

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### C) Otras Disposiciones

#### Consejería de Sanidad

#### SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD

- 28** *RESOLUCIÓN 92/2019, de 1 de marzo, de la Dirección General del Servicio Madrileño de Salud, por la que se aprueba el Protocolo de Prevención y Actuación frente a la Violencia en el Trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.*

La Orden 212/2004, de 4 de marzo, del Consejero de Sanidad y Consumo, estableció 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 creó la Comisión Central de Seguimiento de dichas situaciones conflictivas y de las actuaciones frente a las mismas.

En el seno de dicha Comisión se aprobó el Plan Marco para la prevención y atención frente a potenciales situaciones conflictivas con los ciudadanos en el que se recogían las líneas generales a las que debían ajustarse los Planes de Prevención a elaborar por los centros sanitarios. Siguiendo el Plan Marco, cada centro sanitario definió su Plan de Prevención y elaboró su propio Protocolo de actuación ante tales situaciones conflictivas.

En el año 2009, la Consejería de Sanidad implantó en los centros sanitarios el Registro Madrileño de Agresiones y Conflictos (REMAC), mediante Resolución de 29 de enero de 2009. Se trata de un registro centralizado en el que se deja constancia de todas las agresiones cometidas por pacientes, usuarios o acompañantes contra los trabajadores de los centros sanitarios, que son comunicadas por estos.

La información que aporta este registro centralizado es de gran importancia para conocer la evolución de la incidencia de estas agresiones a lo largo de los años, así como para analizar las circunstancias en que las mismas se producen, lo que permite ir modificando los protocolos de los centros, así como mejorando las actuaciones de prevención de estas agresiones.

El Acuerdo de 9 de mayo de 2017, del Consejo de Gobierno, aprueba expresa y formalmente el Acuerdo de 19 de abril de 2017, de la Mesa General de Negociación de los empleados públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

Este Protocolo General prevé la existencia de protocolos específicos en determinados ámbitos funcionales, tal como sucede en el ámbito de los centros sanitarios públicos de la Comunidad de Madrid que, ya con anterioridad, disponían de dichos protocolos.

La adaptación de los protocolos de los centros sanitarios a las especificaciones del Protocolo General se ha llevado a cabo por la Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos, creada por la Orden 212/2004, de 4 de marzo, y modificada por la Orden 370/2017, de 24 de abril, del Consejero de Sanidad.

Este ejercicio de adaptación supone también la homogeneización de los protocolos preexistentes en los distintos centros sanitarios y de las pautas generales de actuación ante las agresiones a los trabajadores de estos centros. Por otra parte, el presente protocolo aporta una importante mejora en el apoyo institucional, asesoramiento y defensa jurídica de los trabajadores agredidos, creándose en cada Gerencia una Unidad de referencia para la atención a estos trabajadores.

Por lo expuesto, en uso de las competencias establecidas en el artículo 3.2 del Decreto 195/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, y en el artículo 1 del Decreto 196/2015, de 4 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica del Servicio Madrileño de Salud y previa negociación con las organizaciones sindicales en la Comisión Central de Salud Laboral del Servicio Madrileño de Salud, esta Dirección General del Servicio Madrileño de Salud

**RESUELVE**

1. Aprobar el protocolo de prevención y actuación frente a la violencia en el trabajo contra los trabajadores de las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, que se adjunta como anexo a la presente Resolución.

2. Ordenar su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID y en la página web madrid.org

3. Declarar que la fecha de efectividad del protocolo será la del día siguiente al de su publicación en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Dada en Madrid, a 1 de marzo de 2019.—El Viceconsejero de Sanidad, Fernando Prados Roa.

**ANEXO****PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO CONTRA LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DEL SERVICIO MADRILEÑO DE SALUD****Primero***Objeto*

El presente protocolo tiene por objeto:

- a) Establecer las pautas generales de actuación preventiva que han de seguirse en las Instituciones Sanitarias del Servicio Madrileño de Salud, para evitar todos los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos sus trabajadores, con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones. Se incluyen también, por lo tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a este como motivo.
- b) Especificar los procedimientos de actuación, notificación y registro de incidentes y apoyo a los trabajadores, en los referidos supuestos de violencia.

**Segundo***Ámbito de aplicación*

El presente protocolo es de aplicación a todos los trabajadores de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, con independencia de su régimen jurídico y vinculación.

