistencia jurídica por parte de la Abogacía de la Generalitat, a partir del momento en que comparezca o se dirija al órgano jurisdiccional mediante esa otra representación.

☉ **Comunicar los hechos al juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente, en CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 262 DE LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CRIMINAL (Anexo 5), actuación que únicamente procederá cuando:**

a) La persona víctima de la agresión no haya interpuesto denuncia.

b) La agresión pueda ser calificada como "delito público". Para poder definir esta figura hay que tener en cuenta que en Derecho Penal los delitos se clasifican en tres tipos, en función de la instancia que origina que puedan ser perseguidos judicialmente, según se deduce de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal (en adelante CP). Se distinguen así:

| Tipo de delito | Quién insta su persecución | Ejemplos |
|------------------|--|--|
| Delitos privados | Son aquellos que únicamente podrán ser perseguidos a instancia de la persona directamente perjudicada, mediante la presentación de la correspondiente querrela, por sí misma o por su representante legal. | * Amenazas leves (artículo 171.7 del CP). * Calumnias e injurias, con excepción de las dirigidas contra funciones, autoridades o sus agentes (artículo 215 del CP). |

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

| | | |
|---|---|--|
| Delitos semiprivados o semipúblicos | Son los delitos que podrán ser perseguidos judicialmente a instancia de terceras personas, acusación popular o Ministerio Fiscal, con la condición de que previamente la persona perjudicada haya presentado denuncia o querrela, y sin perjuicio de que posteriormente la retire. Se exceptúa la exigencia denuncia o querrelas previas en algunos supuestos, como es el caso de menores o las personas incapacitadas. | <ul style="list-style-type: none"> * Lesiones leves (artículo 147.2, 3 y 4 del CP). * Acoso, agresiones y/o abusos sexuales (artículo 191.1 del CP). * Calumnias e injurias que tengan por objeto hechos de un funcionario público, autoridad o agente de la misma en ejercicio de sus cargos (artículo 215 del CP) |
| Delitos públicos | Son los que podrán ser perseguidos a instancia tanto de las personas perjudicadas, como de terceras personas, una acusación popular o de oficio por el Ministerio Fiscal, indistintamente. Es más, estos delitos, como establece la Ley de Enjuiciamiento Criminal, deben ser denunciados por cualquier persona que haya tenido noticia de su comisión. | Se encuadran en esta clase de delitos, por exclusión, todos aquellos que no se encuentran incluidos en los delitos mencionados anteriormente. |

④ Emitir un **MANIFIESTO DE RECHAZO A LA AGRESIÓN** dirigido a la presunta persona agresora: Transcurrida 1 semana desde el día en que tuvo lugar la agresión, la persona responsable del centro se pondrá en contacto con el Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente (en adelante SAIP), para averiguar si se ha presentado por el presunto agresor una queja en relación con los hechos que se encuentran en el origen de la agresión al personal del sector sanitario público de la Generalitat, y seguidamente remitirá un escrito al presunto agresor en el que manifiestará su repulsa a la agresión y le informará alternativamente, en función de la presentación o no de una queja, de:

a) La respuesta a su queja. En este supuesto la remisión del manifiesto de rechazo a la agresión deberá efectuarse, como máximo, en el plazo de 1 mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro del órgano competente para responder, en cumplimiento del plazo previsto para dar respuesta a las quejas y sugerencias en el artículo 9 de la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanitat (**Anexo 6**).

b) La existencia de un procedimiento regulado en la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, para la presentación de quejas y sugerencias por las personas usuarias del Sistema Valenciano de Salud, a través del correspondiente SAIP (Anexo 7).

⑤ **Informar a la persona agredida sobre la POSIBILIDAD DE RECHAZAR LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL DE LA PERSONA AGRESORA, ASÍ COMO SOBRE OTRAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN.** Existe la posibilidad de rechazar la continuidad asistencial de un paciente, por razones de salvaguarda de la buena relación profesional sanitario-paciente o a la vista de la motivación contenida en el informe del profesional sanitario o servicio de atención especializada, tanto si la agresión fue provocada

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

presuntamente por el paciente mismo, como si lo fue por acompañante o familiar, según se deduce de las previsiones contenidas en el artículo 10.3 y 4 del Decreto 74/2015, de 15 de mayo, del Consell, por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico.

En aplicación del citado Decreto 74/2015, de 15 de mayo, que permite ejercer la libre elección en los dos ámbitos de la atención sanitaria, primaria y especializada, y respecto de distintos profesionales sanitarios y centros de dichos ámbitos, la solicitud de rechazo de la continuidad asistencial podrá ejercitarse por los siguientes profesionales sanitarios que dispensan asistencia de naturaleza sanitaria:

- a) El personal facultativo, bien sea de medicina de familia, pediatría o cualquier otra especialidad médica.
- b) El personal de enfermería, incluidas la enfermería pediátrica, la obstétrico-ginecológica y cualquier otra especialidad de enfermería.

