

Protocolo de Prevención y Actuación

Ante
la Violencia
y Agresiones

en el Trabajo

**TODOS LOS TRABAJADORES Y TRABAJADORAS
DEBEN CONOCER CÓMO ACTUAR
EN CASO DE VIOLENCIA Y AGRESIONES**

Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente

*¡NO MÁS VIOLENCIA
EN EL TRABAJO!*

ANTE CUALQUIER SITUACIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN:

- ACUDE A TU DELEGADO O DELEGADA DE PREVENCIÓN DE UGT
- ACUDE A TU SECCIÓN SINDICAL DE UGT
- ACUDE A LA SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE DE UGT

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES EN EL TRABAJO

ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN _____	4
1. CONCEPTOS _____	5
2. CARACTERÍSTICAS _____	7
3. OBJETO _____	8
4. EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ANÁLISIS DE LOS POSIBLES RIESGOS ____	9
5. INTERVENCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ANTE LA VIOLENCIA _____	12
6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN _____	14
7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES _____	18
8. PAUTAS A CUMPLIMENTAR EN EL MODELO DE REGISTRO DE AGRESIONES. MODELO DE REGISTRO DE AGRESIONES _____	22
9. NORMATIVA _____	25
10. BIBLIOGRAFÍA _____	27
Anexo I: Consecuencias de la violencia y agresiones para la salud _____	29
Anexo II: Diagrama de flujo: ¿Qué hacer ante una agresión? _____	31

O. INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral se están produciendo cambios significativos, lo cual plantea nuevos riesgos laborales y una actuación preventiva con otra perspectiva para asegurar la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras, cada vez más conscientes de la importancia del estrés, burnout, violencia, depresión y de su influencia a la hora de desempeñar su trabajo.

Cualquier trabajador o trabajadora de la Administración Pública puede ser víctima de la violencia laboral. En la Comunidad de Madrid, al igual que en el resto del país, el número de casos asciende al 3,8% según la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo (ENCT), y en el caso del acoso psicológico o mobbing están expuestos un 11% a un ambiente de trabajo con violencia verbal e incluso física, discusiones, intimidación y amenazas.

Debido al aumento significativo del porcentaje de los riesgos psicosociales referido por los encuestados y encuestadas de la VI ENCT, Dolores Hernández, Secretaria de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT, marca como prioridad en la negociación colectiva del 2009 la prevención de los riesgos psicosociales.

Las Administraciones Públicas no evalúan los riesgos psicosociales en los centros de trabajo y es, en un gran porcentaje, el propio personal del centro junto con los delegados y delegadas de prevención de UGT, quien ejerciendo su derecho, demandan una evaluación de riesgos psicosociales para detectar y erradicar la violencia psicológica y física, sobre todo en aquellos centros donde han sufrido violencia, acoso o agresiones.

Desde la **Federación de Servicios Públicos de UGT Madrid pretendemos que se desarrolle una cultura preventiva en la Administración de la Comunidad de Madrid desde la negociación colectiva.** Ante la violencia laboral consideramos prioritario actuar de forma inmediata y coordinada desde la prevención de riesgos laborales para:

- Sensibilizar a los trabajadores y trabajadoras de la importancia del problema de la violencia como riesgo laboral (conceptos, alcance de la misma, procedimiento de actuación,...)
- Que la Administración Pública implante una cultura preventiva contra la violencia laboral.
- Dar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar y actuar ante los casos de violencia o agresiones en el trabajo.
- Establecer un protocolo de actuación definiendo unos mínimos en la prevención y actuación ante la violencia en el trabajo para integrarlos en los Convenios laborales dentro la negociación colectiva.

Urge actuar, prevenir y erradicar todo tipo de violencia en los centros de trabajo.

1. CONCEPTOS

La **violencia en el trabajo** se define como aquellos “*incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud*”, según la Comisión Europea. Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta el homicidio.

El creciente número de actos violentos en el trabajo, muchos de ellos sumergidos o no registrados, nos alerta de la **importancia** de este tema. Colectivos como los Servicios Públicos son víctimas o susceptibles de agresiones a consecuencia de su actividad laboral, por lo tanto es un **riesgo laboral**. Es especialmente preocupante en determinados sectores de actividad y profesiones como la docente, seguridad privada,... donde la violencia, por ejemplo, asciende al 25% en el sanitario según datos de la OMS.

Desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales, **la violencia laboral vulnera la protección eficaz en materia en seguridad y salud en el trabajo** según los artículos 14 y 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, el Real Decreto de los Servicios de Prevención y el Artículo 14 h) de la Ley 7/2007, relativa al Estatuto Básico del Empleado Público.

El problema de la llamada **violencia verbal** en el lugar de trabajo se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, frases menospreciativas, insultos, coacciones e injurias, y **no se les presta atención o se asume como parte integrante del trabajo**, no llegándose a denunciar en su mayoría. Y la **violencia física** como los empujones, salivazos, patadas, puñetazos, cabezazos, empujones, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, violaciones, puñaladas y disparos e intimidación con amenazas físicas, considerado en su mayoría como un delito, encuentra en ocasiones un freno en el “miedo” o “terror” de la víctima a sufrir represalias.

Otra cuestión difícil de demostrar es su “**relación con el trabajo**”. Que un acontecimiento violento se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral.

La violencia laboral se divide en tres tipos según una de las clasificaciones más difundidas y aceptada por la NTP 489 del INSHT, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia tipo 1: No existe relación laboral, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan a cabo las acciones violentas y la víctima. Ejemplo: Un robo o atraco.

Violencia tipo 2: Existe relación entre el autor o autora y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al usuario, seguridad pública, conductores, personal socio-sanitario, profesores, vendedores,...

Violencia tipo 3: Existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor o agresora y su víctima: familiar, colegas o jefes.

La **violencia** en función de la relación entre el agresor/a y el trabajador/a agredido/a se considera de **origen externo**, en los tipos 1 y 2 anteriormente señalados, y **de origen interno**, en el tipo 3.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y del sujeto agredido. Una **actuación rápida y profesional permite ayudar a recobrase del suceso violento, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales, e incorporarse de nuevo a su puesto de trabajo.**

Las **consecuencias negativas sobre la víctima y la plantilla** pueden ser devastadoras afectando tanto al ámbito profesional como al personal: (daños psíquicos o psicológicos, físicos, morales y daños a la propiedad. Ver anexo I).