Se excluyen explícitamente las situaciones de violencia que tienen lugar entre trabajadores de los centros sanitarios del Servicio Madrileño de Salud, que son abordadas por el Protocolo de Prevención y Actuación ante las situaciones de conflictos internos y frente a todos los tipos de acoso en el trabajo en las instituciones sanitarias del Servicio Madrileño de Salud.

Las situaciones de violencia contra los trabajadores de empresas externas concurrentes y las que tengan lugar entre estos y los trabajadores del Servicio Madrileño de Salud tendrán el tratamiento que se define en el apartado decimocuarto de este protocolo.

**Tercero***Definiciones*

La violencia en el trabajo no se limita a la agresión física, sino que incluye otras conductas susceptibles de violentar o intimidar a quien las sufre, tales como las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes e incluso el ciberacoso.

Se consideran, por tanto, comprendidas dentro del presente protocolo los siguientes tipos de agresiones:

- a) Agresiones físicas, concepto que incluye:
  - Coacciones, que consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Este concepto incluye también el hecho de impedir el normal funcionamiento de los servicios con actitudes intimidatorias o compulsivas.
  - Lesiones, que suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.

- b) Agresiones verbales, tanto presenciales como a través de ciberacoso, concepto que incluye:
  - Insultos o palabras groseras, socialmente inaceptables.
  - Amenazas, que consisten en el anuncio de un mal futuro ilícito, que es posible, impuesto o determinado a la persona objeto de la amenaza, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculada, con la finalidad de causar inquietud o miedo en la persona amenazada.
  - Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito, hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.
  - Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.
- c) Acoso sexual. Es el comportamiento, verbal, físico o a través de ciberacoso, de naturaleza sexual, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular, cuando crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.
- d) Daños patrimoniales. Son aquellas acciones en las que, intencionadamente o como consecuencia de una agresión, se produce un daño patrimonial, que puede ser:
  - Daño al patrimonio de la organización.
  - Daño al patrimonio de los trabajadores.

#### **Cuarto**

##### *Principios y garantías*

La institución, previo el oportuno análisis en la Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos, debe poner los medios adecuados para garantizar la seguridad de los trabajadores.

Con el fin de asegurar que todos los trabajadores de la organización disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, el Servicio Madrileño de Salud se compromete a seguir y cumplir los siguientes principios y garantías:

- a) Declarar y difundir su compromiso explícito de tolerancia cero con cualquier tipo de violencia contra los trabajadores del Servicio Madrileño de Salud.
- b) Promover una cultura preventiva y de erradicación de todo tipo de violencia en los centros sanitarios del SERMAS mediante la puesta en marcha de acciones de sensibilización, información y formación.
- c) Mejorar las condiciones de seguridad en los centros de trabajo y de integridad de sus trabajadores mediante las acciones de evaluación, análisis, adopción de medidas y seguimiento que resulten procedentes.
- d) Ofrecer apoyo, acompañamiento y asesoramiento jurídico a los trabajadores víctimas de agresión.
- e) Procurar la rehabilitación integral de los trabajadores agredidos mediante la asistencia sanitaria y psicológica oportuna.
- f) Difundir el presente protocolo, de manera que pueda ser conocido por todos los trabajadores del Servicio Madrileño de Salud y que permanezca accesible para su consulta en cualquier momento.

#### **Quinto**

##### *Identificación general de riesgos*

La aparición de situaciones de tensión en el ámbito sanitario puede estar influenciada por múltiples factores relacionados, en algunos casos, con el paciente y/o acompañante, con el profesional, con la comunicación entre las partes, con la organización y condiciones del centro de trabajo o con la propia actividad asistencial, como, por ejemplo, los siguientes:

- a) Relacionados con el paciente y/o acompañante:
  - Expectativas crecientes en relación con los servicios ofertados.
  - Falta de conocimiento de las prestaciones de la cartera de servicios.
  - Desconocimiento de derechos y obligaciones.
  - Trabajo con enfermos mentales y trastornos por adicción.
  - Dolo.
  - Actitudes discriminatorias relacionadas con el género, la orientación sexual, la religión, la raza, la procedencia o cualquier otra circunstancia personal o social.

