

Violencia laboral externa

Guía informativa sobre a violencia laboral de orixe externa



Información para profesionais do SERGAS

Se queres facernos chegar algunha suxestión sobre esta guía ou propoñer a elaboración dunha nova sobre calquera cuestión podes facelo neste enderezo de correo:

recursos.humanos@sergas.es

ÍNDICE	PÁXINA
INTRODUCCIÓN	1-2
INFORMACIÓN XERAL	3-4
RECOMENDACIÓN: COMO ACTUAR EN SITUACIÓNS CONFLITIVAS	5-6
TRAS O INCIDENTE	7-8
OUTRAS CUESTIÓN: DE INTERESE	9-10
ORIENTACIÓN XURÍDICA	11-14
+ INFORMACIÓN DE INTERESE	15-16
TELÉFONOS E CORREOS ELECTRÓNICOS DE INTERESE	17-18

INTRODUCCIÓN

O Servizo Galego de Saúde presta asistencia sanitaria durante as 24 horas do día, os 365 días do ano, a máis de 2.700.000 persoas en Galicia.

Na actualidade contamos con arredor de 35.000 profesionais que traballan nos 480 centros de saúde e nos 15 hospitais da rede do Sergas, cunha elevada actividade asistencial, cirúrxica e de consulta.

As características organizativas e asistenciais e as propias relacións interpersoais inherentes á asistencia, fan que no noso contorno exista un maior risco de exposición a situacións que poden derivar en incidentes violentos.

A magnitude do problema non é moi grande en termos cuantitativos, sobre todo se as poñemos en relación coa actividade realizada e a poboación á que asistimos. Pero resulta dificilmente explicable que ocorra nun contexto de servizo público e contra os profesionais que a comunidade entende que debemos protexer.

É un problema de alcance xeral, ao que ningún país nin sistema de saúde é alleo. Segundo os datos da Organización Internacional do Traballo (OIT), o 25% das agresións no medio laboral prodúcese no contorno sanitario.

O Servizo Galego de Saúde presta especial atención a esta problemática e traballa, coa colaboración dos profesionais, axentes sociais e outras institucións, na súa prevención e minimización para garantir a seguridade do noso cadro de persoal. Isto, sen dúbida, redundará na mellora da calidade asistencial.

Entre as accións que se están a desenvolver dentro do Servizo Galego de Saúde cobran especial importancia as dirixidas a proporcionar aos profesionais información útil para evitar este tipo de incidentes e/ou para coñecer cómo actuar en caso de que se produzan. Con esta finalidade xorde esta guía.

Estamos á túa disposición para calquera dúbida que che poida xurdir sobre o seu contido no enderezo de correo recursos.humanos@sergas.es. Tamén, aproveitamos para agradecerche de antemán calquera suxestión ou mellora.

Dirección Xeral de Recursos Humanos

INFORMACIÓN XERAL

A violencia ocupacional de orixe externa é aquela que ten lugar entre **profesionais** do Servizo de Saúde e **persoas alleas á organización** presentes no lugar de traballo.

Comprende todo incidente, illado ou en serie, no que un profesional é obxecto dalgún tipo de agresión, xa sexa verbal ou física, en circunstancias relacionadas co seu traballo, por parte de usuarios do servizo, dos seus familiares ou acompañantes.

Motivos observados

- Non cumprir as expectativas do usuario e/ou acompañantes sobre os servizos recibidos.
- Comunicación de diagnósticos non previstos polo paciente ou polo seu contorno.
- Demanda de determinados servizos, tratamentos ou medicamentos que non corresponden segundo o criterio facultativo.
- Reaccións de persoas en situacións de nerviosismo, e/ou por efecto de medicación ou outras substancias.

Pautas de actuación

Para o correcto funcionamento do noso sistema sanitario é indispensable un ambiente de cordialidade, entendemento e respecto por parte de todos (profesionais e usuarios).

Pautas de actuación que axudan ao mantemento dun bo clima na relación profesional – usuario :

- Manter un **comportamento cortés**, unha **conduta acorde co noso rol e funcións**, aceptando a responsabilidade das nosas accións e desenvolvendo o traballo coa maior dedicación.
- Respecto á relación e comunicación co paciente e o seu contorno, debemos:
 - Manter sempre unha **conduta asertiva e unha actitude empática**.
 - **Escoitar** atentamente.
 - Garantir os dereitos de autonomía, confidencialidade, privacidade e intimidade do paciente.
 - Utilizar unha **linguaxe clara** e adaptada ao seu nivel de comprensión, ao comunicar os diagnósticos e tratamentos, procurando non empregar linguaxe técnica.