Esta influencia sobre la salud de los afectados y afectadas **deteriora la calidad en la prestación de los servicios públicos.** Por lo tanto es necesaria la **intervención de todos los interlocutores sociales:** Administraciones Públicas, sindicatos, personal socio-sanitario, personal de atención al público, e institucional para su abordaje integral y multidisciplinar lo antes posible mediante la **implantación de un protocolo de prevención y actuación de la violencia y agresiones en el lugar de trabajo.**

Este protocolo proporciona una herramienta de información y las pautas a seguir en caso de que en su centro de trabajo haya un acto violento. En él contemplamos la necesidad de conocer la situación real del centro de trabajo, evaluando los actos violentos sucedidos con anterioridad, si había medidas preventivas y fueron las adecuadas.

La Administración tiene la obligación de implantar protocolos de actuación para:

- 1) **Prevenir** las situaciones de conflicto, violencia y agresiones.
- 2) Asegurar la **asistencia sanitaria y psicológica al declararse como accidente de trabajo.**
- 3) Asegurar la **rehabilitación y reinserción** de la víctima en su puesto de trabajo (apoyando su afrontamiento y reincorporación ante las secuelas).
- 4) Asegurar el **apoyo jurídico y legal.**
- 5) **Sancionar al agresor/a** considerando los actos violentos como infracción administrativa y en su caso como delito.

La actuación de la delegada y delegado de prevención es fundamental. Informará, acompañará a las víctimas y llevará al Comité de Seguridad y Salud todos los casos de violencia para que se cumpla el protocolo de violencia y agresiones del centro al que representan.

Una vez más la **negociación colectiva** se configura como el elemento clave para la mejora de las condiciones de trabajo y para adquirir el compromiso de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras.

2. CARACTERÍSTICAS DEL PROTOCOLO

Población diana: Trabajadores y trabajadoras de las Administraciones Públicas.

Ámbito de aplicación: Centros de trabajo de las Administraciones Públicas.

Sencillo y fácil de usar	Es accesible para los trabajadores / as de las Administraciones Públicas.
Específico	Adaptado a las situaciones específicas de cada lugar y puesto de trabajo.
Coordinado	Implica la actuación de todos los organismos implicados en la atención a la ciudadanía de forma coordinada (administraciones públicas, cuerpos de seguridad, sanidad, servicio de prevención, delegados/as de prevención,...)
Preventivo	Actúa desde el origen de los conflictos para eliminar todo germen de violencia y agresiones.
Integral	Implica un nivel preventivo ante las posibles actos violentos, de actuación ante la violencia y agresiones, de rehabilitación y reinserción del trabajador / a agredido / a y sancionador para el agresor / a.
Medidas de información y formación	Prevé medidas de información y formación para todo el personal , inclusive los mandos intermedios y dirección.
Asistencia médica, psicológica y jurídica	Proporciona asistencia médica, psicológica y jurídica al personal que pueda sufrir violencia y agresiones durante el trabajo.
Entorno seguro	Pretende conseguir un entorno de trabajo seguro para el personal
Colaboración y participación activa	Promueve la colaboración y la participación activa del personal del centro de trabajo a través de los delegados y delegadas de prevención y los comités de seguridad y salud.

CULTURA PREVENTIVA

Debemos desarrollar una CULTURA PREVENTIVA en el lugar de trabajo centrada en los ASPECTOS HUMANOS, basada en la SEGURIDAD, en la DIGNIDAD, en la NO DISCRIMINACIÓN, en el RESPETO y en la COOPERACIÓN

3. OBJETO DEL PROTOCOLO

Conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral establecemos un conjunto de objetivos que facilitarán la erradicación del problema de la violencia en el lugar de trabajo.

Objetivo general:

Instaurar dentro de la política de prevención de las Administraciones Públicas unas directrices generales para la prevención y actuación ante las posibles situaciones conflictivas, todo tipo de violencia y agresiones en el lugar de trabajo.

Objetivos específicos:

- 1. Prevenir las situaciones potencialmente conflictivas y la violencia y agresiones en el lugar de trabajo:**
 - Realizar la evaluación de los riesgos laborales relacionados con la violencia y agresiones.
 - Planificación preventiva de estos riesgos.
 - Información y formación específica sobre estos riesgos.
 - Consulta y participación de los trabajadores/as para establecer protocolos de actuación ante estos riesgos.
- 2. Establecer pautas de actuación claras y eficaces ante los incidentes violentos y agresiones protegiendo a las posibles víctimas.**
- 3. Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica al personal afectado por la violencia y agresiones.**
- 4. Asegurar la rehabilitación y reincorporación del personal afectado por la violencia y agresiones a su trabajo.**
- 5. Asesorar jurídicamente y legalmente al personal afectado por la violencia y agresiones.**

En definitiva se trata por una parte de encontrar soluciones que disminuyan los episodios de violencia laboral, y por otra asegurar la atención asistencial, rehabilitadora y sancionadora de la víctima cuando éstos no hayan podido evitarse.

4. EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS

La violencia laboral se debe abordar desde la política preventiva, ya que es síntoma de un problema vinculado al modo en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo y no de la debilidad de los trabajadores y trabajadoras.

La violencia se considera un factor de riesgo psicosocial, y como tal, la Administración junto con el Servicio de Prevención realizará el Plan de Prevención de Riesgos Laborales evaluando cada uno de los puestos de trabajo, prestando especial atención a los riesgos psicosociales. Además desarrollará la planificación preventiva estableciendo las medidas concretas de prevención ante la violencia. El delegado o delegada de Prevención, elemento clave, participará en dicha evaluación.

