



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUCTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

INDICE

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS
2. OBXECTO E ALCANCE
3. NORMATIVA DE REFERENCIA
4. DEFINICIÓNS
5. DESCRICIÓN

ANEXOS

- PEVE-ANEXO I: Protocolo interno de actuación.
- PEVE-ANEXO II: Como actuar ante unha situación na que medie a violencia?
- PEVE-ANEXO III: Enquisa de valoración da atención e apoio recibidos.

Modificación:	Data:
Actualización de profesionais responsables (Coordinador VL, Asistencia Psicolóxica, Técnicos de PRL, Asesoramento xurídico, Atención ao Paciente)	17/02/2025
PEVE-ANEXO "Formulario de comunicación para o rexistro de episodios de violencia" Eliminado	01/03/2019

Elaborado por: Área Sanitaria da Coruña e Cee (UPRL)	Data: 02/05/2013
Aprobado por: Área Sanitaria da Coruña e Cee	Data: 08/05/2013
Validado por: Dirección de RRHH do SERGAS	Data: 19/12/2013

Este documento é propiedade da Área Sanitaria da Coruña e Cee. 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 se considerará controlado o documento publicado na Intranet da Área Sanitaria da Coruña e Cee.



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

Este documento será revisado con carácter bienal.

1. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

No sector sanitario as relacións entre o persoal que traballa nos centros sanitarios e os usuarios, pacientes, familiares ou acompañantes dos mesmos poden desembocar en situacións conflitivas de diversa etioloxía, e en algunhas ocasións en situacións de violencia, con incidencia directa na saúde e seguridades dos profesionais implicados así como na prestación do servizo sanitarios, usuarios e sociedade en xeral.

Partindo de que a atención sanitaria debe desenvolverse no marco do debido respecto a profesionais e usuarios, resultan totalmente inaceptable calquera comportamento ou actitude violenta dirixida ao persoal desta institución sanitaria por parte dos propios usuarios, ou dos seus familiares ou acompañantes polo que esta área sanitaria asume a plena protección dos traballadores da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada da Coruña e garante a atención dos traballadores agredidos, habilitando os medios e recursos necesarios para isto e apoiando calquera acción encamiñada a conseguir un entorno libre de violencia.

Por todo isto, e como mostra do compromiso real de dar prioridade na organización ao problema da violencia laboral e de protexer ao noso persoal, faise necesario articular todas estas accións no marco dun “Plan específico para a prevención da violencia de orixe externa no lugar de traballo” (PEVE), co fin de planificar de xeito efectivo medidas concretas neste eido, adaptadas ás principais características e necesidades da nosa organización, e de acadar a implicación da Dirección, mandos intermedios e resto de profesionais que formamos parte da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada da Coruña.

Somos conscientes de que os nosos profesionais son a peza crave do sistema sanitario público de Galicia e debemos fomentar unha cultura que sexa garante da súa seguridade e saúde para poder dar resposta ás esixencias e expectativas da cidadanía nun ambiente laboral de cordialidade, respecto e entendemento que redundará en beneficio de todos e de todas.

2. OBXECTO E ALCANCE

O presente Plan ten como obxecto dar unha adecuada resposta ás situacións de conflito entre usuarios e persoal da nosa organización así como establecer e identificar os medios necesarios para a atención e apoio dos traballadores vítimas da violencia, co fin de protexer aos profesionais, usuarios, bens e servizos desta institución sanitaria e de mellorar o ambiente laboral, favorecendo o respecto mutuo e a comunicación.

Os obxectivos específicos deste PEVE son:



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

- Obter información máis precisa sobre a frecuencia coa que os incidentes acontecen
- Estimar a magnitude dos incidentes non declarados
- Cuantificar a severidade do suceso violento e as consecuencias para as súas vítimas
- Potenciar a comunicación destes sucesos por parte dos traballadores involucrados
- Establecer novas vías de información que permitan ao traballador unha rápida e sinxela comunicación dende o seu ámbito laboral máis inmediato
- Determinar o grao de relación entre incidentes violentos e queixas formalmente presentadas
- Analizar as condicións persoais e ambientais que poidan propiciar a aparición de incidentes violentos, e aquelas outras que poidan reducir a probabilidade de ocorrencia ou a severidade das súas consecuencias.