Dado que la agresión pudiera afectar a personal del centro sanitario o del servicio de atención especializada elegido distinto de los citados profesionales, esta posibilidad se extiende en cuanto a su ejercicio a los profesionales sanitarios mencionados tanto respecto de sí mismos, como respecto de terceras personas cuando la persona objeto de la agresión sea alguna de las que trabaja en su misma unidad o servicio, ya que en este segundo caso concurriría la misma motivación que justifica el rechazo al paciente.

En el caso de que el profesional sanitario decidiera formalizar este rechazo, habrá de cumplimentar el MODELO DE RECHAZO DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL DE UN PACIENTE (**Anexo 8**), debiendo la coordinación del centro o la jefatura de servicio el tramitarlo ante el órgano competente para resolver el procedimiento de libre elección de profesional, que, de conformidad con los artículos 7.4 y 8.3 del Decreto 74/2015, son:

- a) En el ámbito de la atención primaria: La jefatura básica del centro.
- b) En el ámbito de la atención especializada: La gerencia del departamento de salud en el que preste servicios el profesional objeto de elección.
- c) Cuando se trate de profesionales que prestan servicios, bajo la competencia de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en los departamentos de salud bajo el régimen de concesión administrativa, independientemente del ámbito de atención sanitaria: La persona comisionada de la Conselleria competente en materia de sanidad.

Para la tramitación de la mencionada solicitud de rechazo al paciente, debe tenerse en cuenta que, de acuerdo con el artículo 11 del Código de Deontología Médica de 2011, *"El médico solo podrá suspender la asistencia a sus pacientes si llegara al convencimiento de que no existe la necesaria confianza hacia él. Lo comunicará al paciente o a sus representantes legales con la debida antelación, y facilitará que otro médico se haga cargo del proceso asistencial, transmitiéndole la información necesaria para preservar la continuidad del tratamiento"*.

En cuanto a otras posibles medidas de protección, el artículo 41.1 del Decreto 192/2017, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias públicas del Sistema Valenciano de Salud, regula la **"Movilidad por razón de violencia en el lugar de trabajo"**, en los términos siguientes: *"El personal que fuese víctima de violencia en el trabajo en razón al desarrollo de sus funciones por parte de las personas a las que atiende, siempre que dicha situación quede debidamente acreditada, tendrá derecho a las medidas de protección adecuadas, en base al informe que emita el servicio de prevención de riesgos laborales, que podrán incluir, si así lo solicita el personal fijo afectado, una adscripción funcional a un centro distinto en el mismo o en otro municipio, mientras persistan los motivos que la justifiquen"*.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

⑥ En el caso de que se hubieran causado **DAÑOS MATERIALES A LA INSTITUCIÓN SANITARIA** como consecuencia de acciones violentas:

a) **Interponer DENUNCIA al Juzgado de guardia o de instrucción del partido judicial correspondiente (Anexo 9).**

b) Remitir **NOTIFICACIÓN a la Abogacía General de la Generalitat (Anexo 10), a través de la Subsecretaría** de la Conselleria, facilitando la factura o relación valorada de los daños que se hayan producido para que puedan ser reclamados en vía judicial.

⑦ **Formular SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN de la persona titular de la Conselleria para que la Generalitat actúe como ACUSACIÓN PARTICULAR en el eventual proceso judicial derivado de la agresión acontecida**, cuando lo estime conveniente por razón de circunstancias concretas o especiales o de la gravedad que concurra en los hechos violentos sucedidos, de conformidad con lo establecido en los apartados 1 y 5 del artículo 9 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat. **Esta autorización, si es otorgada, deberá ser remitida a la Abogacía General de la Generalitat por la Subsecretaría de la Conselleria (Anexo 11).**

En relación con el procedimiento expuesto, hay que tener en cuenta que **la responsabilidad penal se extingue por las causas contenidas en el artículo 130 CP, entre las que destaca la prescripción del delito cometido**, siendo el plazo de prescripción de las infracciones penales calificadas como “delitos leves” y como “delitos de injurias y calumnias”, que han venido a sustituir a las denominadas “faltas penales”, de **1 año**, a contar desde el día en que se haya cometido la infracción punible (artículos 130 a 132 del Código Penal), razón por la cual este procedimiento deberá tramitarse de forma urgente, realizando los trámites del mismo a la mayor brevedad posible.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

GUÍA DE ASISTENCIA JURÍDICA Y OTRAS MEDIDAS LEGALES DE REPARACIÓN

ANEXOS

Anexo 1. Modelo de solicitud de asistencia jurídica a la compañía aseguradora.

Anexo 2. Modelo de solicitud de asistencia jurídica a la Abogacía.

Anexo 3. Modelo de informe del centro.

Anexo 4. Modelo de renuncia a la asistencia jurídica de la Generalitat.

Anexo 5. Modelo de cumplimiento del artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Anexo 6. Modelo de manifiesto de rechazo a la agresión coordinado con la respuesta del SAIP en caso de presentación de queja ante el mismo.

Anexo 7. Modelo de manifiesto de rechazo a la agresión en ausencia de presentación de queja al SAIP.

Anexo 8. Modelo de rechazo de la continuidad asistencial.

Anexo 9. Modelo de denuncia de daños materiales a la institución sanitaria.