- b) Relacionados con el profesional:
  - Dificultad en el empleo de habilidades de comunicación.
  - Dificultad en el manejo de situaciones conflictivas.
  - Estrés laboral.
  - Síndrome de desgaste profesional.
- c) Relacionados con la comunicación entre las partes:
  - Información insuficiente o poco comprensible.
  - Dificultades en la comunicación bidireccional entre el profesional y el paciente o usuario.
  - Desconocimiento del idioma.
- d) Relacionados con la organización y condiciones del centro de trabajo:
  - Tiempos de espera prolongados.
  - Incidencias en las citas.
  - Tiempo de atención en consulta limitado.
  - Carga de trabajo.
  - Masificación en salas de espera.
  - Centros en los que trabaja un solo profesional, centros de trabajo aislados y trabajo nocturno.
  - Atención domiciliaria en entorno no conocido.
  - Salas y pasillos solitarios o poco iluminados.
  - Insuficiente señalización.
  - Incidencias de confort, limpieza, diseño, etc.
  - Incidencias con las quejas y reclamaciones de los pacientes.
  - Trabajo en zonas socialmente conflictivas.
  - Atención a pacientes en situaciones especiales, como detenidos, en prisión o con antecedentes de hechos violentos.
  - Insuficientes medidas de seguridad.
- e) Relacionados con la propia actividad asistencial:
  - Incidencias con la asistencia recibida.
  - Incidencias con la prescripción farmacéutica.
  - Incidencias con transiciones y/o derivaciones asistenciales.
  - Incidencias con la incapacidad laboral.
  - Incidencias con otros aspectos clínico-administrativos.

**Sexto**

*Medidas preventivas*

Todas las Gerencias de los centros de trabajo llevarán a cabo las siguientes acciones:

- a) Harán público su compromiso explícito con la no tolerancia ante cualquier tipo de violencia que pueda afectar a los trabajadores de la organización.
- b) Promocionarán la cultura preventiva mediante actuaciones que contribuyan a desarrollar actitudes de respeto hacia los trabajadores del Servicio Madrileño de Salud y reconocimiento de la función que desempeñan.
- c) Identificarán los centros, áreas y puestos de trabajo de mayor exposición al riesgo de agresiones.
- d) Adoptarán las medidas preventivas correspondientes a cada factor de riesgo identificado en este protocolo, en las evaluaciones de riesgos de los centros y en los análisis específicos que se lleven a cabo.

La adopción de las medidas preventivas se realizará tras la planificación de la actividad preventiva, que indicará cada actuación concreta, plazo para llevarla a cabo y responsable de su ejecución.

Se indica a continuación una relación no exhaustiva de medidas preventivas a adoptar ante los distintos factores de riesgo:

- a) Medidas preventivas ante factores de riesgo relacionados con el paciente y/o acompañante:

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Expectativas crecientes en relación con los servicios ofertados	Información adecuada a los pacientes y usuarios sobre la cartera de servicios ofertada y sobre el proceso asistencial
Falta de conocimiento de las prestaciones de la cartera de servicios	

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Desconocimiento de derechos y obligaciones	Información adecuada a los pacientes y usuarios sobre sus derechos y deberes en relación con el sistema sanitario Exposición de mensajes, dirigidos a los usuarios, advirtiendo de las consecuencias de agredir a los profesionales
Trabajo con enfermos mentales y personas con trastornos por adicción	Formación específica a los profesionales para el manejo de este tipo de pacientes
Dolo	Información a los pacientes y usuarios sobre las consecuencias legales de las agresiones a los profesionales de la sanidad
Actitudes discriminatorias relacionadas con el género, la orientación sexual, la religión, la raza, la procedencia o cualquier otra circunstancia personal o social	Actuaciones de sensibilización y promoción de la igualdad, el respeto y la tolerancia

b) Medidas preventivas ante factores de riesgo relacionados con el profesional:

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Dificultad en el empleo de habilidades de comunicación	Formación específica a los trabajadores en habilidades de comunicación
Dificultad en el manejo de situaciones conflictivas	Formación específica a los trabajadores en el manejo de situaciones conflictivas
Estrés laboral	Formación específica a los profesionales en el manejo del estrés laboral Análisis de las causas que originan el estrés laboral y adopción de las medidas oportunas
Síndrome de desgaste profesional	Formación específica a los profesionales en el manejo del síndrome de desgaste profesional Análisis de las causas que originan el síndrome de desgaste profesional y adopción de las medidas oportunas

c) Medidas preventivas ante factores de riesgo relacionados con la comunicación entre las partes:

