

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE****ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN
2. OBXECTO E ALCANCE
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4. DEFINICIÓNS
5. DESCRICIÓN
6. RESPONSABILIDADES
7. ESQUEMA

FORMATOS

- F-PRL 04 01 “Formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia externa”.

ANEXOS

- ANEXO I: Instrucións para a comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa.
- ANEXO II: Diagrama de fluxo de comunicación dun episodio de violencia externa.

Modificacións:

Portada: elimínase a caixa copias controladas e incorporase texto ao final da presente páxina.

Pé de páxina: inclúese o frase Plan Xeral de Prevención de Riscos Laborais

Obxecto e alcance: actualízase o texto. Incorporase texto ao apartado de **Introdución**.

Documentación de referencia: incorpórase este apartado.

Definicións (Conceptos): ampliáse as definicións

Descrición: inclúese e ampliáse os anteriores apartados de Xestión, Formulario, e de Procedemento de comunicación e rexistro. Elimínase o apartado de Denuncia.

Responsabilidades: ampliáanse este campo.

Esquema: inclúese un esquema do proceso..

ANEXOS: modificados.

Elaborado por: Servizo Central de PRL e condicións de traballo Servizo de Réxime Xurídico	Data: Setembro 2012
Revisado por: SX de Relacións Laborais e Rexime Xurídico	Data: Marzo 2013
Aprobado por: Dirección de Recursos Humanos SERGAS	Data: Marzo 2013

Este documento é propiedade do SERGAS. Deberase utilizar dito material exclusivamente para os servizos acordados e que requiren o seu emprego. Dito compromiso inclúe a prohibición da reprodución total ou parcial do material mencionado, por calquera medio ou método.

Calquera copia deste documento considerarase non controlada polo que pode non estar actualizada. Só considerarase controlado o documento publicado na Intranet do Servizo Galego de Saúde (SERGAS).

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

1. INTRODUCCIÓN

Seguindo a liña iniciada pola Dirección de RRHH do Servizo Galego de Saúde para a prevención da violencia laboral de orixe externa, resulta necesario establecer un rexistro de episodios de violencia externa que se produzan dentro nas institucións sanitarias co fin de recoller toda a información ao respecto.

Este rexistro vai permitir recoller de xeito homoxéneo a información obtida de diversas fontes permitindo identificar os riscos específicos de violencia laboral de carácter externo así como os incidentes producidos, posibilitando á súa vez planificar as estratexias de prevención e protección nesta materia nas distintas institucións sanitarias, para a mellora continua das accións e a súa coordinación.

Con este rexistro preténdese asemade dotar ao Servizo Galego de Saúde dun instrumento que facilite a toma de decisións dos seus órganos competentes nesta materia, redundando na mellora da actividade propia da organización.

2. OBXECTO E ALCANCE

O presente procedemento ten por obxecto establecer os trámites de comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa que poida sufrir o persoal da organización, así como definir a consideración laboral dos episodios de violencia, para se é o caso, catalogalo como accidente de traballo.

Este procedemento será de aplicación a tódalas estruturas de xestión do SERGAS.

No prazo de dous meses dende a aprobación do presente procedemento cada Xerencia de Xestión Integrada deberá realizar a adaptación do mesmo.

Naqueles ámbitos territoriais que non teñan configurada a estrutura de xestión integrada, dita adaptación realizarase polas Xerencias de atención primaria e especializada do respectivo ámbito.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Real decreto lexislativo 1/1994, de 20 de junio, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral da Seguridade Social.*
- *Lei 31/1995 de Prevención de riscos laborais.*
- *Real decreto 39/1997 Regulamento dos Servizos de Prevención.*
- *Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.*
- *Circular 7/2004, do 8 de marzo, da Secretaría Xeral da Consellería de Sanidade, 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.*

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

- *Decreto 163/2010, do 16 de setembro, polo que se crea o Observatorio de violencia no contorno laboral das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde.*
- *Nota técnica de Prevención 489: Violencia no Lugar de Traballo.*
- *AIP.201 - Modelo operativo para a xestión da violencia ocupacional de orixe externa. INSHT. 2011.*