Anexo 10. Modelo de notificación de daños materiales a la institución sanitaria a la Abogacía General de la Generalitat.

Anexo 11. Modelo de solicitud de autorización de la persona titular de la Conselleria para la actuación de la Generalitat como acusación particular.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 1

MODELO DE SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA A LA COMPAÑÍA ASEGURADORA

D/D^a....., personal al servicio de la Generalitat, con DNI, domicilio a efectos de notificaciones en, teléfono personal de contacto número y teléfono del centro de trabajo número, por medio del presente escrito formulo

SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA AL CONTRATO DE SEGURO suscrito para la cobertura de los conflictos que se planteen en el ámbito de la actividad sanitaria, o de los accidentes/incidentes de trabajo del personal del sector sanitario público durante el desarrollo de su actividad, de conformidad con lo que dispone el artículo 11.3 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, teniendo en cuenta que he sido objeto de una acción ilícita manifiesta y grave con ocasión del desempeño de mi cargo, función o empleo, tal y como se desprende del siguiente relato de hechos, que constan asimismo en la **DENUNCIA** y demás **DOCUMENTACIÓN** que se acompaña:

De los anteriores hechos fueron **TESTIGOS** (indicar cargo o lugar y teléfono de contacto)

D/D^a

D/D^a

D/D^a

INFORME DE ASISTENCIA MÉDICA

Sí

No

OTROS ELEMENTOS DE PRUEBA

Sí

No

Lugar, fecha y firma:

AL SERVICIO DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 2

MODELOS DE SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA A LA ABOGACÍA

D/D^a....., personal al servicio de la Generalitat, con DNI, domicilio a efectos de notificaciones en, teléfono personal de contacto número y teléfono del centro de trabajo número, por medio del presente escrito formulo

SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA A LA ABOGACÍA GENERAL DE LA GENERALITAT, de conformidad con lo que dispone el artículo 11 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, teniendo en cuenta que *no existe/se ha rechazado la solicitud de asistencia jurídica formulada al* contrato de seguro para la cobertura de los conflictos que se planteen en el ámbito de la actividad sanitaria, o de los accidentes/incidentes de trabajo del personal del sector sanitario público durante el desarrollo de su actividad, y que he sido objeto de una acción ilícita manifiesta y grave con ocasión del desempeño de mi cargo, función o empleo, tal y como se desprende del siguiente relato de hechos, que constan asimismo en la **DENUNCIA** y demás **DOCUMENTACIÓN** que se acompaña:

De los anteriores hechos fueron **TESTIGOS** (indicar cargo o lugar y teléfono de contacto)

D/D^a.....

D/D^a.....

D/D^a.....

INFORME DE ASISTENCIA MÉDICA Sí No
OTROS ELEMENTOS DE PRUEBA Sí No

Lugar, fecha y firma:

A LA SUBSECRETARÍA DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 3
MODELO DE INFORME DEL CENTRO

D/D^a.....,

como

*1

de *2, órgano superior al que se refiere el artículo 11.2 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, de conformidad con dicho precepto, así como con lo que dispone el artículo 33 del Decreto 84/2006, de 16 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Generalitat, ESTIMA PROCEDENTE LA **AUTORIZACIÓN DE ASISTENCIA LETRADA A LA PERSONA SOLICITANTE**, que ostenta la condición de personal al servicio de la Generalitat, al haber sido objeto de una acción ilícita manifiesta y grave con ocasión del desempeño de su cargo, función o empleo.

Lugar, fecha y firma:

A LA SUBSECRETARÍA DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

*1 Cumplimentar especificando el cargo que se ocupa (Gerencia, Dirección, ...), y, en su caso, la delegación que se ostenta

*2 Señalar el centro de trabajo del que se es el órgano superior jerárquico (Departamento de Salud, Centro de Salud Pública, ...).

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 4

MODELO DE RENUNCIA A LA ASISTENCIA JURÍDICA DE LA GENERALITAT

D/D^a....., personal al servicio de la Generalitat, con DNI, domicilio a efectos de notificaciones en, teléfono personal de contacto número y teléfono del centro de trabajo número, por medio del presente escrito formulo

RENUNCIA A LA ASISTENCIA JURÍDICA DE LA GENERALITAT, a la que tengo derecho tras haber sido objeto de una acción ilícita manifiesta y grave con ocasión del desempeño de mi cargo, función o empleo, de conformidad con los artículos 14.f) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, 11 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat y 33 del Decreto 84/2006, de 16 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Generalitat.

Esta renuncia se formula en base al artículo 94.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, habiendo sido debidamente informado, de forma clara y comprensible, del derecho que me asiste en este supuesto a la asistencia jurídica de la Generalitat.

Lugar, fecha y firma:

A LA PERSONA RESPONSABLE DEL CENTRO

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 5
MODELO DE CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 262
DE LA LEY DE ENJUICIAMIENTO CRIMINAL

D/D^a....., con DNI
, como^{*1}
^{*2}, ha tenido noticia de la comisión de una agresión, constitutiva de delito público, en fecha a D/D^a
^{*3}, que presta sus servicios en ^{*4}

Por razón de mi cargo y en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, mediante este escrito pongo en su conocimiento la mencionada agresión, adjuntando copia del atestado número^{*5}, de la *Policía Local/Policía Nacional/Guardia Civil* de^{*5}, y se comunica además que D/D^a^{*3} ha manifestado su intención de no presentar denuncia.