COMO ACTUAR EN SITUACIÓNS CONFLITIVAS

- Controla os sentimentos negativos e non respondas a posibles provocacións.
- Adopta unha actitude tranquila e de empatía, mantendo un ton afable e profesional.
- Se asertivo/a, expresándote de forma axeitada e directa e escoita as opinións, necesidades e emocións da outra persoa.

1. Escoita activamente, transmitindo que entendiches a súa forma de pensar (*Comprendo o seu problema...*)
2. Expón os teus argumentos (*... non obstante penso que...*)
3. Propón alternativas para resolver o problema (*... por tanto suxiro....*)

- Intenta explicarlle con detalle e nunha linguaxe accesible as razóns polas que non se poden cumprir as súas expectativas.
- Se a pesar de poñer en práctica estas recomendacións non consigues entendemento, dá por terminada a entrevista, atención sanitaria ou administrativa procurando ofertar o procedemento establecido no centro de atención ao paciente.

Durante a comunicación **evita**:

- Un estilo de comunicación que transmita hostilidade e indique desinterese, frialdade, menosprezo, impaciencia, etc.
- Restar importancia ás queixas ou as críticas.
- Dar ordes.
- Levantar a voz.
- Calquera conduta ou xesto que poida interpretarse como agresivo (moverse rapidamente, acercarte demasiado, darlle as costas, tocarlle, etc.).

Se a pesar de todo a tensión aumenta e non podes controlar a situación, segue estes pasos :

- Afástate da situación, saíndo dese espazo e evitando a confrontación física directa.
- Solicita axuda ao persoal de seguridade, aos teus compañeiros/as ou a outras persoas próximas, utilizando, se é o caso, o **sistema de alarma** habilitado para tal fin.
- Solicita a intervención das forzas e corpos de seguridade se a situación o require (Tlf. 112).



Recorda informar destes feitos o teu superior xerárquico inmediato.

TRAS O INCIDENTE

Debes comunicalo

A comunicación e rexistro dos incidentes de violencia ocupacional de orixe externa deberás realizala seguindo o establecido no documento "[P-PRL04. Procedemento de comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa nas institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde](#)".

É moi importante que comunique a agresión, no menor prazo de tempo posible, ao teu [superior xerárquico inmediato](#).

En caso de lesións

Se debido á agresión necesitas **asistencia médica**, e sen prexuízo da atención inmediata que puideras necesitar, acude ao dispositivo asistencial determinado no teu ámbito (Servizo de Urgencias, PAC, etc.) onde emitirán o correspondente [parte de lesións](#) (informe médico onde consten as causas da asistencia e as lesións obxectivadas).

No caso de que che prescriban algún tratamento rehabilitador ou apoio ou asistencia psicolóxica a consecuencia do incidente, a túa xerencia encargarse de coordinalo e proporcionarcho.

Asesoramento xurídico

Podes solicitar no teu centro de traballo a asistencia e o apoio xurídico que necesites, para denunciar o feito ou resolver calquera dúbida que teñas ao respecto.

Á hora de interpoñer a denuncia [poderás establecer como domicilio para efectos de notificacións o domicilio da institución sanitaria](#).

Plan específico de prevención de violencia externa

A túa xerencia dispón dun plan específico de prevención de violencia externa (PEVE). Nel detállanse os procedementos e as medidas concretas e adaptadas ao teu contorno laboral no caso de producirse un episodio violento.

[É importante que o coñezas para que teñas claro como actuar cando te encontres nunha situación deste tipo, as medidas de prevención que tes ao teu alcance e as persoas da túa xerencia que che poden axudar na materia.](#)

No Servizo de RRHH da túa xerencia informaranche de como acceder ao PEVE.

OUTRAS CUESTIÓN DE INTERESE

Sistemas de alarma no teu centro de traballo

Nos [centros de atención primaria](#) está despregada unha aplicación informática para alertar os teus compañeiros en caso de necesidade. Este dispositivo está dispoñible nas pantallas dos ordenadores, identifícase con esta imaxe na barra de tarefas e actívase pulsando esta icona.