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Información insuficiente o poco comprensible	Formación específica a los trabajadores sobre la información que han de proporcionar, así como en habilidades para la comunicación efectiva
Dificultades en la comunicación bidireccional entre el profesional y el paciente o usuario	Formación específica a los trabajadores sobre técnicas de escucha activa y habilidades de comunicación
Desconocimiento del idioma	Disponibilidad de un sistema de traducción

d) Medidas preventivas ante factores de riesgo relacionados con la organización y condiciones del centro de trabajo:

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Tiempos de espera prolongados	Análisis de las causas y adopción de las medidas correspondientes (por ejemplo, reordenación del sistema de citas, agendas, circuitos, etc)
Incidencias en las citas	
Tiempo de atención en consulta limitado	
Carga de trabajo	
Masificación en salas de espera	Instalación de sistemas de vigilancia y alarma conectados con servicios de seguridad y/o policía
Centros en los que trabaja un solo profesional, centros de trabajo aislados y trabajo nocturno	Dotación de sistemas de alarma móviles y acompañamiento en la visita, en situaciones específicas
Atención domiciliaria en entorno no conocido	Mejora de la iluminación y reordenación de las vías de acceso y circulación Instalación de sistemas de vigilancia y alarma
Salas y pasillos solitarios o poco iluminados	Mejora de la señalización
Aparcamientos	Análisis de las causas y adopción de las medidas correspondientes
Insuficiente señalización	
Incidencias de confort, limpieza, diseño, etc	Formación específica a los trabajadores en habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas Instalación de sistemas de alarma conectados con servicios de seguridad y/o policía Dotación de servicios de vigilancia y seguridad
Incidencias con las quejas y reclamaciones de los pacientes	
Trabajo en zonas socialmente conflictivas	
Atención a pacientes en situaciones especiales, como detenidos, en prisión o con antecedentes de hechos violentos	Atención a los pacientes bajo la vigilancia de fuerzas de seguridad o por más de un profesional
Insuficientes medidas de seguridad	Instalación de sistemas de vigilancia y alarma Mejora de los servicios de vigilancia y seguridad Mejora de la coordinación con fuerzas de seguridad pública

- e) Medidas preventivas ante factores de riesgo relacionados con la propia actividad asistencial:

FACTORES DE RIESGO	MEDIDAS PREVENTIVAS
Incidencias con la asistencia recibida	- Formación específica a los trabajadores en habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas - Análisis de las causas y adopción de las medidas correspondientes - Información a pacientes y usuarios sobre las prestaciones asistenciales, en materia de prescripción farmacéutica y sobre incapacidad laboral
Incidencias con la prescripción farmacéutica	
Incidencias con transiciones y/o derivaciones asistenciales	
Incidencias con la incapacidad laboral	
Incidencias con otros aspectos clínico-administrativos	

### Séptimo

#### *Recomendaciones ante la inminencia de una agresión*

En las situaciones en las que el trabajador perciba una escalada de la agresividad por parte de los pacientes y/o acompañantes, de modo que se incremente apreciablemente el riesgo de agresión, se recomienda actuar del siguiente modo, en la medida de lo posible:

- Se valorará la conveniencia de activar el sistema de alarma disponible en un primer momento.
- Se intentará controlar la situación mediante un diálogo asertivo, adoptando, entre otras, las siguientes actitudes y estrategias en la comunicación:
  - Mantener la calma.
  - Evitar un tono brusco y/o cortante.
  - Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la otra persona.
  - Intentar reconducir la situación, buscando posibles puntos de acuerdo.
  - Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización.
  - Manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
  - Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite.
  - No responder a las agresiones verbales o provocaciones.
  - Evitar la adopción de un lenguaje desafiante.
  - No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede.
- Se procurará mantener una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible en el umbral de la puerta, con esta abierta, y siempre de cara al agresor.
- En la medida de lo posible, se evitará tener al alcance objetos cortopunzantes y/o arrojados.
- Si no se consigue controlar la situación, se activará cualquier sistema de alarma disponible.
- Se avisará al servicio de seguridad, si lo hubiera, para que se persone inmediatamente en el área de conflicto con el fin de contener la situación de violencia, y a los compañeros, por si pudieran prestar apoyo al trabajador en riesgo y para que, en caso necesario, puedan testificar sobre los hechos acaecidos.
- El trabajador en riesgo de ser agredido interrumpirá la actividad, salvo que existan pacientes con urgencia vital, hasta que se encuentre en condiciones psicofísicas para reanudar su actividad y en todo caso hasta que el usuario causante del conflicto haya abandonado el centro de trabajo o haya cesado el riesgo de agresión. Interrumpirá también su actividad si su superior inmediato considera que no puede seguir la actividad. En caso de agresión grave no se incorporará hasta que sea valorado por el servicio de prevención que acredite su aptitud para incorporarse.
- Siempre que se estime necesario, se avisará a las fuerzas de seguridad pública.
- No es recomendable encararse, desafiar o responder a la agresión, salvo aquellas acciones que tengan por objeto la neutralización de la misma con medios proporcionados.