Lugar, fecha y firma:

AL JUZGADO DE INSTRUCCIÓN/DE GUARDIA

- ^{*1} Complimentar especificando el cargo que se ocupa (Gerente, director, ...), y, en su caso, la delegación que se ostenta.
- ^{*2} Señalar el centro de trabajo del que se es el órgano superior jerárquico (Departamento de Salud, Centro de Salud Pública, ...).
- ^{*3} Indicar el nombre de la persona agredida.
- ^{*4} Señalar el centro de trabajo concreto en el que presta sus servicios la persona agredida (Centro de Salud, Hospital, ...).
- ^{*5} En caso de haber intervenido las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 6

MODELO DE MANIFIESTO DE RECHAZO A LA AGRESIÓN COORDINADO CON LA RESPUESTA DEL SAIP EN CASO DE PRESENTACIÓN DE QUEJA ANTE EL MISMO

Me dirijo a usted, en mi condición de responsable de centro, en relación con los hechos presuntamente constitutivos de delito producidos en fecha, sucedidos mientras recibía atención en *1 del personal del sector sanitario público con Categoría de *2

Habiendo sido informado de su presunta participación en los mencionados hechos, de que los mismos consistieron en *3

....., y de que ha presentado usted una queja en relación con la atención recibida ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), le comunico que:

- En cuanto a su queja, tramitada de conformidad con la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Agencia Valenciana de Salud y de la Conselleria de Sanidad, *4

- Por lo que se refiere a la agresión en la que usted presuntamente ha participado, se manifiesta la total repulsa a la misma, no teniendo cabida en el Sistema Valenciano de Salud este tipo de comportamientos.

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana, cuyo objeto es garantizar en nuestra comunidad autónoma el derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución, refleja el equilibrio necesario en el mutuo respeto que se deben el personal y las personas usuarias del sistema sanitario – entre las que usted se encuentra -, que han de guardar por su parte respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que trabaja en ellos, según lo que establece la citada Ley de Salud al regular los derechos y deberes en el ámbito de la salud, siendo la presentación del correspondiente escrito en el SAIP el único cauce apropiado y legal para canalizar las quejas y sugerencias de los usuarios del Sistema Valenciano de Salud, como manifestación ordinaria y adecuada de un eventual descontento o insatisfacción con la atención recibida.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Desde este departamento velamos porque el trato que dispensa todo nuestro personal sea correcto, pero al mismo tiempo no podemos tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos y estamos obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a los órganos jurisdiccionales competentes, en cumplimiento de lo que establecen el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Atentamente,

Lugar y fecha

Firma de la persona responsable del centro

PERSONA DESTINATARIA: PRESUNTA PERSONA AGRESORA

- *1 Determinar el lugar o centro de trabajo donde se produjo la agresión.
- *2 Señalar la categoría profesional del personal agredido.
- *3 Describir la conducta agresiva.
- *4 Incluir la respuesta a la queja presentada en el SAIP.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 7

MODELO DE MANIFIESTO DE RECHAZO A LA AGRESIÓN EN AUSENCIA DE PRESENTACIÓN DE QUEJA AL SAIP

Me dirijo a usted, en mi condición de responsable de centro, en relación con los hechos presuntamente constitutivos de delito producidos en fecha, sucedidos mientras recibía atención en *1 de personal del sector sanitario público con la Categoría de

*2

Habiendo recibido la información de su presunta participación en los mencionados hechos y de que los mismos consistieron en

*3

....., se manifiesta la total repulsa a esta conducta, no teniendo cabida en el Sistema Valenciano de Salud este tipo de comportamientos.

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana, cuyo objeto es garantizar en nuestra comunidad autónoma el derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución, refleja el equilibrio necesario en el mutuo respeto que se deben el personal y las personas usuarias del sistema sanitario – entre las que usted se encuentra -, que han de guardar por su parte respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que trabaja en ellos, según lo que establece la citada Ley de Salud al regular los derechos y deberes en el ámbito de la salud. Así, se le informa de que el único cauce apropiado y legal para canalizar las quejas y sugerencias de las personas usuarias del Sistema Valenciano de Salud es la presentación del correspondiente escrito en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), como manifestación ordinaria y adecuada de un eventual descontento o insatisfacción con la atención recibida, de conformidad con el procedimiento regulado en la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat, para la presentación de quejas y sugerencias por los usuarios del Sistema Valenciano de Salud.

Desde este departamento velamos porque el trato que dispensa todo nuestro personal sea correcto, pero al mismo tiempo no podemos tolerar que se produzcan contra él presuntos incidentes violentos y estamos obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a los órganos jurisdiccionales competentes, en cumplimiento de lo que establecen el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Atentamente,

Lugar y fecha

Firma de la persona responsable del centro

PERSONA DESTINATARIA: PERSONA PRESUNTA AGRESORA

*1 Determinar el lugar o centro de trabajo donde se produjo la agresión.