Nas áreas de [Urxencias](#) e [Psiquiatría](#) estanse a implantar tamén sistemas de alarma.



É moi importante que coñezas os sistemas de alarma que existen no teu posto de traballo, que verifiques con carácter periódico se funcionan correctamente e que fagas un bo uso deles.

Rexistro informático dos episodios de violencia

O servizo de persoal do teu centro rexistra todos os episodios de violencia comunicados, para analízalos e poder establecer as liñas necesarias para a súa prevención.

Observatorio de violencia laboral no SERGAS

O Decreto 163/2010 crea e regula o Observatorio de violencia no contorno laboral das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde.

Este observatorio pretende un tratamento integral deste problema implicando a administración sanitaria, os profesionais de distintos estamentos da organización e os axentes sociais.

Na intranet do SERGAS encontrarás toda a información sobre este observatorio.

Convenio de colaboración en materia de violencia no ámbito sanitario entre a Fiscalía da Comunidade Autónoma de Galicia e o Servizo Galego de Saúde.

Asinado en setembro de 2012, co obxectivo de coordinar esforzos para diminuír as agresións contra os profesionais do Sistema Público de Saúde, articulando mecanismos de cooperación entre ambas as institucións.

Pretende mellorar a investigación das agresións e garantir as actuacións encamiñadas a súa sanción.

ORIENTACIÓN XURÍDICA

Incidentes máis frecuentes

Os incidentes/infraccións que se producen con maior frecuencia son:

- Delitos e faltas contra o honor: inxurias e vexacións inxustas
- Delitos e faltas contra a liberdade: ameazas e coaccións
- Delitos e faltas de lesións: agresións físicas

Accións e xurisdición

Dos incidentes anteriormente descritos poden derivar dous tipos de accións:

- Acción penal: pódese exercer ante a xurisdición penal sobre aquelas infraccións que se encontren tipificadas como delitos ou faltas no código penal.
- Acción civil: no caso de que da infracción deriven danos e prexuízos e coa finalidade de conseguir a restitución da cousa, a reparación do dano e a indemnización polos prexuízos causados. Pódense exercer ante a xurisdición penal nos supostos que proceda.

Dunha mesma infracción poden derivar as dúas accións.

Procedemento

O procedemento pódese iniciar mediante denuncia ou querela:

Denuncia: é mais áxil e pódese presentar de forma escrita ou oral ante calquera órgano xurisdicional, ante o ministerio fiscal ou ante calquera dependencia policial. No caso de agresións físicas pode ser presentada polo profesional agredido ou por calquera persoa que presencie os feitos ou incluso polo responsable do centro que teña noticia da agresión. Para que prospere é recomendable que a presente o propio interesado e a ratifique posteriormente no xulgado cando sexa citado.

Querela: debe formularse sempre por escrito ante o órgano xurisdicional competente, o seu contido é mais extenso que o da denuncia, e non se limita a informar dun feito presuntamente delituoso, senón que tamén con ela se exerce a acción penal, constituíndose en parte acusadora automaticamente quen a interpón.



- Recoméndase a presentación da denuncia ante a Garda Civil ou Policía.
- O profesional para evitar que conste o seu domicilio na denuncia pode utilizar o da institución sanitaria.
- No momento de presentar a denuncia o profesional tamén pode manifestar o seu interese de que non conste na denuncia datos como o seu número de teléfono.

+ ORIENTACIÓN XURÍDICA

Probas

En materia penal rexe o principio de presunción de inocencia, polo que é moi importante poder achegar probas do feito que se denuncia, como:

- Declaración de testemuñas.
- Parte de lesións para o caso de que se producen agresións físicas.

Dereito a asistencia letrada

O profesional agredido pode solicitar á consellería de sanidade ser asistido polos letrados da administración sanitaria. No caso de que se estime a súa petición os letrados asumirán a súa asistencia, representación e defensa, cando se poida ser parte ante calquera órgano xurisdiccional.

Non se asumirá a asistencia, defensa ou representación do profesional que se defenda con avogado no exercicio da súa elección de acordo coas normas xerais do procedemento. Para estes efectos entenderase que se renuncia á defensa do letrado da Administración cando o profesional compareza ou se dirixa ao órgano xurisdiccional mediante calquera outra representación ou defensa.