4.1. Evaluación de los riesgos y análisis de los posibles riesgos

Generalmente se dispone de gran cantidad de información en el centro de trabajo que debe aprovecharse adecuadamente. Para la realización de la evaluación de estos riesgos deben identificarse y analizarse:

- Las situaciones de riesgos especiales de violencia y problemas del entorno de trabajo.
- Problemas organizacionales: si está diseñado la estructura organizativa, la definición de las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios.
- Las características físicas del entorno de trabajo (son factores que pueden difuminar la violencia o activarla): valorar los niveles de ruido, colores de las instalaciones (atractivos o agradables), olores (malos olores) y si la iluminación, temperatura, humedad y ventilación son adecuadas, en particular en sectores donde se reúnen muchas personas.
- Los incidentes violentos ocurridos en el centro de trabajo con anterioridad.
- La existencia de medidas preventivas y de seguridad: si son medidas adecuadas o deficitarias, si se utilizan de manera adecuada y coordinada.
- El nivel elevado de absentismo laboral y rotación del personal puede ser un indicativo de la mala gestión de la empresa.
- La dotación de personal: si es el personal adecuado y cualificado y con recursos suficientes.
- El estilo de dirección del centro (autoritario, participativo, etc.):
 - Si existe una cultura de tolerancia e incluso de aceptación de la violencia, si la dirección condena explícitamente (por escrito) todo tipo de conductas violentas y agresiones.

- Si existe comunicación entre la dirección y los trabajadores y trabajadoras, y si se facilita la comunicación entre los mismos.

La comunicación mediante correo interno, sesiones de información, reuniones de personal, debates en grupo, trabajo en equipo, formación en grupos, tablón de anuncios,... mejora la resolución de los conflictos internos; facilita la prevención de posibles problemas de violencia desde su origen; permite que el trabajador y trabajadora conozca sus funciones y tareas mejorando su autoestima y autoconfianza, importante para actuar con mayor seguridad ante las situaciones de violencia; y por último se siente respaldado por la organización que le defenderá ante cualquier situación de violencia y agresiones.

4.2. Identificar las posibles situaciones de riesgo de violencia

Para prevenir una posible agresión o violencia, podemos reconocer diferentes situaciones de riesgo que nos pueden alertar y así tomar medidas preventivas que frenen la agresión o bien que los daños sean mínimos:

Instituciones o centros de trabajo de riesgo

- ✓ Centros pequeños y aislados con atención directa al público.
- ✓ Dotados de personal escaso.
- ✓ Con recursos humanos y materiales insuficientes o deficitarios.
- ✓ Con una cultura de tolerancia e incluso de aceptación de la violencia en la empresa.
- ✓ Con un estilo de dirección basado en la intimidación.
- ✓ Con deficiente comunicación y relaciones interpersonales.

Trabajadores o trabajadoras susceptibles de riesgo

- ✓ Personas en formación o que están sustituyendo a otras.
- ✓ Personal en situación precaria.
- ✓ Mujeres.
- ✓ Carecer de experiencia.
- ✓ Adoptar actitudes desagradables o irritantes en el trato con otras personas.
- ✓ Falta de habilidades o capacidades para enfrentarse a situaciones conflictivas.
- ✓ Llevar uniformes o etiquetas con el nombre*.

* Se ha demostrado que los uniformes y las etiquetas pueden actuar como frenos o detonantes de una situación violenta en el lugar de trabajo, según las circunstancias.

Situaciones de riesgo I

- Trabajar solo.
- Trabajar en contacto con público.
- Trabajar en la atención a usuarios o usuarias o en contacto con colegas o jefes que presenten:
 - ✓ manifestaciones repetidas de descontento, irritación o frustración, o con aumento de estas señales y aparición de situaciones tensas.
 - ✓ posturas y actitudes agresivas u hostiles.
 - ✓ situaciones muy desfavorables, desórdenes psiquiátricos o no medicados adecuadamente, abuso de alcohol y/o sustancias psicotrópicas, enfermedades mentales graves, donde la frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra y de obra.

Situaciones de riesgo II

- En la atención o contacto con personas:
 - ✓ entre cuyos rasgos de personalidad más significativos destacan un control de impulsos deficitario, baja resistencia a la frustración o cierto perfil de agresividad;
 - ✓ que persiguen un beneficio personal fraudulento a través de la atención en la administración y que para conseguir sus objetivos presionan, amenazan e incluso llegan a agredir a un trabajador / a;
 - ✓ cuyas expectativas en torno a la atención que la administración puede brindarles son superiores, o incluso distintas a las que esperaba, y reaccionan agresivamente ante esta situación.

5. INTERVENCION DE LA ORGANIZACION

5.1. Intervención del Delegado o Delegada de Prevención

- 1) Se personará en el centro de trabajo y recabará información acerca de lo sucedido cuando se haya producido un incidente violento.
- 2) Acompañará, informará, asesorará y ayudará a la persona agredida.
- 3) Comunicará al Comité de Seguridad y Salud lo sucedido y participará en la investigación de las causas y propondrá las medidas de seguridad a tomar.
- 4) Denunciará ante la Inspección de Trabajo las medidas de prevención y actuación que incumplan la normativa vigente en materia de prevención.
- 5) Participará en la evaluación de riesgos psicosociales.
- 6) Participará en el diseño de las medidas de prevención con respecto a la prevención de la violencia y agresiones.
- 7) Propondrá y exigirá la implantación del protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones.
- 8) Propondrá la formación e información para desarrollo de habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas y agresiones.
- 9) Realizará un seguimiento de los incidentes violentos que se hayan producido en cada uno de los centros.

5.2. Intervención del Comité de Seguridad y Salud

- 1) Intervendrá en la solución del problema de violencia estableciendo medidas correctoras oportunas, proponiendo a la empresa las medidas preventivas, las actuaciones para con el agresor (sanción) y con el agredido (rehabilitación).
- 2) Participará en la elaboración y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia y agresiones. Velará porque se lleve a cabo y se cumpla dicho protocolo.
- 3) Participará en la evaluación de estos riesgos.
- 4) Participará en el diseño de las medidas de prevención de estos riesgos.
- 5) Participará en diseño de la organización y condiciones de trabajo de los trabajadores y trabajadoras afectadas por la violencia, mediante la adaptación de los puestos de trabajo.
- 6) Organizarán la información y formación sobre estos riesgos.
- 7) Realizará un seguimiento de los casos de violencia producidos.