*2 Señalar la categoría profesional del personal agredido.

*3 Describir la conducta agresiva.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 8

MODELO DE RECHAZO DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL

D/D^a....., profesional sanitario de la Generalitat, que presta sus servicios en *1.....con Categoría profesional de *2....., declaro que D/D^a *3....., en su calidad de *4....., ha participado presuntamente en una agresión que ha afectado a *5..... y, por ello, mediante el presente escrito formulo

RECHAZO DE LA CONTINUIDAD ASISTENCIAL DEL O LA PACIENTE, de acuerdo con lo que establece el artículo 10.3 y 4 del Decreto 74/2015, de 15 de mayo, del Consell, por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico, del que se deduce que el personal sanitario puede rechazar la continuidad asistencial de una o un paciente que estaba siendo atendido por él, por razones de salvaguarda de la buena relación personal sanitario-paciente o a la vista de la motivación contenida en el informe del personal sanitario o del servicio de atención especializada.

Los motivos concretos que alego son los siguientes: y, en base a lo anterior, solicito:

Lugar, fecha y firma:

*6 PERSONA DESTINATARIA: EN FUNCIÓN DEL ÁMBITO DE LA ATENCIÓN SANITARIA

- *1 Determinar el centro de trabajo donde presta servicios la persona profesional firmante.
- *2 Señalar la categoría profesional de la persona firmante.
- *3 Citar el nombre de la presunta persona agresora.
- *4 Especificar si la presunta persona agresora es paciente de la persona firmante o una persona allegada de la presunta agresora.
- *5 Decir si la agresión ha afectado a su persona o a otro empleado del centro sanitario.
- *6 Jefatura de Zona Básica, Gerencia del Departamento o Comisionado de la Conselleria.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 9

MODELO DE DENUNCIA DE DAÑOS MATERIALES A LA INSTITUCIÓN SANITARIA

D/D^a....., con
 DNI como
 *1 de
 *2, ha tenido noticia de la comisión de una
 agresión, en fecha que ha ocasionado los siguientes daños materiales a la
 institución
 sanitaria:.....

Por razón de mi cargo, mediante este escrito pongo en su conocimiento los mencionados
 daños, adjuntando copia del atestado número^{*3}, de la *Policía Local/Policía
 Nacional/Guardia Civil* de^{*3}.

Lugar, fecha y firma:

AL JUZGADO DE INSTRUCCIÓN/DE GUARDIA DEL PARTIDO JUDICIAL

*1 Cumplimentar especificando el cargo que se ocupa (Gerencia, Dirección, ...) y, en su caso, la delegación que se ostenta

*2 Señalar el centro de trabajo del que se es el órgano superior jerárquico (Departamento de Salud, Centro de Salud Pública, ...).

*3 En caso de haber intervenido las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 10

**MODELO DE NOTIFICACIÓN DE DAÑOS MATERIALES A LA INSTITUCIÓN SANITARIA
A LA ABOGACÍA GENERAL DE LA GENERALITAT**

D/D^a....., con DNI,
 como^{*1}..... de
^{*2}....., ha tenido noticia de la comisión de una
 agresión, en fecha que ha ocasionado los siguientes daños materiales a la
 institución sanitaria:

.....

.....

Por razón de mi cargo, mediante este escrito pongo en su conocimiento los mencionados
 daños, adjuntando copia de la denuncia presentada ante el Juzgado de
^{*3}....., y del resto de documentación que obra en
 poder del centro en relación con dichos daños materiales, a los efectos de instar la intervención de la
 Abogacía General de la Generalitat, de conformidad con la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la
 Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat, para su reclamación en vía judicial.

Lugar, fecha y firma:

A LA SUBSECRETARIA DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

- ^{*1} Cumplimentar especificando el cargo que se ocupa (Gerencia, Dirección, ...), y, en su caso, la delegación que se ostenta
- ^{*2} Señalar el centro de trabajo del que se es el órgano superior jerárquico (Departamento de Salud, Centro de Salud Pública, ...).
- ^{*3} Señalar el Juzgado de Instrucción o de Guardia del partido judicial correspondiente.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

Anexo 11

MODELO DE SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA PARA LA ACTUACIÓN DE LA GENERALITAT COMO ACUSACIÓN PARTICULAR

D/D^a....., con DNI,
 como

*1 de

*2, habiendo tenido noticia de la comisión de hechos presuntamente constitutivos de delito, producidos en fecha, consistentes en:

....., dadas las circunstancias y la gravedad concurrentes en los hechos violentos sucedidos, solicito

AUTORIZACIÓN DE LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA PARA LA ACTUACIÓN DE LA ABOGACÍA DE LA GENERALITAT EN EJERCICIO DE LA ACCIÓN PROCESAL PENAL, PERSONÁNDOSE EN CALIDAD DE ACUSACIÓN PARTICULAR EN LAS ACTUACIONES JUDICIALES derivadas de las presuntas infracciones penales descritas, en base a los artículos 7.1 y 9.1 y 5.a) de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat.