### Octavo

#### *Actuaciones tras una agresión*

- a) Actuaciones del trabajador:
- Recibirá la asistencia sanitaria que precise y obtendrá el informe médico y el correspondiente parte de lesiones, ya se trate de lesiones físicas o psíquicas.

- Comunicará los hechos a su responsable inmediato a través de cualquier medio, así como los datos disponibles para la identificación del agresor.
  - Solicitará la tramitación del accidente de trabajo que resulte pertinente.
  - Cumplimentará el formulario de registro de situaciones conflictivas con ciudadanos, que estará accesible en la intranet de la Consejería de Sanidad y lo remitirá a la unidad designada por la Gerencia para su grabación y tratamiento.
  - Si lo estima conveniente, presentará la oportuna denuncia ante la policía, la guardia civil o el juzgado de guardia. Para ello podrá recabar el apoyo y asesoramiento de los servicios de la Gerencia. En el momento de la presentación de la denuncia estará acompañado, si así lo solicita, por su responsable inmediato o por la persona que la Gerencia designe para estas funciones.
  - El trabajador podrá ser asistido por un delegado de prevención o por una persona de su confianza durante las fases del procedimiento.
- b) Actuaciones del responsable inmediato del trabajador agredido:
- Recibirá la información verbal del trabajador agredido sobre los hechos, llevará a cabo las actuaciones necesarias para la identificación del agresor, recabará la información complementaria que resulte necesaria y trasladará a la unidad correspondiente de la Gerencia toda esta información, incluyendo la existencia de posibles testigos.
  - Remitirá a la Unidad de Recursos Humanos la información necesaria para la tramitación, en su caso, del accidente de trabajo.
  - Proporcionará al trabajador agredido la información y orientaciones necesarias para la adecuada cumplimentación y remisión del formulario de registro.
  - Facilitará al trabajador agredido, cuando así lo manifieste, el tiempo necesario para interponer la consiguiente denuncia y le acompañará a presentarla si así lo solicita el profesional, salvo que la Gerencia haya designado a otra persona para realizar estas funciones.
  - Avisará a los representantes sindicales del trabajador si así lo solicita.
  - Informará al trabajador agredido de la conveniencia de acudir al Servicio de Prevención para la valoración correspondiente.
- c) Actuaciones de la Gerencia, a través de las unidades pertinentes:
- Recibirá el formulario de registro y lo remitirá al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para su inclusión en el registro centralizado de agresiones, para la valoración clínica del trabajador y para la evaluación de la situación desde el punto de vista preventivo.
  - Comunicará su apoyo al trabajador agredido.
  - Garantizará el asesoramiento jurídico y administrativo al trabajador agredido, así como la asistencia necesaria en las actuaciones jurídicas pertinentes.
  - Si las condiciones laborales del trabajador agredido hubieran sufrido un deterioro como consecuencia de la agresión, la Gerencia restituirá al trabajador en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con él y dentro de las posibilidades organizativas.
  - Valorará la situación, recabando la información necesaria del centro, del Servicio de Prevención y de las demás unidades intervinientes.
  - Ordenará las actuaciones oportunas para garantizar el adecuado apoyo al trabajador agredido y mejorar la prevención ante el riesgo de nuevas agresiones.
  - Informará semestralmente a los Comités de Seguridad y Salud sobre las agresiones ocurridas. Esta información será individualizada en aquellos casos de especial gravedad.
  - Comprobada la agresión, remitirá al agresor una comunicación reprobatoria. Asimismo, valorará la pertinencia de realizar un cambio de profesional asignado o de centro, llevando a cabo las actuaciones que, dentro de la normativa vigente, resulten adecuadas en este sentido.
  - En el caso de agresiones provenientes de un acompañante, valorará la adopción de medidas sobre el agresor, que puedan prevenir nuevas situaciones de riesgo para los profesionales.
- d) Actuaciones de la Dirección o Servicio de Recursos Humanos:
- Llevará a cabo las actuaciones correspondientes a la gestión de los accidentes de trabajo, incluida la notificación a la autoridad laboral a través del sistema informático establecido al efecto.