4. DEFINICIÓNS

De xeito específico, no ámbito de aplicación do presente procedemento cómpre definir os seguintes conceptos:

- Violencia no lugar de traballo: definida pola Organización Internacional do Traballo (OIT) como “toda acción, incidente ou comportamento mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, ofendida, lesionada ou humillada por outra no seu traballo ou como consecuencia del”.
- Violencia externa: *A violencia laboral de orixe externa (VOE) é a que ten lugar entre profesionais das institucións sanitarias do Servizo Galego de Saúde e persoas alleas á organización presentes no lugar de traballo. Comprenderá, polo tanto, todo incidente illado ou en serie en forma de conduta hostil (xeralmente verbal, a veces física ou de outro tipo) no que unha persoa traballadora é obxecto de algunha forma de agresión (maltrato, abuso, ameaza, insulto, etc.), en circunstancias relacionadas co seu traballo (incluíndo o traxecto entre o domicilio particular e o traballo), por parte dunha ou varias persoas usuarias do seu servizo (pacientes, etc., o ben de familiares o acompañantes dos mesmos).*
- Agresor/a: Calquera persoa que presuntamente expresa un comportamento violento no lugar de traballo.
- Agredido/a: Todo profesional da organización que sofre unha conduta violenta no lugar de traballo.
- Episodio de violencia: Calquera suceso ou situación que, como consecuencia dunha suposta conduta de violencia física, verbal, xestual, de acoso sexual ou constitutiva de discriminación; entrañe unha situación de risco, aínda que non ocasione danos persoais.
- Episodios de violencia **non considerados** como “accidentes de traballo”: *Agresións ou outras situacións de violencia sen lesións.*
- Episodios de violencia considerados “Accidente de traballo **sen baixa**”: *Agresións u outras situacións de violencia **que produzan lesións** que **non lle imposibiliten** para o desenvolvemento do seu traballo habitual, debéndose demostrar a relación de causalidade directa entre traballo – lesión.*
- Episodios de violencia considerados “Accidente de traballo **con baixa**”: *Agresións ou outras situacións de violencia **con lesións** que **lle imposibiliten** para o*

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

desenvolvemento do seu traballo habitual, debéndose demostrar a relación de causalidade directa entre traballo – lesión.

5. DESCRICIÓN

A continuación de producirse un suposto episodio de violencia externa, *cumprimentarase o formato F-PRL 04 01 “Formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia externa” establecido no anexo I deste documento polo superior xerárquico inmediato (xefe/a de servizo ou sección, coordinador/a, supervisor/a, etc.) coa colaboración do profesional ou profesionais afectados.*

Unha vez completado o formulario, de xeito inmediato o superior xerárquico enviará o mesmo polos circuitos establecidos en cada estrutura de xestión, *como mínimo, á Xerencia, así como ao Servizo de RRHH, que procederá á súa inclusión no rexistro de episodios de violencia laboral e informará ao Coordinador/a de violencia laboral.*

Recibido o formulario por parte da Xerencia ou órgano individual superior de dirección correspondente do centro ou área sanitaria, este remitirao á unidade periférica de prevención de riscos laborais correspondente.

A tramitación deste procedemento realizarase **no prazo máximo de dous días hábiles**, contados desde que tivo lugar o suposto episodio violento.

Pola súa vez, a unidade periférica de prevención de riscos laborais procederá á investigación do episodio, realizando os actos necesarios para a determinación, comprobación e esclarecemento dos feitos sobre os que teña que manifestarse a Xerencia.

No prazo máximo de tres días hábiles desde á recepción do formulario, a unidade de prevención porá en coñecemento da Xerencia ou órgano equivalente *así como do Coordinador/a de violencia laboral* o resultado da investigación, acompañado das propostas de accións a desenvolver, de ser o caso.

Cando o episodio de violencia sexa considerado “accidente laboral” utilizaranse na notificación normalizada destes accidentes os seguintes códigos Delt@ no parte oficial de accidentes de traballo:

- *Código de desviación: 83 (Violencia, agresión, ameaza exercida por persoas alleas á organización sobre as vítimas no marco das súas funcións).*
- *Códigos de forma: 73 (Trauma psíquico); 83 (Golpes, patadas, cabezadas, estrangulamento).*

5.1. Formulario normalizado de comunicación

Establecerase un único modelo normalizado para todo o Servizo Galego de Saúde, no que se farán constar as circunstancias persoais dos profesionais ou das posibles testemuñas do episodio violento, as circunstancias de tempo e lugar e demais circunstancias en que se produciu aquel, así como o seu resultado.