La **REMISIÓN** de la citada autorización, de otorgarse la misma, **A LA ABOGACÍA GENERAL DE LA GENERALITAT**, a través de la Subsecretaría de la Conselleria.

Lugar, fecha y firma:

A LA PERSONA TITULAR DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA

*1 Cumplimentar especificando el cargo que se ocupa (Gerencia, Dirección, ...), y, en su caso, la delegación que se ostenta.

*2 Señalar el centro de trabajo del que se es el órgano superior jerárquico (Departamento de Salud, Centro de Salud Pública, ...).

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

ANEXO II

GUÍA BÁSICA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA

El presente documento tiene la finalidad de orientarle e informarle de forma breve y clara, tras la agresión de la que ha sido víctima, sobre los siguientes aspectos jurídicos:

- a) La posible forma de tipificar o calificar la agresión, de conformidad con el Código Penal (CP).
- b) Las acciones legales que pueden derivar de la agresión.
- c) Las fases del proceso penal que puede originar la agresión.
- d) Las opciones de asistencia jurídica de que dispone.

La información jurídica que se le facilita no aborda la materia de forma exhaustiva, sino que tiene carácter básico y meramente informativo, pudiendo obtenerse datos adicionales al respecto mediante la consulta de la normativa que resulta de aplicación a cada caso concreto.

1. Posible forma de tipificar o calificar la agresión, de conformidad con la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal:

De acuerdo con el Código Penal, se consideran delitos las acciones dolosas o culposas penadas jurídicamente, es decir, las actuaciones castigadas por la Ley que se realicen intencionadamente o con imprudencia. Al amparo de esta definición, la agresión únicamente resultará perseguible cuando el comportamiento agresivo cometido se encuentre expresamente tipificado, es decir, descrito como delito en el Código Penal.

A continuación, se relacionan y definen, de manera no exhaustiva, ciertos comportamientos agresivos constitutivos de delito, según el Código Penal, que puede considerarse que son los más habituales en el ámbito de aplicación del *Plan integral de prevención de las agresiones en el entorno sanitario* de la Conselleria de Sanidad.

- **Atentados contra la autoridad, sus agentes y sus funcionarios públicos (artículos 550 a 556 CP):** Se refiere a los supuestos en que se agrede, se opone resistencia, con o sin violencia o amenazas graves de violencia, o se acomete a la autoridad, a sus agentes o al funcionariado público, cuando están ejerciendo sus funciones o con ocasión de ellas, lo que incluye expresamente al funcionariado sanitario, en conexión con la previsión contenida en el artículo 16.3 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana.

- **Lesiones (artículo 147 CP):** Acción que consiste en menoscabar la integridad corporal o la salud física o mental, requiriéndose para su curación tratamiento médico o quirúrgico adicional a la primera asistencia médica. Si la lesión no lo requiere o se ha producido un golpeo o maltrato de obra que no ha causado lesión, el delito solo será perseguible mediante denuncia de la víctima o de su representante legal.

- **Amenazas (artículos 169 a 171 CP):** Se trata de anunciar que se va a causar al profesional, a su familia o a personas con las que tenga un vínculo estrecho, un mal que se corresponda con los delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad, libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico. Las calificadas por el CP como "amenazas leves" solo serán perseguibles mediante denuncia de la víctima o de su representante legal.

- **Coacciones (artículo 172):** Consisten tanto en impedir con violencia que una persona haga lo que la ley no prohíbe, como en obligarle a hacer lo que no quiere, sin contar con autorización legítima. Las calificadas por el CP como "coacciones leves" solo serán perseguibles mediante denuncia de la víctima o de su representante legal.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- **Agresión sexual (artículos 178 a 180 CP):** Se define como atentar contra la libertad sexual de otra persona, utilizando violencia o intimidación.

- **Abusos sexuales (artículos 181 y 182 CP):** Supone que se realizan, sin violencia o intimidación, actos que atentan contra la libertad o indemnidad sexual de la víctima sin contar con su consentimiento.

- **Acoso sexual (artículo 184 CP):** Se produce cuando una persona solicita favores de naturaleza sexual, para sí o para otra persona, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con ese comportamiento provoca a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.

- **Secuestro (artículos 163 a 168 CP):** Tiene lugar cuando una persona particular encierra o detiene a otra, privándole de su libertad.

- **Allanamiento de establecimiento abierto al público (artículos 203 y 204 CP):** Se castiga en este caso entrar o mantenerse contra la voluntad de su titular, con o sin violencia o intimidación, en el domicilio de una persona jurídica pública, despacho profesional u oficina, o en local abierto al público, fuera de las horas de apertura.

- **Calumnia (artículos 205 a 207 CP):** Es la acusación de un delito sabiendo que es falsa o que desprecia temerariamente la verdad.

- **Injuria (artículos 208 a 210 CP):** Es la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Solo constituirán delito si por su naturaleza, efectos y circunstancias son consideradas como graves en el concepto público, no considerándose graves las injurias que consistan en imputar hechos, salvo que se hayan realizado conociendo su falsedad o con temerario desprecio de la verdad. Por tanto, las injurias leves y las vejaciones injustas quedan, como regla general, al margen del ámbito penal, por tratarse de ofensas de carácter privado cuya reparación puede exigirse en la vía jurisdiccional civil o mediante los actos de conciliación.