5.3. Intervención de la Dirección del Centro

- 1) “Política de Empresa”: declaración de los principios que tiene la organización sobre riesgos psicosociales y condena de toda conducta que atente contra la dignidad de los trabajadores y trabajadoras.
- 2) Realizar dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:

- La evaluación riesgos psicosociales.
 - La planificación preventiva de estos riesgos (incluyendo medidas de prevención, plazos de instauración, presupuestos, evaluación, formación,...)
- 3) Implantar el protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones en el lugar de trabajo.
 - 4) Difundir entre los trabajadores y trabajadoras el protocolo de violencia por escrito, página web, intranet, tablón de anuncios,...
 - 5) Implantar medidas de prevención específicas para estos riesgos.
 - 6) Dotar la plantilla de personal suficiente, adecuado y cualificado.
 - 7) Estilo de dirección basado en la apertura, comunicación y diálogo.
 - 8) Garantizar la formación e información de estos riesgos.
 - 9) Diseñar de los puestos de trabajo y mejorar las prácticas de trabajo.
 - 10) Recabar toda la información en torno al incidente violento.
 - 11) Ofrecerá apoyo psicológico a la víctima agredida.
 - 12) Facilitará la reincorporación de la víctima a su trabajo asegurando su seguridad, adaptando si es preciso sus funciones.
 - 13) Ofrecerá asesoramiento jurídico al trabajador o trabajadora agredida.
 - 14) Realizará una carta de amonestación a la persona autora de la agresión.
 - 15) Manifestará rechazo de la agresión, denunciando la situación de violencia ocurrida en el centro por escrito.
 - 16) Tramitará el cambio de centro del usuario o usuaria donde éste haya agredido a un trabajador o trabajadora.
 - 17) Participará como parte interesada en las acciones legales (que pudieran emprenderse, para reclamar la responsabilidad, tanto civil como penal, del agresor) con independencia de que el agredido o agredida haya interpuesto una denuncia.

5.4. Intervención del Servicio de Prevención

- 1) Valorará la incidencia y las medidas de seguridad adoptadas o existentes respecto a la prevención de la violencia
- 2) Emitirá un informe sobre el estado de salud del trabajador o trabajadora agredida en caso de que se produzcan lesiones físicas o psíquicas.
- 3) Realizará la investigación del incidente o accidente, e informará de sus conclusiones y propuestas al Comité de Seguridad y Salud.
- 4) Comunicar las agresiones, consideradas como accidente de trabajo, a la Autoridad Competente.

6. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La Dirección y el Servicio de Prevención tomarán las medidas preventivas necesarias según el Plan de Prevención de Riesgos Laborales para proteger a trabajadores y trabajadoras.

Los delegados y delegadas de prevención y el comité de seguridad y salud velarán porque se lleven a cabo dichas medidas de prevención.

Según la NTP 489, de Violencia en el lugar de trabajo, las medidas de prevención se pueden clasificar en:

6.1. Medidas referentes al entorno de trabajo

Las características físicas del entorno de trabajo pueden influir en la probabilidad de que se produzca un acto violento o se diluya. Estas medidas preventivas intervienen en la adecuación de las infraestructuras e inmuebles y el diseño de las medidas estructurales:

- Disminuir el ruido ambiental al mínimo posible.
- Eliminar los malos olores.
- Mantener una buena iluminación o visibilidad (de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante, además de evitar zonas de cobertura a los asaltantes).
- Asegurarse que el personal tiene un acceso rápido a zonas seguras.
- Buena distribución y disposición de espacios.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Cambiar la disposición de las zonas de espera, haciendo de éstas zonas confortables.
- Salas de espera para usuarios y usuarias pendientes de que se les atienda o se les traslade a otros centros o a su domicilio.
- Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores.
- Instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores y trabajadoras tengan más riesgos.
- Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo,...
- Colocar los artículos de valor o cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores y trabajadoras.
- Asegurarse de que en las cajas registradoras hay la cantidad mínima necesaria de dinero. Para ello el dinero sobrante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura, prever el aumento y/o la acumulación de dinero en las cajas.

6.2. Medidas referentes al procedimiento de trabajo

- Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.
- En caso de que el personal deba desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base.
- Dar al personal de la información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
- Asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- Reducir los tiempos de espera de los usuarios y usuarias.
- Asegurarse que el personal con más experiencia o menos vulnerables desempeñan las tareas con más riesgo.
- Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo.
- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia,...)
- Variar el número de veces que el dinero se lleva a zonas seguras o bancos (horarios), variar las rutas,... Usar servicios profesionales de transporte de dinero.
- Pagar al personal con cheques o transferencia en vez de con dinero en metálico. Usar sistemas de compras sin dinero.
- Utilizar alarmas personales.
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.
- Asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- Asegurarse de que los usuarios y usuarias con medicación de patologías psiquiátricas está adecuadamente medicados.
- Reducir los tiempos de espera. En este sentido se plantean medidas para mejorar el acceso telefónico de los usuarios y usuarias, optimizar los tiempos de consulta, así como potenciar las agendas de calidad y crear un protocolo de actuación consensuado en cada uno de los centros para atender a los casos urgentes y a los que acuden sin cita previa.
- En aquellos centros donde haya ingreso y estancia de usuarios y usuarias establecer un Plan de Acogida. Facilita y permite la adaptación progresiva al centro de trabajo de los mismos. Se realizará mediante información escrita y verbal sobre la cartera de servicios del centro, normas de uso y horarios de atención y consulta, catálogo de derechos y obligaciones, y normas e instrucciones sobre visitas y familiares acompañantes del usuario o usuaria.
- Mejorar la accesibilidad a los centros públicos y en particular a través de medios telefónicos y telemáticos.
- Planes de señalización, megafonía, eliminación de barreras arquitectónicas.

6.3. Medidas referentes a sistemas de seguridad pasiva y activa

Se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia. Se pueden clasificar en:

Medidas de Seguridad Activa (para los centros con elevada conflictividad):

- **Dispositivos de alarma o interfonos** en aquellos lugares con riesgo, conectados a centrales que monitoricen los avisos de llamada (en autobuses, consultas, oficinas que manejen dinero,...)
- Colocación de **videocámaras de vigilancia** en locales, donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad tanto de los profesionales como de los usuarios de la Administración (según legislación vigente).
- **Sistemas de comunicación directa** con la Dirección del centro y las fuerzas de seguridad y mamparas blindadas para servicios especiales de atención a pacientes con problemas psiquiátricos.
- **Salida sin obstáculos** para garantizar la huida en situaciones conflictivas o **salidas alternativas** en los espacios de atención directa a usuarios y usuarias.
- **En actividades que se consideren de riesgo y ante la atención a usuarias o usuarios con conflictos previos**, se adoptarán las **medidas específicas de respuesta ante potenciales conflictos** (por ejemplo trabajar dos profesionales juntos, con comunicación directa con otros compañeros, tabiques acristalados para poder ser visualizadas las posibles agresiones por testigos, comunicación directa con los cuerpos de seguridad).