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

O formulario normalizado encontrarase a disposición das e dos profesionais, tanto en soporte informático como en papel.

O deseño do seu contido e dos espazos usados para unha categoría particular de datos que se consideren necesarios no devandito formulario, corresponderá á *Unidade Central do Servizo de Prevención* do Servizo Galego de Saúde, sen prexuízo das funcións que lles poidan corresponder a outros órganos que teñan atribuídas funcións específicas en materia de análise e avaliación das situacións de risco de violencia laboral na organización.

No Anexo I deste documento establécense os criterios básicos para a cumprimentación do formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia externa co fin de homoxeneizar a notificación e o rexistro dos mesmos

5.2. Xestión do aplicativo informático de rexistro

A xestión *do aplicativo informático para o rexistro* de episodios de violencia laboral externa realizarase pola *Unidade Central do Servizo de Prevención* do Servizo Galego de Saúde, logo do pertinente procesamento e inclusión de datos no rexistro polos servizos de RRHH das institucións sanitarias, e sen prexuízo das competencias que lles corresponden ás unidades periféricas de prevención de riscos laborais no que atinxe á investigación dos incidentes e accidentes de traballo acaecidos na organización.

O acceso dos servizos implicados á aplicación informática que se estableza especificamente para o rexistro de episodios de violencia externa, será limitado aos datos estritamente necesarios para o cumprimento dos seus fins.

A xestión do rexistro, o tratamento dos datos e ficheiros contidos nel e o acceso dos cidadáns realizaranse respectando en todo caso a lexislación estatal e autonómica sobre a materia, de xeito particular, a Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal e a súa normativa de desenvolvemento.

6. RESPONSABILIDADES**6.1. Xerencias das estruturas de xestión:**

- *Adaptar o presente procedemento ao seu ámbito de actuación, indicando claramente os responsables das actuacións que nel se especifican.*
- Garantir a distribución deste procedemento entre os profesionais dos seus centros para o su coñecemento.
- Asegurar os medios para a súa operatividade.
- Remitir o formulario cumprimentado á unidade periférica de prevención de riscos laborais correspondente.

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

6.2. Coordinador/a de violencia laboral:

- *Colaborar coa Xerencia e acometer todas as actuacións que lle sexan encomendadas pola mesma.*

6.3. Servizos de RRHH das Institucións Sanitarias:

- *Informar ao Coordinador/a de violencia laboral do episodio de violencia comunicado.*
- *Procesar e incluír os datos recollidos no formato **F-PRL 04 01** “Formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia externa” do Anexo I no sistema de rexistro de episodios de violencia laboral de acordo as instrucións para a comunicación e rexistro dos episodios violentos establecidas no Anexo II deste documento.*
- *Catalogar os episodios de violencia (incidente, accidente de traballo sen baixa, accidente de traballo con baixa) para proceder a notificación oficial do mesmo á autoridade laboral cando corresponda.*

6.4. Profesional ou profesionais afectados/as por un episodio de violencia externa:

- *Comunicar no menor prazo de tempo ao superior xerárquico inmediato o episodio de violencia externa. Sempre que sexa posible a comunicación se realizará o mesmo día do suceso, excepto que existan causas xustificadas para retrasala.*
- *Colaborar na cumprimentación do formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia externa, asinándoo.*

6.5. Superior xerárquico inmediato do/a profesional ou profesionais afectados/as:

- *Cumprimentar o formulario normalizado de comunicación para o rexistro de episodios violentos (**F-PRL 04 01** e **Anexo I** deste documento), asinando o mesmo.*
- *Enviar de xeito inmediato o formulario cumprimentado, polos circuitos establecidos en cada estrutura de xestión ao ao órgano individual superior de dirección correspondente, así como ao servizo de RRHH.*