Hay que tener en cuenta que, según el artículo 215 CP, nadie podrá ser castigado por **calumnia o injuria** sino en virtud de querrela de la persona ofendida por el delito o de su representante legal, procediéndose de oficio cuando la ofensa se dirija contra personal funcionario público, autoridad o agente de esta sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos. Además, el perdón del ofendido o de su representante legal extingue la acción penal, teniendo en cuenta lo dispuesto con carácter general en el artículo 130.1. 5º CP.

- **Acusación y denuncias falsas (artículo 456 CP):** Consisten en imputar a una persona, conociendo su falsedad o con temerario desprecio de la verdad, hechos que, de ser ciertos, constituirían delito, si esa imputación se hace ante un funcionario judicial o administrativo que tiene el deber de proceder a su averiguación. No se podrá proceder contra el denunciante o acusador hasta que no se dicte sentencia o auto firmes de sobreseimiento o archivo del Juez o Tribunal que haya conocido de la infracción imputada.

- **Extorsión (artículo 243 CP):** Se produce cuando alguien, con ánimo de lucro, obliga a otra persona, con violencia o intimidación, a realizar o a no realizar un acto o negocio jurídico en perjuicio de su patrimonio o del patrimonio de una tercera persona.

- **Robo (artículos 237 a 242 CP):** Cometan un robo quienes, con ánimo de lucro, se apoderan de objetos ajenos utilizando tanto la fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar donde se encuentra el objeto ajeno, como violencia o intimidación en las personas, al cometer el delito, para proteger la huida, o sobre los que acudiesen en auxilio de la víctima o que le persiguieren.

| | | |
|---|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

- **Alteración del orden público (artículos 557 a 561 CP):** Supone que un grupo o una persona individual amparada en un grupo altera la paz pública ejecutando actos de violencia sobre las personas o las cosas, o amenaza a otros con hacerlo.

- **Daños (artículos 263 a 267 CP):** Se hace referencia al hecho de causar daños en propiedad ajena, siempre que se trate de daños no incluidos en otros títulos del Código Penal. Cuando se haya producido un deslucimiento de bienes muebles e inmuebles o se hayan causado daños de escasa entidad se podrá acudir a un resarcimiento civil, pudiendo también acudir a la sanción administrativa en el caso de los bienes de dominio público.

2. Acciones legales que pueden derivar de la agresión:

La consecuencia de la comisión de un hecho descrito por la Ley como delito es doble, pues supone para el responsable tanto la imposición de una pena, como la obligación de reparar los daños y perjuicios causados a la víctima (artículo 109.1 CP).

Efectivamente, toda persona criminalmente responsable de un delito lo es también civilmente si del hecho se derivan daños o perjuicios, y si son dos o más las personas responsables de un delito los jueces o tribunales señalarán la cuota de la que deberá responder cada uno (artículo 116.1 CP). Además, como regla general, la exención de la responsabilidad criminal no supone la de la responsabilidad civil (artículo 118 CP).

Así, de la ejecución de alguna de las infracciones que se han expuesto en el apartado anterior de esta Guía pueden nacer dos tipos de acciones:

a) **Acción penal:** Al haberse cometido un acto tipificado en el Código Penal como delito, para el castigo de la persona culpable se ejercerá esta acción, que únicamente cabe ante la jurisdicción penal.

b) **Acción civil:** En los supuestos en que se hayan producido daños y perjuicios, con el fin de conseguir la restitución de un bien, la reparación del daño y/o la indemnización de los perjuicios, materiales y morales, causados por el hecho punible, se podrá ejercer esta otra acción, bien dentro del propio proceso penal, o bien separadamente, teniendo la opción de exigir la responsabilidad civil ante la jurisdicción civil (artículos 109.2 y 110 a 113 CP).

Por tanto, cuando el personal tenga derecho a ejercer algún tipo de acción penal y del delito hayan derivado daños y perjuicios, podrá ejercer tanto esa acción penal, como también la acción civil, dentro del proceso penal o en vía civil, teniendo en cuenta en este último supuesto que, si el proceso penal ya se hubiera iniciado, no se podrá promover ningún otro pleito hasta que ese proceso penal haya concluido mediante sentencia firme.

3. Fases del proceso penal originado por la agresión:

3.1. Inicio: El proceso penal puede iniciarse mediante:

a) **Denuncia** (artículos 259 a 269 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, en adelante LECRIM):

La denuncia no requiere de requisitos formales especiales para ser admitida, pudiendo formularse, por escrito o verbalmente, ante cualquier órgano jurisdiccional, el Ministerio fiscal o la policía, por la propia persona agredida o por cualquier persona que presencie los hechos.

En todo caso, es importante saber que cuando se han cometido delitos públicos, es decir, aquellos delitos en los que el Código Penal no exige la previa presentación de denuncia o querrela de la persona perjudicada para su persecución tienen obligación de denunciarlos inmediatamente cualquier persona que presencie su comisión y quienes tuvieran noticia de los mismos por razón de sus cargos, profesiones u oficios (artículos 259 y 262 LECRIM.).