Para que os letrados da Administración poidan asumir a asistencia dos profesionais será preceptiva a autorización do /da director/a xeral da asesoría xurídica.

Esta autorización outorgarase, tras a solicitude do profesional, logo de petición do secretario/a xeral da consellería. Á dita solicitude deberá xuntarse cantos documentos recibise o profesional do xulgado ou tribunal ante o que se tramita o procedemento, así como calquera outro documento ou antecedente que conste nos arquivos do órgano e que poida ter relación directa co dito procedemento.



No caso de que se solicite e conceda a asistencia letrada e posteriormente o profesional opte por levar representación propia, é importante que este feito se comunique á xerencia, co fin de que os letrados poidan reorganizar o seu traballo.

+ INFORMACIÓN DE INTERESE

+ Información do Sergas para a prevención da violencia laboral

http://www.sergas.es/MostrarContidos_N2_T01.aspx?IdPaxina=60039

Observatorio de violencia

Decreto 163/2010 polo que se crea e regula o Observatorio de violencia no contorno laboral das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde.

<http://www.xunta.es/Doc/Dog2010.nsf/FichaContenido/2F39E?OpenDocument>

Documentos en materia de violencia externa integrados en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales

- P-PRL 04 (Ed. 2). Procedemento de comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa nas II.SS. do SERGAS.
- P-PRL 20. Procedemento de actuación e apoio ao profesional en episodios de violencia de orixe externa.

<http://intranet/Paginas/grupos.aspx?IdContido=50&lista=125&menu=8>

- I-PRL 06. Instrución: Guía para a elaboración do Plan específico de prevención da violencia externa (PEVE).

<http://intranet/Paginas/grupos.aspx?IdContido=49&lista=125&menu=8>

Circular 7/2004 da Consellería de Sanidade

Circular sobre o protocolo de actuacións a seguir nos casos de agresión ao persoal funcionario, estatutario ou laboral da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde.

http://intranetaplicaciones/intranet/NormativaConvenios/Circulares/docs/Circular_2004_7.pdf

Informe “Violencia e acoso no lugar de traballo: unha visión europea”

Informe da Axencia Europea para a Seguridade e a Saúde no Traballo (OSHA-EU). 2010.

<http://osha.europa.eu/en/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>

Directrices marco para afrontar a violencia laboral no sector da saúde

Documento da Organización Internacional do Traballo (OIT), o Consello Internacional de Enfermeiras CIE, a Organización Mundial da Saúde (OMS) e Internacional de Servizos Públicos (ISP). 2002.

http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesSP.pdf

NTP489: Violencia no lugar de traballo.

Nota técnica de prevención publicada polo Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (INSHT)

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/401a500/ntp_489.pdf

CONTACTOS DE INTERESE

TELÉFONOS DE INTERESE XERAL

- Emerxencias Galicia: **112**
- Corpo Nacional de Policía: **091**
- Garda Civil: **062**

DATOS DE CONTACTO SERGAS-SERVIZOS CENTRAIS

- Asesoría Xurídica do SERGAS: **881 542 976/750**
Asesoria.Xuridica.Sergas@sergas.es
- Dirección Xeral de RRHH do SERGAS: **881 542 800**
recursos.humanos@sergas.es
- Unidade Central do Servizo de Prevención: **881 542 821**
Prevención.Riscos.Laborais@sergas.es

TELÉFONOS DE SERVIZOS DE RRHH DAS XERENCIAS

XERENCIAS	SERVIZO RR.HH. (Localización)	TELÉFONO
EOXI SANTIAGO DE COMPOSTELA	H. Clínico de Santiago.	981 950 490
EOXI A CORUÑA	H. de A Coruña. Hotel de Pacientes.	981 178 060
EOXI FERROL	H. Arquitecto Marcide	981 334 554
EOXI LUGO	H. Lucus Augusti.	982 536 060
EOXI OURENSE/VERÍN/O BARCO	Edifi. Admtvo CHUO 1º Planta.	988 385 841
EOXI PONTEVEDRA/SALNÉS	H. Provincial de Pontevedra	986 807 010
EOXI VIGO	H. Nicolás Peña	986 219 872