6.6. Unidade Central do Servizo de Prevención do SERGAS

- *Xestionar o rexistro de episodios de violencia laboral externa.*
- *Deseñar e manter actualizado o contido do formulario normalizado e dos espazos usados para unha categoría particular de datos que se consideren necesarios no devandito formulario.*
- *Calcular os indicadores de violencia sanitaria do Servizo Galego de Saúde, analizar a súa evolución e propoñer políticas de mellora.*

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

6.7. Unidades periféricas de PRL

- Investigar os episodios de violencia comunicados.
- Comunicar á Xerencia ou órgano equivalente *así como ao Coordinador/a de violencia laboral* o resultado da investigación.
- Colaborar cos Servizos de RRHH, *co Coordinador/a de violencia laboral e coa Unidade Central de PRL* na análise dos indicadores de violencia sanitaria no estudo das accións de mellora.
- *Asesorar aos Servizos de RRHH, no caso de ser solicitado, na catalogación dos episodios de violencia (incidente, accidente de traballo sen baixa, accidente de traballo con baixa) para proceder a súa notificación oficial á autoridade laboral cando corresponda.*

**PROCEDEMENTO DE COMUNICACIÓN E REXISTRO DOS EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA
NAS INSTITUCIÓNS SANITARIAS DO SERVIZO GALEGO DE SAÚDE**

7. ESQUEMA

NORMATIVA REFERENCIA	Lei 31/1995, R.D. 39/97, LXSS, R.D. 1/1995, LOPDCP	
Obxecto:	Alcance:	
Establecer os trámites de comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa que poida sufrir o persoal das institucións sanitarias do organismo.	Este procedemento será de aplicación a todas as estruturas de xestión do SERGAS.	
Metodoloxía:		
Lista de Actividades	Responsabilidade	Descrición
1. Cumprimentar o formulario de comunicación do episodio de violencia externa.	1. Traballador agredido Superior xerárquico inmediato	1. Tras sufrir un episodio de violencia externa cumprimentarase o formato F-PRL 04 01 (ver Anexo I). Enviárase de forma inmediata a Xerencia, así como ao Servizo de RRHH.
2. Rexistro e comunicación	2. Servizo de RRHH. Xerencia	2. Dende o Servizo de RRHH informarase do episodio ao Coordinador de violencia laboral e incluírase o mesmo no rexistro de episodios de violencia laboral, catalogando o episodio de violencia para proceder a notificación oficial á autoridade laboral cando proceda. Dende a Xerencia remitirase no prazo máximo de dous días hábiles a UPRL correspondente o rexistro do episodio para a súa investigación
3. Investigación	3. UPRL	3. A UPRL procederá a investigación do episodio. No prazo máximo de tres días hábiles seguintes á recepción do formulario remitirá o resultado da investigación a Xerencia e ao Coordinador/a de violencia laboral.
4. Análises	4. Coordinador/a violencia,UPRL Servizo de RRHH, Xerencia U.Central PRL	4. Análise dos resultados de actuación. Calculo dos indicadores de violencia. Propoñer accións de mellora.

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN PARA O REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA

Este formulario cumprimentarase para cada unha das persoas agredidas no episodio de violencia externa, seguindo as instrucións establecidas no Anexo I do P-PRL 04.

1. DATOS DA INSTITUCIÓN SANITARIA NA QUE SE PRODUCE O EPISODIO VIOLENTO

· Estrutura de xestión:
· Centro:
· Servizo/Unidade:

2. IDENTIFICACIÓN/INFORMACIÓN DO EPISODIO DE VIOLENCIA EXTERNA

· Data: ____/____/20____	· Hora: ____:____
· Descrición dos feitos: <i>(Narración dos feitos describindo o episodio coa maior precisión posible)</i>	
· Danos persoais: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Nº de persoas agredidas: nº <input type="text"/> por Sexo: Home nº <input type="text"/> Muller nº <input type="text"/> <i>(Lembrar que cumprimentarase un formulario por cada persoa agredida)</i>	
· Danos materiais: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· En caso afirmativo, describir os danos materiais a continuación:	
· Nº presuntos agresores: nº <input type="text"/> por Sexo: Home nº <input type="text"/> Muller nº <input type="text"/> <i>(Rexistrar a información sobre os presuntos autores do episodio no apartado 4)</i>	
· Lugar onde se produce a agresión: <ul style="list-style-type: none">· Centro de traballo: espazo asistencial¹ <input type="checkbox"/> espazo público² <input type="checkbox"/>· Fóra do centro de traballo: Domicilio paciente <input type="checkbox"/> Vía pública <input type="checkbox"/>· Outros³:	
· Posibles causas desencadeantes:	
· Presentouse denuncia xudicial do episodio?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	

¹ Son áreas asistencia sanitaria, por exemplo: consultas, hospitalización, etc.