Este PEVE é de aplicación a todos os centros e profesionais que integran a Área Sanitaria da Coruña e Cee.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Plan para a prevención da violencia laboral no Servizo Galego de Saúde. (20 novembro 2006)
- 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 Consellería de Sanidade e do SERGAS.
- P-PRL 07. Procedemento de notificación interna, investigación e rexistro dos incidentes e danos derivados do traballo – Preven-Xesd@
- P-PRL 20. Procedemento de actuación e apoio ao profesional en episodios de violencia de orixe externo.
- I-PRL 08. Directrices para a comunicación e rexistro dos episodios de violencia externa (Xesd@).
- Directrices marco para afrontar a violencia laboral no sector da saúde (OIT, 2002).

4. DEFINICIÓNS

- Condición de traballo: calquera característica do mesmo que poida ter unha influencia significativa na xeración de riscos para a seguridade e a saúde do traballador. Quedan especificamente incluídas nesta definición todas aquelas outras características do traballo, incluídas as relativas a súa organización e ordenación, que inflúan na magnitude dos riscos aos que estea exposto o traballador.
- Violencia ocupacional de orixe externo: 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,



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

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 dalgunha 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 ou ben dos seus achegados.

- Actuacións post-incidente: Accións emprendidas pola organización, a propia persoa traballadora ou a Administración a raíz do incidente violento.
- Repercusión laboral inicial: Consecuencias inmediatas sobre a continuidade ou non no posto de traballo da persoa traballadora agredida.
- Indicador de avaliación e seguimento: Dato ou conxunto de datos que axudan a medir obxectivamente o estado actual e a evolución dun proceso ou dunha actividade.
- Lugar de traballo: Áreas do centro de traballo, edificadas ou non, nas que os traballadores deban permanecer ou as que podan acceder por razón de seu traballo. Considéranse incluídos nesta definición os servizos hixiénicos e locais de descanso, os locais de primeiros auxilios e os comedores. As instalacións de servizo ou protección anexas aos lugares de traballo consideraranse como parte integrante dos mesmos.
- Medidas preventivas: Accións adoptadas de cara a eliminar a/s causa/s dalgún risco laboral non eliminado, ou calquera outra situación potencial indesexable.

5. PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN

5.1 Recomendacións xerais

- Todos os equipos de profesionais deben coñecer o **protocolo interno de actuación** para saber actuar ante situacións conflitivas elaborado para cada Centro (ver **PEVE-Anexo I**) seguindo as directrices de:
 - **P-PRL 20** Procedemento de actuación e apoio ao profesional en episodios de violencia de orixe externo.
 - **P-PRL 07** Procedemento de notificación interna, investigación e rexistro dos incidentes e danos derivados do traballo – Preven – Xesd@.
 - A sección titulada “Cómo actuar ante unha situación na que medie a violencia?” da canle canal de “Riscos Laborais” na intranet (ver **PEVE-Anexo II**).
<http://intranet/Paginas/contidos.aspx?IdContido=26&lista=125&menu=8>
 - O tríptico informativo “Prevención da violencia laboral no Servizo Galego de Saúde”.
<http://www.sergas.es/Gal/EnPortada/PrevViolenLaboral/Campana/TripViolenciapdf.pdf>



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

- Todos os profesionais deben adquirir coñecementos respecto ás estratexias para o afrontamento de situacións conflitivas así como de habilidades e técnicas de comunicación.
- En horarios especiais de tardes, festivos, gardas, etc., e sempre que sexa posible, os profesionais que atendan a pacientes e usuarios situaranse nunha mesma zona do edificio.
- Ante os cambios imprevistos que poidan interferir no proceso asistencial, o centro deberá dispor de circuítos áxiles de comunicación para facilitar unha información adecuada en tempo, forma e contido, tanto aos profesionais como aos usuarios e pacientes afectados, incluíndo, se procede e no caso de que fose posible, alternativas claras a fin de reducir o risco de conflito.

5.2 Atención e xestión de reclamacións de usuarios

A atención e xestión das reclamacións de pacientes e usuarios realizarase conforme ao procedemento descrito no Sistema QUERES, Sistema de Xestión único e homoxéneo para todo o Sistema Público de Saúde de Galicia, que permite recoller, resolver e informar as reclamacións e/ou suxestións que se presenten. Para máis información, pódese acceder na dirección http://www.sergas.es/MostrarContido_N2.aspx?IdPaxina=40093

A resposta ás reclamacións formuladas non excederá do prazo de 30 días, tal como se indica no propio Sistema QUERES.

