

## Medidas preventivas para la actuación del personal de enfermería ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva

### 1) MANTENER EL EQUILIBRIO EMOCIONAL Y NO RESPONDER A LAS PROVOCACIONES

Los profesionales deberán controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes puedan generarles, así como evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control, ya que, en el caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad, muy ajena al servicio.

### 2) CONVERSAR CON CORRECCIÓN, EN UN TONO AFABLE Y PROFESIONAL

El personal sanitario debe evitar mostrar un tono brusco, cortante o grosero, tratando de evitar el incremento de la tensión y conflictividad, explicando en todo momento con mucho detalle y delicadeza, de forma convincente y razonada, los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario o acompañante.

### 3) EN CASO DE QUE LA TENSIÓN AUMENTE DE FORMA INCONTROLABLE, EL PROFESIONAL DEBERÁ INTENTAR REORIENTAR LA CONVERSACIÓN EN EL SIGUIENTE SENTIDO:

- ✓ **Conducir al usuario hacia el estado de ánimo de tranquilidad** que mantiene el profesional con habilidades de comunicación.
- ✓ **Dejar hablar al usuario** para liberar su tensión emocional, que se desahogue y explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones manteniendo una escucha activa.
- ✓ **Evitar cualquier gesto o postura física** que el usuario pueda interpretar como menosprecio.
- ✓ **Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización.** Normalmente, el reconocimiento de las limitaciones propias rebaja

la tensión del usuario y se puede restablecer la interrelación correcta para que la atención discurra con normalidad.

- ✓ **Manifestar los propios sentimientos al usuario.** En aquellas situaciones en las que el profesional no pueda controlar las propias emociones, especialmente después de haber padecido insultos o vejaciones, **es conveniente mostrar al usuario los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente**, esta actitud podría hacerle reflexionar para darse cuenta de las posibles consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo.

### 1) EN CASO DE CONVERSACIONES CON PACIENTE O FAMILIAR VIOLENTO, ES ACONSEJABLE EVITAR UTILIZAR LAS SIGUIENTES EXPRESIONES VERBALES Y NO VERBALES

- ✓ Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: **apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia, etc.**
- ✓ Evitar **verbalizar amenazas, coacciones o insultos.**
- ✓ Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- ✓ Evitar, de entrada, la crítica y el rechazo a las peticiones realizadas por el paciente y/o familiar.
- ✓ Evitar transferir información que **no se ajuste a la realidad o proponer pactos incumplibles.**
- ✓ Evitar la adopción de un **lenguaje de gestos desafiante** o que, en el contexto de una situación conflictiva, **se interprete como hostil o amenazante:** ponerse de frente en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo, etc.



## Dirígete a:



ILUSTRE COLEGIO OFICIAL  
DE ENFERMERÍA DE ZARAGOZA

Tomás Bretón, 48 pral. • 50005 Zaragoza  
Teléfono 976 356 492  
[www.ocez.net](http://www.ocez.net)

Casos urgentes, teléfonos:  
Presidente 629 420 641  
Secretario 608 936 245

# Protocolo de actuación ante agresiones

# Protocolo de actuación ante una situación de agresión o vejación en el centro de trabajo

Los incidentes o actos violentos que ocurran, una vez no hayan sido efectivos los mecanismos de prevención, deben de seguir un circuito establecido que contemple el auxilio frente a situaciones de agresión, debiendo seguir los siguientes pasos:



## 1 PREVENCIÓN DE UNA POSIBLE AGRESIÓN

Ante cualquier **percepción de posible agresión**, el afectado deberá hacer uso de los sistemas de seguridad del centro, si los tuviere, o avisar a sus compañeros para dar a conocer su situación.

## 2 CÓMO ACTUAR FRENTE A LA AGRESIÓN

Todos los trabajadores deben:

- Protegerse o proteger a las personas que les rodean
- Avisar y pedir auxilio
- Socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas

## 3 ALERTAR A FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

Si pese al intento de disuadir al agresor, la situación violenta persistiera o empeorara, se pasará a llamar a las Fuerzas de Seguridad: Policía Nacional (091) – Policía Local (092) – Guardia Civil (062).