² Son áreas nas que non se presta asistencia sanitaria, por exemplo: salas de espera, cafetería, etc.

³ Comprende, por exemplo: vía telefónica, mensaxería, notas, etc.

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN PARA O REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA

3. DATOS DO/A PROFESIONAL AGREDIDO/A

· Nome e apelidos:	
· N.I.F.:	· Teléfono:
· Nome do centro de traballo:	
· Posto de traballo ou categoría profesional:	
· Servizo e/ou unidade:	
· Tipo de agresión: Verbal /Xestual <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/>	
· Precisou asistencia sanitaria?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Producíronse lesións?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Existe parte de lesións?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Gravidade estimada das lesións: Moi grave <input type="checkbox"/> Grave <input type="checkbox"/> Leve <input type="checkbox"/>	
· Observacións:	
· Causa IT: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Solicitou asistencia xurídica: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	

4. PRESUNTO/S AUTOR/ES DO EPISODIO DE VIOLENCIA EXTERNA

(Cumprimentar este apartado para cada un dos autores)

· Sexo: Home <input type="checkbox"/> Muller <input type="checkbox"/>
· Perfil: Usuario/a <input type="checkbox"/> Familiar ou acompañante <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> :
· Observacións⁴:

· Sexo: Home <input type="checkbox"/> Muller <input type="checkbox"/>
· Perfil: Usuario/a <input type="checkbox"/> Familiar ou acompañante <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> :
· Observacións:

⁴ Indicar características e circunstancias da persoa agresora no inicio do episodio de violencia, se é reincidente así como outras características individuais da persoa agresora relevantes para a investigación.

FORMULARIO DE COMUNICACIÓN PARA O REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA**5. TESTEMUÑAS***(Cumprimentar este apartado para cada unha das testemuñas)*

· Nome e apelidos:	
· N.I.F.:	· Teléfono:
· Posto de traballo ou categoría profesional:	
· Servizo e/ou unidade:	
· Persoal do Servizo Galego de Saúde: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Relación da testemuña cos feitos:	

· Nome e apelidos:	
· N.I.F.:	· Teléfono:
· Posto de traballo ou categoría profesional:	
· Servizo e/ou unidade:	
· Persoal do Servizo Galego de Saúde: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	
· Relación da testemuña cos feitos:	

6. MEDIDAS DE SEGURIDADE:

· Hai presenza de empresa de seguridade no centro?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
· En caso afirmativo, indicar se interveu: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
· Avisouse ás forzas de seguridade?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
· Tiveron que intervir: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
· En caso afirmativo, canto tempo tardaron en acudir?
· O centro ten implantadas medidas adicionais para a prevención da violencia (<i>exemplo: "botón de alarma"</i>)?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>
· En caso afirmativo, utilizáronse as ditas medidas?: SI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> (De ser o caso, especificar cáles)

De acordo coa *Lei Orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de Protección de Datos de Carácter Persoal*, infórmase a persoa arriba referida da incorporación dos seus datos ao ficheiro automatizado "Registro de agresións do persoal do Servizo Galego de Saúde", tendo como finalidade coñecer as agresións sufridas polo persoal das distintas áreas de saúde. O órgano responsable dos ficheiros é a Dirección de Recursos Humanos do organismo. A persoa afectada poderá exercer os seus dereitos de acceso, rectificación, cancelación e oposición ante a Dirección de Recursos Humanos do Servizo Galego de Saúde, con enderezo na Rúa de San Lázaro s/n, 15703, Santiago de Compostela. Calquera cesión dos datos requirirá o expreso consentimento do/a interesado/a, salvo que se trate de solucionar unha urxencia médica ou para realizar estudos epidemiolóxicos nos termos establecidos na lexislación vixente.