5.3 Actuacións ante un episodio de violencia

Unha vez que aconteza un episodio de violencia laboral de orixe externa deberá seguirse o procedemento de actuación que se indica a continuación:

Lista de Actividades	Responsabilidade	Descrición
1. ACTUACIÓNS PARA A ELABORACIÓN E DIFUSIÓN DO PEVE:		
1.1. Diagnóstico previo en materia de violencia.	Xerencia	Cada estrutura de xestión establecerá os obxectivos específicos tras o diagnóstico previo da violencia externa.
1.2. Designación dos responsables das distintas actuacións.	Xerencia	Designarase aos profesionais con responsabilidades nas distintas actuacións en materia de violencia (Coordinador/a de violencia laboral, Asistencia psicolóxica, Asistencia sanitaria, Asesoramento xurídico, Atención ao presunto agresor, Rexistro do episodio, Investigación dos feitos, etc.).
1.3. Habilitación dos medios e recursos.	Xerencia	Habilitaranse os medios e recursos necesarios para a implantación do Plan e as accións establecidas nos procedementos P-PRL 07 e P-PRL 20 ,



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

		para a remisión do <u>parte de lesións</u> dentro das <u>72 h. seguintes a súa emisión</u> ao Xulgado e a Unidade Técnico-Xurídica, así como para garantir a operatividade dos sistemas de aviso existentes.
1.4. Difusión do PEVE.	Xerencia Coordinador VL Mandos intermedios	Realizárase a distribución e difusión do PEVE entre o persoal da estrutura de xestión a través das canles habituais de comunicación interna. Integrárase dentro da información recollida nos Plans de Acolida de persoal de novo ingreso.
2. ACTUACIÓNS DURANTE O EPISODIO DE VIOLENCIA EXTERNA:		
2.1. Manexo da situación conflitiva.	Profesional durante a situación conflitiva	Actuar desenvolvendo habilidades de comunicación e sociais para o manexo de situacións conflitivas (escoita activa, empatía, retroalimentación, destrezas asertivas, etc.) e seguir as recomendacións de actuación ante unha situación na que medie a violencia.
3. ACTUACIÓNS POST-INCIDENTE:		
3.1. Establecemento de medidas inmediatas de carácter provisional.	Mando intermedio/ Superior xerárquico	En caso de ser necesario, tomaranse medidas de carácter provisional inmediato para evitar a repetición do episodio de violencia, garantindo a continuidade asistencial, e procederase a derivación do presunto agresor ao Servizo de Atención ao Paciente
3.2. Cumprimentación e remisión do formulario de comunicación e rexistro do episodio de violencia.	Profesional agredido Mando intermedio/ Superior xerárquico/ UPRL/ Servizo de RRHH/ Coordinador Violencia/ Servizo Técnico-Xurídico	O superior xerárquico (notificador), coa colaboración do profesional agredido, comunicará vía Xesd@ o episodio de violencia externa ao Servizo de RRHH, á UPRL, ao Coordinador de Violencia laboral e á Servizo Técnico-Xurídico. A comunicación será de carácter inmediato e sempre dentro das 24 horas desde que tivo lugar o episodio (no caso de festivos ampliarase o prazo ata as 72 horas). A UPRL procederá a codificar en Xesd@ a información recibida (prazo máximo de 72 horas desde a recepción da comunicación) e a investigación das causas no menor prazo de tempo posible. Os/as Delegados/as de Prevención recibirán vía Xesd@ información sobre o episodio de violencia externa comunicado.
3.3. Atención e apoio ao profesional tras un episodio de violencia externa.	Xerencia Coordinador VL	A Xerencia liderará as actuacións para a prevención da violencia laboral así como para a atención e o apoio do profesional agredido, informando dos resultados. En todo caso, co fin de garantir a protección e a recuperación do profesional vítima da agresión, poderá tomar as medidas que considere adecuadas no ámbito das súas competencias en materia de xestión de persoal. O Coordinador/a de violencia laboral coordinará as actuacións que sexan requiridas a raíz do episodio de violencia, incluíndo a atención e o apoio ao profesional (sanitario, psicolóxico e xurídico), para que se