## 4 ACUDIR AL SERVICIO DE URGENCIAS SI REQUIERE ASISTENCIA SANITARIA Y PARA LA VALORACIÓN DE LAS LESIONES

En caso de ser necesaria asistencia sanitaria, ésta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión, cumplimentando de forma detallada y exhaustiva el **PARTE DE LESIONES** para facilitar la posterior acreditación del tipo y grado de las lesiones ante la autoridad judicial.

## 5 COMUNICAR EL INCIDENTE AL RESPONSABLE DEL CENTRO

El responsable del centro deberá, en primer lugar, enviar una comunicación del **PARTE DE AGRESIÓN** a la Dirección Provincial, a la Secretaría General Técnica y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, con la información pertinente.

## 6 RESPUESTA DEL RESPONSABLE DEL CENTRO

De igual modo, el responsable del centro deberá seguir su propio protocolo de actuación para garantizar la situación de apoyo y defensa sobre el personal sanitario a su servicio, valorando la gravedad del incidente, para posteriormente atender las siguientes fases:

- Carta de repulsa de comportamiento violento dirigida al agresor.
- Carta de apoyo al trabajador agredido.
- Comunicación al juzgado de instrucción con copia del atestado de la Policía que haya tenido conocimiento de los hechos.
- Ofrecimiento de apoyo jurídico.

## 7 DECLARACIÓN DEL PARTE DE AGRESIÓN AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales deberá efectuar el registro de la agresión y valorará las medidas preventivas que deban tomarse al respecto, realizando una investigación exhaustiva de incidentes y accidentes, para prevenir posteriores agresiones.

## 8 DENUNCIA ANTE LA JURISDICCIÓN PENAL POR DELITO DE ATENTADO A AUTORIDAD PÚBLICA

Una vez efectuados los pasos anteriores, se ponen a disposición del colegiado los Servicios Jurídicos del Colegio Oficial de Enfermería de Zaragoza, para formalizar la correspondiente denuncia o querrela, y llevar todo el seguimiento de todo el proceso judicial, tanto en la fase de Instrucción como con posterioridad la asistencia a juicio oral, si concluyese de ese modo.

## 9 COBERTURA DE LA PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL PROFESIONAL

Quedan amparadas bajo la **póliza de responsabilidad civil profesional colectiva** que tiene concertada como tomador el Colegio, cuando se producen agresiones físicas, maltrato, coacción, injurias o conductas vejatorias. Dicha cobertura **se extiende tanto a todo el procedimiento judicial, incluyendo Letrados y Procuradores, así como si fuere necesario los Peritos que sean requeridos, e incluso la atención sanitaria y psicológica**. Todo este Protocolo de Actuación se desarrollará respetando en todo momento los principios constitucionales del derecho a la intimidad y confidencialidad del profesional sanitario agredido.

## 10 COMUNICACIÓN AL GOBIERNO DE ARAGÓN DEL SUCESO Y LA EXISTENCIA DE DENUNCIA O QUERRELA CONTRA EL AGRESOR

Se deben comunicar ante la Dirección General de Servicios Jurídicos del Gobierno de Aragón tanto las agresiones como cualquier conducta injuriosa o vejatoria hacia el profesional, quien al margen de la cobertura de la póliza de responsabilidad civil, cuando proceda y se cumplan los requisitos y el procedimiento establecido al efecto, la representación y defensa procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los que sean parte los empleados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta información se le debe facilitar al empleado-profesional sanitario.

## 11 COMUNICACIÓN ANTE LA COMISIÓN DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PROFESIONAL DEL COLEGIO DE ENFERMERÍA

Ante determinados hechos de este contexto que llevan aparejadas cierta gravedad y alarma social, se comunicará ante la Comisión de Ética y Deontología Profesional del Colegio, a los efectos de analizar, evaluar y establecer recomendaciones y medidas preventivas ante las Instituciones sanitarias y fuerzas de orden tanto privadas como públicas. Asimismo, la Comisión realizará un seguimiento anual de las agresiones u observatorio cuya finalidad será establecer las ratios de las agresiones, su incidencia y sus medidas preventivas.