En....., o.....de.....de 20.....

Asdo. (Profesional agredido/a)

Asdo. (Superior xerárquico inmediato)

INSTRUCCIONS PARA A COMUNICACIÓN E REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA

Todo episodio violento deberá ser notificado ao seu superior xerárquico por parte da persoa traballadora agredida que cumprimentará o Formulario de comunicación do Anexo I. Deberanse comunicar tódalas agresións físicas, as verbais graves e as económicas (danos estruturais ou mobiliarios). O resto de agresións poden comunicarse sempre que supoñan unha repercusión sobre a persoa traballadora.

*Dado que nun episodio violento pode haber mais dunha persoa agredida, e cada unha delas ter repercusións diferentes, **o número de comunicacións (notificacións internas) estará en función do nº persoas agredidas:***

- *Unha persoa traballadora agredida e unha ou mais persoas agresoras = 1 comunicación (notificación interna).*
- *Duas ou mais persoas traballadoras agredidas e unha ou mais persoas agresoras = 2 ou mais comunicacións (notificacións internas).*

É importante recordar que, como calquera incidente ou accidente con ou sen baixa laboral, o técnico de prevención de riscos laborais fará a investigación do episodio contando coa colaboración do superior xerárquico inmediato do profesional afectado e apoiándose na versión da/s persoa/s agredida/s, testemuños e material iconográfico se existe (fotografías, video, notas escritas, etc.).

Cumprimentación do formulario para o rexistro de episodios violentos nos supostos de violencia externa establecido no P-PRL04:

- **No APARTADO 1 “DATOS DA INSTITUCIÓN SANITARIA NA QUE SE PRODUCE O EPISODIO VIOLENTO”** do formulario seguiranse os seguintes criterios para a súa cumprimentación no punto:
 - *Expresarase co máximo detalle a estrutura de xestión, o Centro e o Servizo/Unidade no que se produciu o episodio, ou no caso de que se aconteza fóra da institución sanitaria, aos que estea adscrito o profesional agredido.*
- **No APARTADO 2 “PRESUNTOS AUTOR/ES DO EPISODIO”** do formulario seguiranse os seguintes criterios para a súa cumprimentación nestes puntos:
 - **“Data e hora”:** *indicarase a data na que se iniciou o feito. Non se permite datas posteriores do día do acontecemento. O formato da hora será de 24 horas (as 11 da noite serán as 23:00 horas).*
 - **“Descrición dos feitos”:** *realizarase unha descrición o máis precisa posible dos feitos. No caso de que non aconteza no estrutura de xestión/centro/Servizo/Unidade ao que estea adscrito o profesional agredido indicarase onde se produciu o episodio.*
 - **“Danos materiais”:** *refírese á violencia económica ou patrimonial e inclúe apropiación, deterioro ou destrozo de obxectos e pertenzas do centro ou particulares do persoal empregado no mesmo, manipulación do instrumental de traballo ou de mobiliario da institución, etc.*

INSTRUCCIONS PARA A COMUNICACIÓN E REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA

- **“Posibles causas desencadeantes”**: Refírese ao pretexto invocado para a conduta violenta (ou que se percibiu como tal). Entre outros poden ser:
 - Información insuficiente, tardía, inespecífica ou de pouca calidade, confusa ou contraditoria.
 - Frustración por desconformidade ou por simple incumprimento das expectativas da persoa usuaria agresora coa dinámica de traballo habitual.
 - Mala relación percibida entre profesional e usuario, atribuída a falta de empatía ou de preparación do profesional no manexo de situacións.
 - Incumprimento das normas (p.ex: incumprimento percibido polo paciente do horario de visita médica que tiña asignado).
 - Alta Médica ou Laboral.
 - Persoas con patoloxías ou antecedentes propiciatorios.
- No **APARTADO 3 “DATOS DO/DA PROFESIONAL AGREDIDO/A”** do formulario se seguirán os seguintes criterios para a súa cumprimentación:
 - **“Tipo de agresión”**:
 - **VERBAL**: Uso da palabra pola persoa agresora para ofender, insultar, inxuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, aldraxar, ameazar, intimidar, atemorizar, etc., a persoa agredida. Habitualmente dáse en interaccións cara a cara e ocasionalmente a través de mensaxes telefónicas, electrónicas, vía SMS ou de escritos en papel, en grafitos, etc. A veces, vai precedida, acompañada ou seguida doutras manifestacións de agresión.
 - **XESTUAL**: Ataque sutil en forma de invasión do espazo persoal, de intrusión en lugares non autorizados, de realización de xestos intimidatorios, de ostentación de armas, etc.
 - **FÍSICA**: Contacto corporal en forma de empurrón, patada, labazada, puñazo, golpe con algunha outra parte do corpo, rabuñada, mordedura, estirón de cabelo, gargallo ou ben de ataque con algún obxecto contundente ou cortante, con manexo de arma branca ou de fogo ou mediante o recurso a calquera outro tipo de obxecto ou substancia capaz de causar dano ou lesións na persoa agredida.
 - **“Lesións”**: As preguntas relativas ás lesións (Producíronse lesións?; Existe parte de lesións?; Gravidade das lesións) refírense ás consecuencias ou repercusións inmediatas que tivo o episodio de violencia na saúde da persoa traballadora agredida. A valoración da gravidade das mesmas farase en función dos seguintes criterios:
 - **LESIÓN (FÍSICA) LEVE**: feridas leves, contusións, etc. Calquera lesión que implique unha baixa laboral inferior aos 15 días.
 - **LESIÓN (FÍSICA) GRAVE**: feridas graves, fracturas, etc. Calquera lesión que implique unha baixa laboral de 15 a 30 días.

INSTRUCCIONS PARA A COMUNICACIÓN E REXISTRO DE EPISODIOS DE VIOLENCIA EXTERNA

- *LESIÓN (FÍSICA) MOI GRAVE: feridas moi graves, etc. Calquera lesión que implique ingreso hospitalario ou baixa laboral superior aos 30 días.*
- **No APARTADO 4 “PRESUNTO/S AUTOR/ES DO EPISODIO”** do formulario poderanse incluír como “**Observacións**” os seguintes datos:
 - Características e circunstancias da persoa agresora no inicio do episodio violento:
 - *PERSOA QUE AGREDE COMO UN MEDIO PARA OBTER UN FIN: persoa, sen patoloxía propiciatoria, que protagoniza un acto estratéxico de violencia ocupacional, de forma planificada e premeditada, para obter un determinado beneficio.*
 - *PERSOA QUE AGREDE ESTANDO AXITADA: o acto de violencia ocupacional realízase nun contexto de déficit de autocontrol (imputable a algún tipo de patoloxía psiquiátrica, demencia, drogodependenza, alcoholismo; ou ben a trastornos conductuais de adaptación ou a algún tipo de descompensación aguda).*
 - *PERSOA AGRESORA DESCONFORME: persoa que actúa violentamente ao percibir algún tipo de inadecuación entre a resposta profesional que recibe e as súas propias demandas e expectativas iniciais.*
 - Reincidente: *Indicar si se coñece que anteriormente a persoa agresora ocasionou outros incidentes neste mesmo centro ou en outros.*
 - Outras características individuais da persoa agresora (relevantes para o seguimento individual ou colectivo da investigación).
- **No APARTADO 5 “TESTEMUÑAS”** do formulario:
 - *Cumprimentarase a táboa deste apartado para cada unha das testemuñas identificadas no episodio de violencia. Ampliarase as tablas do formulario no caso de existir máis de dúas testemuñas.*
- **No APARTADO 6 “MEDIDAS DE SEGURIDADE”** do formulario:
 - *Cumprimentarase a información requirida, especificando se é o caso, as medidas para a prevención da violencia laboral que se utilizaron durante o episodio.*
- *Para proceder a súa tramitación, o formulario deberá ser asinado polo profesional agredido (cando sexa posible) e, obrigatoriamente, polo o seu superior xerárquico inmediato.*

DIAGRAMA DE FLUXO DE COMUNICACIÓN PARA O REXISTRO DUN ACCIDENTE VIOLENTO