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

		realicen de forma áxil e organizada entre as diferentes áreas da institución, extremando o coidado do aspecto humano que implica estas situacións.
- Asistencia sanitaria	Dispositivo asistencial	Asistencia médica inmediata a todos os profesionais agredidos que o requiran. O facultativo que atenda ao profesional agredido deberá remitir o <u>parte de lesións</u> facendo referencia expresa no mesmo a que son debidas a un episodio de violencia laboral, dentro das <u>72 horas</u> seguintes á súa emisión ao Xulgado e á Unidade responsable de proporcionar asesoramento técnico-xurídica
- Asistencia psicolóxica	Coordinador VL Unidade designada para proporcionar asistencia psicolóxica	O Coordinador/a de violencia laboral ofrecerá ao profesional agredido asistencia psicolóxica a través da unidade designada para facilitar a asistencia.
- Asesoramento xurídico	Coordinador VL Servizo Técnico-Xurídico (ou persoa designada ao efecto)	O Coordinador/a de violencia laboral ofrecerá ao profesional agredido asesoramento e apoio xurídico, sobre todo no caso de que estea decidido a denunciar os feitos. Na denuncia poderase establecer como domicilio a efectos de notificacións o domicilio da institución sanitaria. En cumprimento do artigo 262 da Lei de Enxuzamento Criminal, no caso de que o persoal agredido non interpoña denuncia, o responsable da institución sanitaria dará coñecemento dos feitos ao Ministerio Fiscal.
- Atención médica posterior en caso de lesións	Coordinador VL Servizos/ Unidades implicadas	O Coordinador/a de violencia laboral ofrecerá ao profesional agredido atención médica cando este necesite coidados asistenciais posteriores ou rehabilitación das lesións sufridas.
3.4. Declaración pública de rexeitamento	Xerencia	A Xerencia valorará a necesidade de realizar unha declaración pública de rexeitamento á agresión conforme ao F-PRL 20 01 .



SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA
DA CORUÑA E CEE

F-CO-IPRL 06 01

Edición 3
Data: 17 febreiro de 2025
Páxina 9 de 18

PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUCTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

COORDINADOR/A DE VIOLENCIA LABORAL

NOME E APELIDOS: Mario Sáez Álvarez

POSTO DE TRABALLO: Técnico Prevención Riscos Laborais

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. 1º Andar

TELÉFONO: 981 178 000 (ext. 295102)

MAIL: mario.saez.alvarez@sergas.es

ASISTENCIA SANITARIA

SERVIZO: Medicina Fam. e Comunit. / Urgencias Hosp. FRANXA HORARIA: 08:00 a 15:00

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: Centros de Saúde no caso de Atención Primaria; Servizo de Urgencias no caso de Atención Especializada

SERVIZO: Med. Fam. e Com. / PAC / Urgencias Hosp. FRANXA HORARIA: 15:00 a 08:00

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: Centros de Saúde no caso de Servizos con quenda de tarde en Atención Primaria; PAC nos demais centros de Atención Primaria; Servizos de Urgencias no caso de Atención Especializada

ASESORAMENTO XURÍDICO

NOME E APELIDOS: CRISTINA ULLOA SÁNCHEZ

POSTO DE TRABALLO: XEFA DO SERVIZO TÉCNICO-XURÍDICO

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. Andar baixo

TELÉFONO: 981 21 91 00

MAIL: cristina.ulloa.sanchez@sergas.es



SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA
DA CORUÑA E CEE

F-CO-IPRL 06 01

Edición 3
Data: 17 febreiro de 2025
Páxina 10 de 18

PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

ASISTENCIA PSICOLÓXICA

NOME E APELIDOS: Unidade de Atención ao Trauma

POSTO DE TRABALLO: Servizo de Psiquiatría

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: Hospital Marítimo de Oza

TELÉFONO: 981 17 81 72

SERVIZO DE RRHH

NOME E APELIDOS: GRACIELA ALVAREZ PORTELA

POSTO DE TRABALLO: XEFE DE SERVIZO DE PERSOAL

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. Andar baixo

TELÉFONO: 981 17 80 37

MAIL: graciela.alvarez.portela@sergas.es

UPRL de A Coruña

(HUAC)