Medidas de Seguridad Pasiva

- Asegurar la confidencialidad de los ficheros y registros relativos a los datos de carácter personal del personal.
- Los centros que dispongan de servicio de seguridad prestado por empresa privada, extremarán en los pliegos de cláusulas administrativas particulares de tales contratos el rigor en la definición de las funciones que tales empresas deben cumplir, las condiciones de lugar, tiempo y modo en que deben realizarse.
- En el **diseño y construcción de nuevos centros o al plantear reformas** se tendrán en cuenta la seguridad.
- Establecer procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

6.4. Plan de Formación

- Formación específica sobre violencia: **habilidades en la comunicación, manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.**

6.5. Otras medidas de prevención de la organización

- Difusión del Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia y Agresiones en el trabajo.
- Campañas de concienciación a los ciudadanos y ciudadanas explicando que en caso de agresión al personal la dirección del centro interpondrá la correspondiente denuncia.
- Realizar un análisis pormenorizado de los efectivos asignados y las cargas de trabajo soportadas, a fin de adoptar las medidas organizativas que sean precisas.
- Posibilitar que los sistemas de selección, respondan a un perfil previamente diseñado y consensuado, teniendo en cuenta la formación, técnicas de empatía, de negociación, mediación y resolución de conflictos.
- Figura del “conciliador social” en aquellos centros donde la intervención social sea necesaria para dialogar o mediar con determinados colectivos (educador o educadora social, psicólogo o psicóloga,...)
- El Comité de Seguridad y Salud intervendrá en la mediación de los conflictos acontecidos en el centro.

COMO MEDIDA PREVENTIVA

Todo trabajador o trabajadora que considere que en su trabajo puede sufrir una agresión:

Si usted considera que en su trabajo puede sufrir una agresión (por alguna circunstancia relacionada con su actividad diaria) antes de que se produzca una situación límite debería redactar un informe, donde especifique de manera detallada las situaciones que se consideren de riesgo, aconsejándole:

1. Dar una copia del informe al responsable de la instalación para que tome las medidas oportunas.
2. Si en un tiempo prudencial de 48 horas no se considera en vías de solución el problema darle registro en su oficina correspondiente (Junta de Distrito, Dirección,...)
3. Hacer llegar copia del informe a los delegados o delegadas de prevención de UGT del Comité de Seguridad y Salud.

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES

Se aplicará cuando un empleado o empleada de la Administración Pública sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Conductas intimidatorias.
- Violencia física.
- Vandalismo: se deteriora o destruye las pertenencias de un trabajador o trabajadora o el mobiliario o instalaciones del centro.

Ante una situación de posible violencia o agresiones, en la atención de los usuarios con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un usuario conflictivo o irritado, se llevará a cabo este procedimiento de actuación:

7.1. Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión

1 _ Mantener la calma, tratar de contener la situación: NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.

2 _ Distancia de seguridad: Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad (entre el posible agresor o agresora y la posible víctima).

3 _ Colocarse cerca de la puerta de salida, que te permita huir en caso necesario. No interponer ningún obstáculo en el trayecto a la puerta de salida para garantizar la huida.

4 _ Pedir ayuda o estar acompañado o acompañada para minimizar la situación de violencia, y actuar como testigos de los hechos si fuera necesario.

5 _ Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o el trabajador o trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

6 _ Avisar inmediatamente (a su superior jerárquico) al responsable del servicio o turno, mediante canal de comunicación adecuado (walkie, teléfono, alarma). Y tras **identificarse** el responsable debe **dar órdenes** claras y concretas a los implicados.

7 _ Notificar la incidencia por parte del responsable del servicio o turno al:

- **Responsable del centro, director, jefe, gerente.**
- Seguridad o servicio de seguridad (si existe en el centro).
- Personal sanitario (si existe en el centro).

7 _ Llamar al 112 - Solicitud de ayuda externa inmediata: En el caso de la situación de violencia persista llamar a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil) para que se personen en el centro o lugar donde se desarrollen los hechos.

8 _ Llamar a los delegados o delegadas de prevención para que se personen y recaben información sobre el incidente ocurrido y realizar las acciones pertinentes.

9 _ En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas:

- Traslado inmediato al **servicio de urgencias del hospital o a la mutua de referencia del trabajador o trabajadora.**
- Asistencia sanitaria, cumplimentando el **informe médico** y el **parte de lesiones.**
- Tramitar el incidente como **accidente de trabajo** notificándolo en el centro de trabajo rellenando el registro de parte de accidentes. Adjuntar informe médico y parte de lesiones, y entregar copia en la mutua o médico.
- Acudir al Servicio de Prevención, adjuntando informe médico, parte de lesiones y hoja de recogida de datos del incidente realizada por su superior jerárquico. El Servicio de Prevención **emitirá un informe sobre el estado de salud de la víctima** para que se de cobertura de toda la asistencia (médica, psicológica y rehabilitadora).
 - * Debe realizarse una segunda valoración psicológica, ya que las secuelas posteriores a un incidente violento pueden aparecer más tarde (“síndrome de estrés post-traumático”).

10 _ Denuncia particular de la víctima en comisaría, con parte de lesiones. En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, también se notificará.

11 _ Denuncia ante la Inspección de Trabajo por el delegado o delegada de prevención, presentando la documentación que se ha citado anteriormente.

7.2. Actuación posterior al incidente violento

Las intervenciones *a posteriori* del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador o trabajadora agredida y testigos. Otro objetivo es que no se repitan estos actos violentos, por lo tanto la actuación va dirigida hacia todos los implicados: víctimas, testigos e incluso agresor o agresora.