- En el caso de que la agresión tenga la consideración de accidente de trabajo grave, muy grave, mortal o que afecte a más de cuatro trabajadores, la notificación a la autoridad laboral se efectuará en un plazo inferior a 24 horas, a través del sistema informático establecido al efecto, de telegrama o de fax. Estos casos los deberá comunicar también al Comité de Seguridad y Salud en el mismo plazo.
- e) Actuaciones del Servicio de Prevención:
  - Registrará la información del formulario en el registro centralizado de agresiones (REMAC), con carácter continuo y en el momento en que se le comunique cualquier tipo de agresión y/o accidente de trabajo que derive de la misma.
  - Contactará con el trabajador agredido para efectuar la oportuna valoración clínica y el seguimiento de su situación.
  - Evaluará la situación acaecida desde el punto de vista preventivo, incluidos los riesgos psicosociales.
  - Propondrá a la Gerencia, en su caso, las medidas oportunas para mejorar la prevención ante el riesgo de nuevas agresiones.

## **Noveno**

### *Procedimiento*

1. Actuaciones inmediatas tras la agresión:
  - 1.1. Inmediatamente después de producirse una agresión, si resulta necesario, el trabajador agredido solicitará asistencia sanitaria, expidiéndose el parte de lesiones pertinente por el facultativo que le asista.
  - 1.2. El trabajador agredido comunicará los hechos a su responsable inmediato por cualquier medio.
  - 1.3. El trabajador agredido, con el apoyo y las orientaciones precisas por parte de su responsable inmediato, cumplimentará el formulario de registro de situaciones conflictivas y lo remitirá a la unidad designada por la Gerencia para la recepción de los formularios de agresiones, desde donde se remitirá al Servicio de Prevención, para su inclusión en el registro centralizado de agresiones.
  - 1.4. El responsable inmediato del trabajador agredido llevará a cabo las siguientes actuaciones:
    - Recabará la información complementaria precisa sobre la agresión, incluida la existencia de posibles testigos y la remitirá a la unidad designada por la Gerencia para la recepción de la información sobre agresiones.
    - Remitirá a la Unidad de Recursos Humanos la información necesaria para la tramitación, en su caso, del accidente de trabajo.
    - Informará al profesional agredido de la conveniencia de acudir al Servicio de Prevención, para la valoración de su estado de salud tras la agresión.
  - 1.5. El trabajador agredido decidirá si presenta denuncia contra el agresor en dependencias policiales, de la Guardia Civil o ante el Juzgado de guardia. En el caso de que decida presentar denuncia, podrá solicitar ser acompañado por su responsable inmediato o, en su caso, por la persona que la Gerencia haya designado para estas funciones, por su delegado de prevención o por cualquier otra persona de su confianza.
2. Vigilancia de la salud del trabajador agredido.
  - 2.1. El trabajador agredido puede solicitar la valoración de su estado de salud por el Servicio de Prevención.
  - 2.2. La valoración del estado de salud del trabajador agredido, que siempre tendrá carácter voluntario, podrá producirse también por iniciativa del Servicio de Prevención.
  - 2.3. El Servicio de Prevención, tras esta valoración, emitirá, en su caso, las recomendaciones oportunas para la adaptación o cambio de puesto de trabajo del trabajador agredido.
  - 2.4. La Gerencia del centro, a la vista de las recomendaciones emitidas por el Servicio de Prevención, ordenará por escrito las actuaciones pertinentes para la protección de la salud del trabajador agredido y para la prevención de los riesgos de nuevas agresiones.