NOME E APELIDOS: CAROLINA MIRAZ NOVÁS

POSTO DE TRABALLO: Técnico Prevención Riscos Laborais

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. 1º andar

TELÉFONO: 981 17 80 00 Ext.: 295102

MAIL: carolina.miraz.novás@sergas.es

NOME E APELIDOS: JUAN ANTONIO SEOANE ROSENDE

POSTO DE TRABALLO: Técnico Prevención Riscos Laborais



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. 1º andar

TELÉFONO: 981 17 80 00 Ext.: 295102 MAIL:juan.antonio.seoane.rosende@sergas.es

NOME E APELIDOS: Diana Robla Santos

POSTO DE TRABALLO: Técnico Prevención Riscos Laborais

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: IFECO-CHUAC. 1º andar

TELÉFONO: 981 17 80 00 Ext.: 295102 MAIL:diana.robla.santos@sergas.es

SERVIZO DE ATENCIÓN AO PACIENTE

NOME E APELIDOS: María Amparo San José Villacé

POSTO DE TRABALLO: Subdirectora de Humanización e Atención á Cidadanía

LOCALIZACIÓN NO CENTRO: 4º andar Edificio Sur (HUAC)

TELÉFONO:981 17 80 00 Ext.: 295067 MAIL:amparo.san.jose.villace@sergas.es

5.4 Seguimento e avaliación do PEVE.

Este Plan específico para a prevención da violencia externa debe ser dinámico, adaptable aos recursos, necesidades e situacións que se xeran no seu ámbito de atención sanitaria polo que o presente documento se revisará e actualizará cando sexa necesario, e en todo caso, cunha periodicidade bienal.

Para a súa vixencia é necesario realizar un seguimento adecuado mediante as seguintes actuacións:

- Realizarase unha avaliación da eficacia do protocolo interno de actuación do correspondente Centro/Servizo/Unidades tras cada situación de conflito ou agresión, a fin de comprobar a eficacia das medidas previstas e adoptadas e, no seu caso, introducir as modificacións de mellora oportunas.

PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

Esta avaliación será impulsada polo Coordinador/a de violencia laboral e mando intermedio que corresponda.

- Verificaranse a implantación das medidas de seguridade propostas a raíz da investigación do episodio de violencia. Esta verificación e seguimento será realizado polo Coordinador de Violencia Laboral.
- O Coordinador/a de violencia laboral analizará trimestralmente os puntos que, como mínimo, se indican a continuación, e informará á Xerencia dos resultados desta avaliación:
 - As agresións notificadas co fin de elaborar os informes correspondentes sobre a evolución deste tipo de incidentes así como de un mapa de riscos.
 - As medidas organizativas propostas con carácter preventivo.
 - As medidas de seguridade (activa e pasiva) instauradas.
 - Os sistemas de atención e apoio ao profesional (asistencia sanitaria, psicolóxica e xurídica).
 - O sistema de rexistro dos episodios, identificando os puntos críticos.
- Dentro das accións a desenvolver para coñecer e analizar a evolución dos episodios de violencia, utilizaranse os seguintes indicadores de avaliación e seguimento:
 - Índice de Incidencia de agresións (II_A): Nº de agresións por traballador nun período determinado por cada 1.000 traballadores.

$$II_{EV} = (n^{\circ} \text{ traballadores agredidos} / n^{\circ} \text{ traballadores cadro persoal}) \times 1000$$

- Tasa de agresións por poboación asignada (T_A): Nº de agresións por poboación asignada nun período determinado por cada 1.000 TIS (Tarxeta Individual Sanitaria) correspondentes á poboación diana da estrutura de xestión.

$$T_A = (n^{\circ} \text{ traballadores agredidos} / \text{poboación asignada}) \times 1000 \text{ TIS}$$

Estes índices calcularanse diferenciados, como mínimo, por nivel asistencial (atención primaria e atención especializada), por categoría profesional e por sexo.

- Para coñecer a valoración dos profesionais respecto á atención e o apoio recibidos, o Coordinador/a de violencia laboral facilitaralles a “Enquisa para a valoración da atención e apoio recibidos” (ver



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

PEVE-Anexo III) para a súa cumprimentación unha vez desenvoltas as actuación de apoio ao mesmo, debendo garantir a confidencialidade dos datos.

A Xerencia informará como mínimo con carácter anual ao Comité de Seguridade e Saúde respecto aos episodios de violencia rexistrados, salvagardando a debida confidencialidade dos datos.

5.5 Difusión do PEVE.

Unha vez aprobado o PVE polo responsable da estrutura de xestión do seu ámbito de aplicación será informado no Comité de Seguridade e Saúde de Area e remitido á Dirección de Recursos Humanos do SERGAS para a súa validación.