Actuación del responsable del turno o mando intermedio

- Recoger información de los hechos, efectos, pruebas y testigos.
- Notificar el incidente a la Dirección del Centro mediante registro. Cuando se produzca una agresión a cualquier trabajador o trabajadora, con independencia del tipo o su intensidad, el responsable o cualquier compañero o compañera que tenga conocimiento directo de la misma, lo comunicará a la Dirección del Centro a través del modelo establecido al efecto, para activar todas las medidas de atención que se precisen, conforme a lo previsto en este protocolo.
- Informará a los delegados o delegadas de prevención y al comité de seguridad y salud inmediatamente.
- Evaluar la incidencia, las medidas de seguridad y las posibles carencias o fallos.

Medidas para con la víctima

- **Asistencia sanitaria necesaria.**
- **Atención psicológica:** La atención se realizará en la mayor brevedad posible, siempre dentro de las 48 horas siguientes a la agresión, e incluirá medidas preventivas de las secuelas y de soporte emocional del profesional para su afrontamiento. En el caso de que la víctima precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido a salud mental de referencia desde el propio Servicio de Prevención.
- **Rehabilitación y reincorporación a su trabajo** (vigilancia de la salud y adaptación de puesto de trabajo si fuera necesario)
- **Apoyo jurídico y legal:** El responsable del centro donde ha ocurrido la agresión, la comunicará a la Dirección General de Servicios Jurídicos, en cumplimiento del artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, independientemente de la denuncia que haya interpuesto la víctima. El trabajador o trabajadora afectada acudirá, remitido por el responsable del centro, a dichos servicios jurídicos aportando la denuncia presentada ante la policía y el registro del incidente. Se valorará la asistencia jurídica en el momento de la denuncia por parte de los servicios jurídicos. Se emitirá un manifiesto de rechazo de agresión por parte del responsable dirigido al presunto agresor y al trabajador o trabajadora agredida.
 - “Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito publico, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante... Si el que hubiese incurrido en la omisión fuere empleado público, se pondrá además, en conocimiento de su superior inmediato para los efectos a que hubiere lugar en el orden administrativo” (artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

Medidas para con el agresor o agresora

- Amonestación por escrito rechazando dicha violencia y agresión e instar al agresor o agresora al cumplimiento de sus deberes. Entre estos deberes se encuentra hacer un uso adecuado de los servicios públicos, respetando los derechos y observando los deberes.
- Solicitud de daños y perjuicios con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal. Si se produjeran daños, sustracciones, estafas, incendios,... la Administración ejercerá las acciones penales y civiles reclamando los daños y perjuicios causados. Los responsables de los centros deberán dichas infracciones.
- Como medida sancionadora del agresor o agresora, a éste se le asignará otro trabajador o trabajadora de referencia para que le preste el servicio público que necesite o bien se le trasladará de centro para recibir dicho servicio público.

ANTE CUALQUIER SITUACIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN:

- ACUDE A TU DELEGADO O DELEGADA DE PREVENCIÓN DE UGT
- ACUDE A TU SECCIÓN SINDICAL DE UGT
- ACUDE A LA SECRETARÍA DE SALUD LABORAL Y MEDIO AMBIENTE DE UGT

8. PAUTAS A CUMPLIMENTAR EN EL MODELO DE REGISTRO DE AGRESIONES

Los sistemas de registro y notificación son muy importantes para identificar los lugares de trabajo con violencia y como medida legal si fuera necesario, por lo tanto aquí detallamos algunos datos de especial relevancia:

Datos de la persona que cumplimenta el registro	Cumplimentar el nombre con los dos apellidos completos
Datos del trabajador agredido	Nombre y dos apellidos
Fecha del incidente	Indicar el día del suceso (01/01/2009)
Hora de los hechos	Especificar la hora. (A las 00:00 horas)
Lugar de los hechos	Expresar con máximo detalle el lugar o lugares donde se desarrollan los incidentes violentos
Centro, Servicio o Unidad	Al que pertenece el lugar del incidente
Redacción de lo sucedido (descripción del incidente)	La cumplimentación precisa de estos datos puede determinar la calificación jurídica que pueden recibir los sucesos registrados
Motivos que originaron el incidente violento	Especificar las causas que provocaron el suceso
Descripción del incidente	Especificar nombre y apellidos del agresor o agresora
Concretar las circunstancias del lugar	
Forma en que se materializa la agresión	Naturaleza de los actos violentos realizados por el autor o autores
Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima	Ver anexo I
Daños materiales	Especificar si se produjeron daños de los bienes personales y del centro de trabajo.
Consecuencias del incidente	
Asistencia sanitaria	Indicar la asistencia recibida (cura, traslado a urgencias) y si tuvo lugar en el mismo centro de trabajo, en urgencias o en la mutua
Personas que intervienen Personal del centro Testigos Usuarios y usuarias	Indicar nombre y dos apellidos de cada uno de los testigos de la agresión y de las personas que intervienen en la solución del conflicto e indicar la relación del testigo con los hechos (por ejemplo: usuario o usuaria que se encontraba en la sala de espera) y recoger teléfono o teléfonos de contacto con cada uno de los testigos

Modelo de Registro de Agresiones

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO

Nombre: _____ Apellidos: _____

Puesto de trabajo: _____

Función que desempeña: _____

Centro de trabajo: _____

DATOS DEL TRABAJADOR O TRABAJADORA AGREDIDA

Nombre: _____ Apellidos: _____

Fecha Nacimiento: _____ DNI: _____

Puesto de trabajo: _____

Función que desempeña: _____

Consejería: _____

Centro de trabajo: _____ Localidad: _____

Dirección: _____ CP: _____

Teléfono: _____ FAX: _____

REDACCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE)

Motivos que originaron el incidente violento

Descripción lo más precisa del incidente

Concretar las circunstancias del lugar

Forma en que se materializa la agresión

Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima

Daños materiales

Consecuencias del incidente

Asistencia sanitaria

Personas que intervienen:

- Personal del centro: _____

- Testigos: _____

- Usuarios: _____

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí No

En su caso: Guardia Civil
Policía Local
Policía Nacional

¿Ha intervenido la Empresa de Seguridad? Sí No

¿El hecho ha motivado denuncia? Sí No

¿Por qué? _____

¿Se tramita Diligencias Previas? Sí No

En su caso: Juzgado nº _____
Diligencias Previas nº _____

¿Se le ha comunicado a la Empresa? Sí No

¿Han existido lesiones? Sí No

¿Existe parte de lesiones? Sí No

¿Ha sido visto en un Centro Sanitario? Sí No

¿Ha precisado Asistencia Sanitaria? Sí No

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? Sí No

OBSERVACIONES:

* Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

Firma del responsable del servicio

Madrid, ____ de _____ de 20__

9. NORMATIVA

- ✓ Artículo 14, **Ley de Prevención de Riesgos Laborales**, por la que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Artículo 15, **Ley de Prevención de Riesgos Laborales**, por la que el empresario aplicará las medidas en materia de seguridad y salud.
- ✓ **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo** firmado el 26 de abril de 2007 por las organizaciones sindicales y empresariales europeas (de carácter jurídicamente no vinculante).
- ✓ **NTP 489 INSHT, de Violencia en el lugar de trabajo.**
- ✓ **Orden 212/2004, Consejo de Sanidad y Consumo**, por la que se establecen las directrices y líneas generales para la elaboración de planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en los centros e instituciones sanitarias públicas y se crea la comisión central de seguimiento.
- ✓ Artículo 763 de la **Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil**: se recuerda que el personal médico está habilitado, en caso de urgencia para ordenar el internamiento del paciente, no voluntario, por razón de trastorno psíquico, cuando el motivo de la agresividad del paciente tenga su origen en una enfermedad mental.
- ✓ **SAN 12 marzo 2007**, relativa a la obligación de incluir el atraco dentro del deber de prevención empresarial en el ámbito de las entidades de crédito.
- ✓ **Ley Orgánica 15/1999**, de 13 de diciembre, de **protección de datos** de carácter personal, normativa sobre la confidencialidad de los datos.
- ✓ **Ley Orgánica 1/1992**, sobre **Protección de la Seguridad Ciudadana**, señala que el “Ministerio de Justicia e Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de actos delictivos que puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables...”.
- ✓ Normativa sobre el cumplimiento del **Reglamento de Seguridad Privada**: Ley 23/1992 de Seguridad Privada, el Reglamento de de Seguridad Privada (aprobado por Real Decreto 2364/1994) y la Orden de 23 de Abril de 1997.
- ✓ **Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y Ley de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid**, recogen los derechos y los deberes de los ciudadanos: “mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro, así como al personal que preste servicios en los mismos”.
- ✓ Artículo 17.h) del **Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud**, aprobado mediante la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, en el que se dispone que el citado personal ostenta el derecho a “recibir asistencia y protección de las Administraciones Públicas y Servicios de Salud en el ejercicio de su profesión o en el desempeño de sus funciones”.
- ✓ **Ley 3/1999**, de 30 de marzo, de **Ordenación de los Servicios Jurídicos de la Comunidad de Madrid**, que ofrece el asesoramiento legal y la defensa jurídica y, en su caso la asistencia sanitaria y psicológica que precisen a aquellos profesionales que hayan sido objeto de agresión.
- ✓ **Real Decreto 33/1986**, de 10 de enero, por el que se aprueba el **Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado**.
- ✓ Artículo 14 h) de la **Ley 7/2007, relativa al Estatuto Básico del Empleado Público**, que reconoce el derecho a la protección eficaz frente a toda forma de acoso en el trabajo-moral, sexual, discriminatorio.
- ✓ Artículo 4.3. c) de la **Ley 20/2007, del Estatuto del Trabajador Autónomo**.

- ✓ Artículo 48 de la **Ley Orgánica 3/2007, relativa a la igualdad efectiva entre mujeres y hombres**, que obliga al empresario a políticas de prevención del riesgo de violencia laboral “de género”.

Las agresiones en el marco jurídico del derecho penal

Conforme con nuestro Código Penal, se consideran delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas (con intencionalidad) o imprudentes penadas por la ley. Al amparo de esta definición, la agresión sólo resultará penalmente perseguible cuando el comportamiento agresivo cometido contra otro se encuentre expresamente descrito (tipificado) como constitutivo de delito o falta.

**Los actos VIOLENTOS se pueden PREVENIR,
¡DENÚNCIALOS!**

10. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ NTP 489 del INSHT sobre Violencia en el lugar de trabajo.
- ✓ Protocolo de actuación en caso de agresión hacia el profesorado o el personal no docente.
- ✓ Plan de prevención y atención de agresiones para los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía. Consejería de Salud de la Junta de Andalucía.
- ✓ Propuesta de FSP-UGT del Ayuntamiento de Madrid: Protocolo de actuación y recomendaciones para hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo: “Instalaciones Deportivas Municipales”.
- ✓ Planes de prevención y actuación frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en los centros e instituciones sanitarias dependientes de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid. Anexo de la orden 212/2004, BOCM de 4 de marzo, por la que se establecen las directrices y líneas generales para la elaboración de planes de prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en los centros e instituciones sanitarias públicas y se crea la comisión central de seguimiento.
- ✓ Boletín informativo del Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales. Monográfico especial: “Gestión del riesgo de violencia en el trabajo: Nuevas pautas de regulación preventiva”. Núm. 5, diciembre de 2007.
- ✓ Boletín de Madrid Salud respecto a la violencia en el lugar de trabajo de la sección sindical UGT Ayuntamiento de Madrid. 16 de mayo de 2005.
- ✓ Guía de actuación sindical contra el acoso laboral en el lugar de trabajo. Secretaría de Salud Laboral, Secretaría de Mujer y Secretaría de Cooperación y Juventud de la FSP-UGT País Valencià.

ANEXO I:

Consecuencias para la salud de una agresión

Las consecuencias negativas de la violencia para el trabajador / a y en ocasiones para los testigos son múltiples, desde **daños físicos, psíquicos o psicológicos, morales, al entorno de trabajo y daños a la propiedad.**

Lesiones físicas

- ✘ Ausencia de lesión traumática visible
- ✘ Contusiones únicas o múltiples (hematoma, erosión y excoriación)
- ✘ Heridas leves o superficiales (corte, incisión)
- ✘ Heridas graves que precisen sutura quirúrgica o intervención quirúrgica (fractura, corte o incisión profunda)
- ✘ Heridas muy graves que comportan riesgo vital
- ✘ Heridas mortales

Daños psicológicos pueden manifestarse en forma de:

La gravedad de las repercusiones psicológicas depende de las circunstancias de la agresión, de la personalidad, del entorno de la víctima en el momento de la agresión y de la actuación rápida de rescate y asistencia.