Además, los atestados que redacten y las manifestaciones que hagan los funcionarios policiales, como consecuencia de las diligencias y averiguaciones que hubieran practicado tras ser

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

requeridos desde el propio centro de trabajo del personal agredido, se considerarán denuncias a los efectos legales (artículo 297 LECRIM).

b) **Querrela** (artículos 270 a 281 LECRIM.): Se ha de formular y presentar por medio de abogado y procurador, ante el órgano jurisdiccional competente, pudiendo querrellarse, en principio, cualquier persona, ya sea o no ofendida por el delito, en este segundo caso en ejercicio de la denominada “acción popular”.

3.2. Instrucción: En materia penal rige el principio de presunción de inocencia, por este motivo el denunciante o querellante habrá de procurar acudir a juicio con las pruebas suficientes para poder demostrar que la persona acusada de la agresión no es inocente. En este sentido, podrían resultar de gran utilidad, por ejemplo: las declaraciones de testigos o los informes de asistencia sanitaria, en caso de agresiones físicas.

3.3. Terminación: La responsabilidad penal o criminal se extingue por las siguientes causas (artículo 130 CP):

a) En relación con la persona acusada: Su muerte, el cumplimiento de la condena, la remisión definitiva de la pena de acuerdo con el Código Penal o el indulto.

b) En relación con la persona ofendida: Salvo en determinados supuestos en que no es posible por sus circunstancias, el perdón de la misma, cuando:

- Se trate de delitos leves perseguibles a instancia de la persona agraviada o en que la ley así lo prevea.

- El perdón se haya otorgado de forma expresa y antes de que se dicte sentencia, previa audiencia de la persona ofendida por el juez/a o tribunal.

c) En relación con el transcurso del tiempo: La prescripción tanto del delito, como de la pena o medida de seguridad.

En este sentido, debe tenerse en cuenta que la acción penal ha de iniciarse antes de que finalicen los plazos de prescripción que fija para los delitos el Código Penal, plazos que normalmente dependen de la duración de la pena señalada para cada delito. Siendo la mayoría de los hechos denunciados por el personal del sector sanitario público de la Generalitat delitos leves y delitos de injurias y calumnias, para evitar el riesgo de extinción de la responsabilidad penal por prescripción del delito, se informa de que el plazo de prescripción establecido en el Código Penal para este tipo de infracciones es de 1 año, a contar desde el día en que se cometieron.

4. Opciones de asistencia jurídica de las que se dispone como víctima de una agresión en el desempeño de su cargo, función o empleo: En este ámbito, si decide iniciar la acción penal, tiene derecho a ejercer dos opciones:

a) **Solicitar expresamente asistencia jurídica a la Administración** (artículos 14.f) del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, 11 de la Ley 10/2005, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Asistencia Jurídica a la Generalitat y 33 del Decreto 84/2006, de 16 de junio, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de la Abogacía General de la Generalitat): Si concurren los presupuestos legales para ello, previa cumplimentación de la correspondiente solicitud, se le facilitará asistencia jurídica:

1) En primer lugar a través del **seguro** para la cobertura de los conflictos que se planteen en el ámbito de la actividad sanitaria o de los accidentes/incidentes de trabajo del personal asegurado durante el desarrollo de su actividad, contratado, en su caso, por la Conselleria.

A la solicitud de esta asistencia jurídica deberá acompañarse la denuncia de la agresión y cualquier otra documentación que se estime adecuada.

| | | |
|--|--|---|
|  GENERALITAT VALENCIANA <small>Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública</small> | SISTEMA DE GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | CODIGO: P-PRL-05 |
| | PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LAS AGRESIONES AL PERSONAL DEL SECTOR SANITARIO | VERSIÓN: 03 FECHA: 07-2022 |

2) En el supuesto de rechazo expreso de la asistencia jurídica por la compañía aseguradora o, en su caso, de ausencia de contrato de seguro que cubra esta contingencia, por **una letrada o un letrado de la Generalitat**, que, si su designación obtiene autorización o acuerdo favorable de la Abogacía General de la Generalitat se pondrá en contacto con la persona interesada. En caso contrario, se le comunicará motivadamente el rechazo de la asistencia jurídica.

Junto a la solicitud de asistencia jurídica deberá remitirse rechazo formal de la compañía aseguradora o declaración de ausencia de contrato de seguro que cubra esta contingencia, según el caso, y la denuncia y demás documentación de que se disponga.

b) Requerir los servicios de una defensa a título particular o, en su caso, designada de oficio: Este derecho puede ejercerse en cualquier momento, pero excluye al anterior. Por tanto, se entiende que renuncia a la asistencia jurídica por parte del abogado del seguro o de la Generalitat tanto si recurre a un abogado/a particular desde un principio, como si tras la designación por la Administración de un letrado/a del seguro o de un abogado/a de la Generalitat, previa su solicitud, comparece o se dirige al órgano jurisdiccional mediante la nueva representación.