A información establecida neste Plan será distribuída e difundida entre todo o persoal desta estrutura de xestión a través do Espazo do Profesional, taboleiro de anuncios, intranet corporativa, etc.



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

PEVE ANEXO I: MODELO DE PROTOCOLO INTERNO DE ACTUACIÓN

XERENCIA: ÁREA SANITARIA DA CORUÑA E CEE

CENTRO (especificar):

SERVIZO/UNIDADE (especificar):

Coordinador/a de violencia laboral: Alfonso Castro Sabio

Tlf: 981 17 80 00 ext.: 295625

Asistencia médica (especificar):

Tlf:

Asistencia psicolóxica: Alfonso Castro Sabio

Tlf: 981 17 80 00 ext.: 295625

Asesoramento xurídico: Servizo Técnico – Xurídico

Tlf: 981 21 91 00

Persoa responsable de acoller ao profesional agredido neste Servizo: *Responsable do Servizo*

Deberá, entre outras accións:

- Acoller e apoiar ao profesional agredido
- Comunicar vía Xesd@ o episodio de violencia laboral (P-PRL-07)
- Derivar ao traballador a Médico de Familia / PAC / Urgencias, se procede asistencia sanitaria.
- Facilitarlle toda a atención e información que precise.

Persoa responsable de acoller ao presunto agresor:

Deberá, entre outras accións:

- Dar resposta á prestación sanitaria, se é o caso, derivándoo a outro profesional, acompañándoo en todo momento.
- Recoller información das súas demandas e pretensións, así como da súa versión dos feitos.
- Poñer a súa disposición o sistema establecido para a atención e xestión de reclamacións.
- Facilitarlle, se procede, unha entrevista co coordinador/a do Servizo (especificar)



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

PEVE ANEXO I: MODELO DE PROTOCOLO INTERNO DE ACTUACIÓN

MEDIDAS DE ACTUACIÓN

Actuacións do persoal do Servizo fronte a agresións LEVES (insultos, ameazas, gritos ...)

- 1º Habilidades comunicativas do profesional.
- 2º Solicitud de axuda a outro profesional.
- 3º Aliviar tensión emocional ao usuario.
- 4º Ofrecer a resolución da situación mediante a utilización dos medios habilitados para a atención e xestión de reclamacións.
- 5º Finalizar a entrevista.
- 6º Garantir a continuidade asistencial.
- 7º Comunicar o episodio ao superior xerárquico.

Actuacións do persoal do Centro/Servizo/Unidade fronte a agresións GRAVES (insultos, ameazas graves, destrozos, agresión física...)

- 1º Solicitud de axuda ao vixilante de seguridade, a outro profesional e/ou ao superior xerárquico, utilizando no seu casos os sistemas de alarma habilitados para tal fin
- 2º Aviso ao 112 (Forzas de Seguridade)
- 3º Asistencia ao agredido
- 4º Garantir a seguridade de pacientes e profesionais
- 5º Asistencia ao usuario

Pautas preventivas de actuación nas visitas domiciliarias con historial conflictivo, ou en áreas de especial conflictividade:

- A atención realizarase con acompañamento de outro profesional do centro, ou en casos extremos, das forzas de seguridade, previo aviso.



PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA EOXI DA CORUÑA

PEVE – ANEXO II: CÓMO ACTUAR ANTE UNHA SITUACIÓN NA QUE MEDIE VIOLENCIA

RECOMENDACIÓNS DE ACTUACIÓN ANTE UNHA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

É importante que esteas pendente de calquera indicio que puidese estar asociado cunha agresión inminente:

- Ira e frustración expresadas verbalmente.
- Linguaxe corporal como xestos ameazadores.
- Sinais de uso de drogas ou alcohol.
- Presenza dunha arma.
- Mantén unha conduta que axude a eliminar a ira:
 - Adopta unha actitude tranquila e de empatía.
 - Non respondas ás ameazas con ameazas.
 - Se asertivo/a, recoñece os sentimentos da persoa (por exemplo, “Sei que vostede está desgustado”).
 - Non deas ordes.
 - Evita calquera conduta que poida interpretarse como agresiva (movéndote rapidamente, achegándote demasiado, tocando, falando en voz alta...).
- Mantente alerta:
 - Cando entre nunha sala ou empece a tratar cun paciente ou visitante avalía a posibilidade de que se poida presentar un acto violento.
 - Estate atento durante o encontro.
 - Non quedes só cunha persoa que poida tornarse violenta.
 - Sempre mantén un camiño aberto para saír, non permitas que a persoa que poida volverse violenta se interpoña entre ti e a saída.