- ✘ Trastorno por estrés post-traumático (bloqueo o incapacidad de reaccionar ante situaciones semejantes, ataques de pánico)
- ✘ Trastorno de ansiedad (angustia, estrés, nerviosismo)
- ✘ Trastornos de depresión (tristeza, llorar sin motivo sin control, alteración del ánimo que se prolonga en el tiempo)
- ✘ Trastornos adaptativos, disfunción familiar (aislamiento, no comunicación, introversión, o responder de forma agresiva o estresante ante situaciones normales que cree como amenazantes)
- ✘ Abuso de drogas (o aumento de las adicciones: tabaco, alcohol, etc.)
- ✘ Estrés laboral crónico (estrés mantenido en el tiempo aunque no haya motivos para ello, vivir las situaciones como amenazantes, vivir en un continua situación de emergencia).
- ✘ Trastornos psicósomáticos y comorbilidad física: aumento o disminución del apetito (aumento o disminución del peso), alteración del sueño (insomnio o somnolencia), estreñimiento o colon irritable, alteraciones de la piel (eccema, infecciones piel), se agudizan las enfermedades crónicas ya existentes, y se enferma con mayor facilidad (catarros, enfermedades cardiovasculares, etc.).

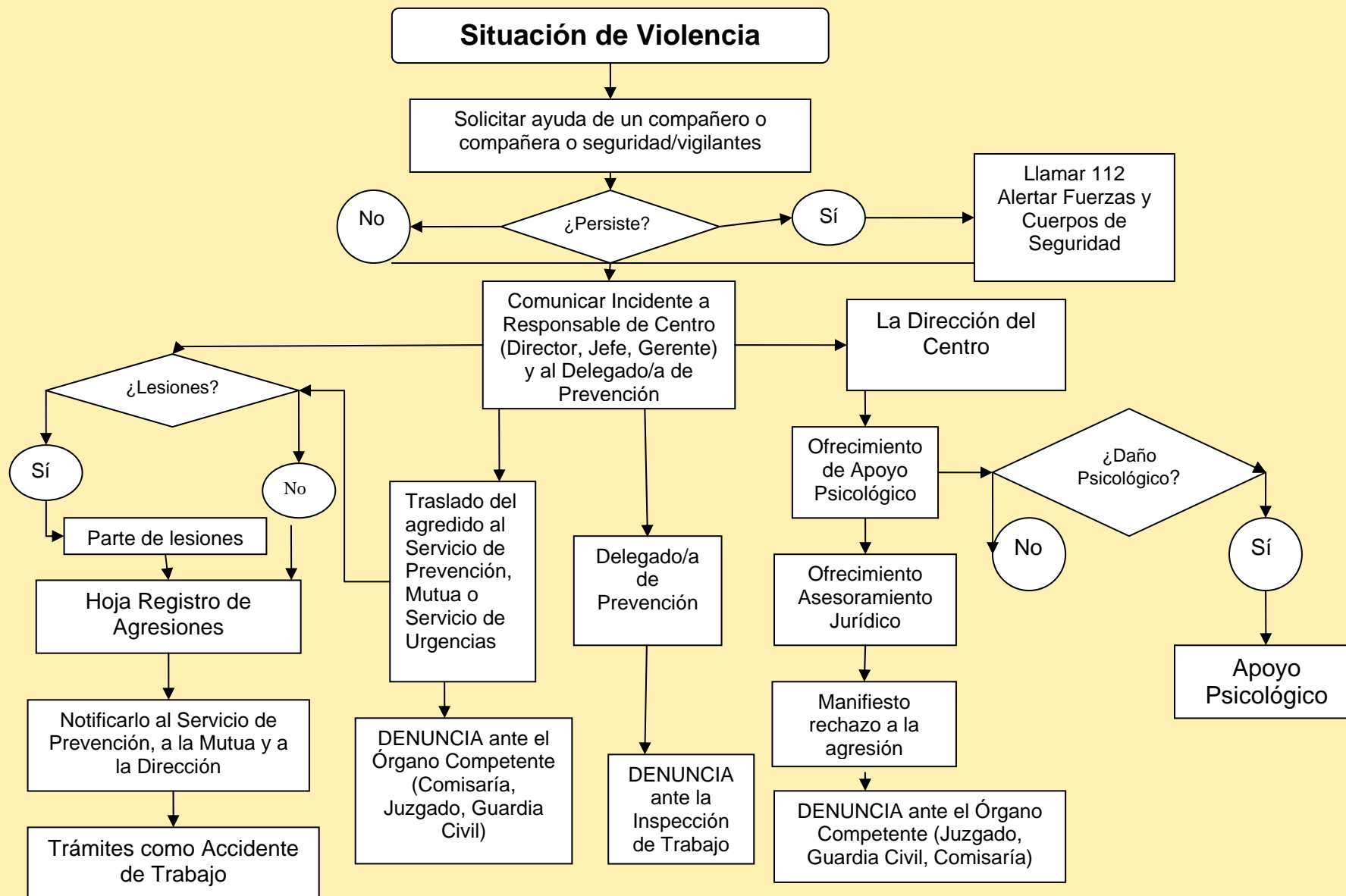
Implicaciones a corto, medio, y largo plazo en el entorno de trabajo:

- ✘** Aumento del estrés en el entorno laboral
- ✘** Aumento de los conflictos entre el personal
- ✘** Deterioro grave de la relación con el usuario o usuaria
- ✘** Actuaciones profesionales condicionadas por miedo a su seguridad o a la de los familiares del agresor o agresora
- ✘** Desmotivación y cambio de trabajo
- ✘** Deterioro de la calidad asistencial y productividad
- ✘** Burn-out (“Síndrome del profesional quemado”) individual o grupal
- ✘** Incremento bajas laborales
- ✘** Incapacidad laboral temporal o permanente

Daños a la propiedad

- ✘** Robo o deterioro de pertenencias del trabajador o trabajadora
- ✘** Robo, hurto o deterioro del mobiliario o instalaciones del centro

ANEXO II: Diagrama de flujo: ¿QUÉ HACER ANTE UNA AGRESIÓN?



La calidad de la atención que se presta a los ciudadanos no sólo está relacionada con las infraestructuras y los medios materiales disponibles:

EI COMPONENTE HUMANO ES ESENCIAL