LEMBRA...

Sigue estes pasos se non podes controlar a situación rapidamente:

1. Arrédate da situación.
2. Chama e pide axuda ás persoas próximas (gardas de seguridade, compañeiros/as,...).
3. Informa de calquera episodio de violencia ao teu superior xerárquico.

PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUCTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA
ANEXO III: ENQUISA DE VALORACIÓN DA ATENCIÓN E APOIO RECIBIDOS

Esta enquisa realízase co obxecto de coñecer a percepción dos profesionais do Servizo Galego de Saúde respecto da atención e o apoio recibido pola organización logo dun episodio de violencia laboral de orixe externa, para seguir avanzando en brindarvos un trato adecuado e satisfactorio. Por iso a túa opinión é da máxima importancia e serviranos para mellorar, que é o noso obxectivo primordial.

Agradécemoste que respondas con sinceridade ás seguintes preguntas e recordámoste que este cuestionario é anónimo e confidencial

MIn	Moi insatisfactorio/Moi deficiente	1
In	Pouco Satisfactorio/Insuficiente	2
A	Aceptable	3
Sa	Satisfactorio/Suficiente	4
MSa	Moi satisfactorio	5
NP	Non procede	-
NC	Non sabe/Non contesta	-

Cál foi a vía pola que tivo coñecemento do procedemento de actuación fronte a episodios de violencia laboral?

- Intranet
 Superior inmediato
 Taboleiro de anuncios
 Acción informativa
 Sindicatos
 Outros:

A violencia sufrida foi: Xestual /Verbal Física **Con lesións?** Si Non

Solicitou apoio e atención despois do episodio de violencia a:

- Coordinador Violencia/Dirección Asesoría xurídica Servizo de RRHH Unidade Riscos laborais
 Sindicato/Delegado de Prevención Dispositivo asistencial:.....

		Min	In	A	Sa	MSa	NP	NC
1	O procedemento seguido para a comunicación do episodio de violencia de orixe externa foi...							
2	A identificación dos profesionais responsables de prestarlle apoio foi...							
3	A atención e o trato recibido polo Coordinador/a de violencia laboral foi...							
4	A atención e o trato recibido polo seu mando intermedio nos momentos inmediatos ao incidente foron...							
5	A atención e o trato recibido polo seu mando intermedio nos días seguintes ao incidente foron							
6	A atención e o trato recibido polo persoal sanitario que lle atendeu as lesións foi... (Especificar: Servizo de urxencias, outro facultativo do centro, PAC, etc)							
7	A atención e o trato recibido respecto ao asesoramento xurídico foron...							
8	A atención e o trato recibido polo Servizo de Persoal foron...							
9	A atención e o trato recibido pola Unidade de Prevención de Riscos Laborais foron...							
10	A atención e o trato recibido polos representantes dos traballadores/Delegados de prevención foron...							
11	O apoio e o trato recibido polos seus compañeiros foi...							
12	As actuacións de apoio por parte das persoas responsables do seguimento do proceso foron...							



SERVIZO
GALEGO
DE SAÚDE

ÁREA SANITARIA
DA CORUÑA E CEE

F-CO-IPRL 06 01

Edición 3
Data: 17 febreiro de 2025
Páxina 18 de 18

PLAN ESPECÍFICO PARA A PREVENCIÓN DA VIOLENCIA EXTERNA NA ESTRUCTURA DE XESTIÓN INTEGRADA DA CORUÑA

ANEXO III: ENQUISA DE VALORACIÓN DA ATENCIÓN E APOIO RECIBIDOS

13	En xeral, a información recibida durante o proceso foi...								
14	A coordinación entre os distintos responsables de actuación en casos de violencia laboral foi...								
15	A sensación de seguridade tras recibir atención e apoio tras o episodio de violencia laboral foi...								

No caso de ter que puntuar de 0 (moi insatisfactorio) a 10 (moi satisfactorio) a atención e apoio recibidos, en xeral a túa valoración sería

Cómo poderíamos mellorar a atención e o apoio que se prestado tras o episodio de violencia?

Moitas grazas pola túa colaboración