3. Apoyo y asesoramiento jurídico y administrativo al trabajador agredido.
- 3.1. La Unidad de Recursos Humanos llevará a cabo las actuaciones correspondientes a la gestión de los accidentes de trabajo, incluida la notificación a la autoridad laboral a través del sistema informático establecido al efecto. Cuando la agresión tenga la consideración de accidente de trabajo grave, muy grave, mortal o que afecte a más de cuatro trabajadores, la notificación a la autoridad laboral se efectuará en un plazo inferior a 24 horas, a través del sistema informático establecido al efecto, de telegrama o de fax. Estos casos se comunicarán también al Comité de Seguridad y Salud en el mismo plazo.
- 3.2. Cuando las condiciones laborales del trabajador agredido hubieran sufrido un deterioro como consecuencia de la agresión, la Gerencia propondrá al trabajador, de mutuo acuerdo con él y dentro de las posibilidades organizativas, todas aquellas medidas que puedan mejorar el deterioro sufrido, todo ello sin perjuicio de la valoración de los Servicios de Prevención.
- 3.3. La Gerencia del centro, a través de la unidad que designe para la valoración de las agresiones, llevará a cabo las siguientes actuaciones:
  - Comprobada la agresión, remitirá al agresor una comunicación reprobatoria. Asimismo, valorará la pertinencia de realizar un cambio de profesional asignado o de centro, llevando a cabo las actuaciones que, dentro de la normativa vigente, resulten adecuadas en este sentido.
  - En el caso de agresiones provenientes de un acompañante, valorará la adopción de medidas sobre el agresor, que puedan prevenir nuevas situaciones de riesgo para los profesionales.
  - Comunicará su apoyo al trabajador agredido y le ofrecerá asesoramiento jurídico y administrativo.
- 3.4. La unidad o persona de referencia en la Gerencia para el asesoramiento al profesional agredido llevará a cabo las actuaciones que se indican en el apartado décimo de este protocolo.

## Décimo

### *Unidad de referencia para la atención al trabajador objeto de agresión*

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo señalado por el artículo 14.f) del Estatuto Básico del Empleado Público, todas las Gerencias deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones para garantizar el asesoramiento y la defensa jurídica de los trabajadores de los centros del Servicio Madrileño de Salud que sean agredidos como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones:

- a) Cada Gerencia garantizará el asesoramiento jurídico y administrativo al trabajador agredido, en todas aquellas acciones que deban llevarse a cabo como consecuencia de la agresión sufrida.
- b) Las Gerencias garantizarán, asimismo, la defensa jurídica del trabajador objeto de agresión en las acciones judiciales que deban seguirse, en el marco de la normativa vigente y previo informe de la unidad de referencia que se describe en el apartado siguiente.
- c) En cada Gerencia se constituirá una unidad de referencia para la atención al trabajador objeto de agresión, integrada, al menos, por una persona que ofrecerá asesoramiento jurídico y administrativo al trabajador agredido y llevará a cabo las actuaciones precisas para proporcionarle la defensa jurídica pertinente en los procedimientos judiciales que deban seguirse por causa de la agresión sufrida.
- d) La ubicación y datos de contacto de la unidad de referencia para la atención al trabajador objeto de agresión se comunicarán a todos los centros y figurarán en la intranet de la Gerencia.
- e) La unidad de referencia para la atención al trabajador objeto de agresión desempeñará las siguientes funciones:
  - Informará al trabajador agredido sobre las posibilidades de actuación jurídica en relación con la agresión sufrida, sobre los procedimientos jurídicos y administrativos a seguir y sobre los plazos de las distintas acciones.
  - Elaborará un informe motivado previo a la provisión de defensa jurídica al trabajador agredido, para lo que recabará la información pertinente del registro centralizado de agresiones, del trabajador agredido, de sus responsables

inmediatos, de los posibles testigos, así como de cualquier otra persona o unidad que pueda aportar información relevante para el caso.

- Efectuará el seguimiento de cada caso hasta su finalización.
- Mantendrá actualizado un registro sobre las actuaciones jurídicas realizadas en cada caso y sobre los resultados de las mismas y se coordinará con los Servicios de Prevención para asegurar el traslado de esta información al registro centralizado de agresiones.
- Elaborará informes, con una periodicidad al menos anual, sobre las actuaciones llevadas a cabo, sobre el estado de los casos y sobre los resultados obtenidos.

### **Undécimo**

#### *Seguimiento y control*

##### 1. Seguimiento por las Gerencias.

Las Gerencias de los centros realizarán el seguimiento de las agresiones a sus profesionales, elaborando, con carácter semestral, un informe, que se remitirá a los Comités de Seguridad y Salud, en el que se recoja, al menos, la siguiente información:

- Análisis cuantitativo de las agresiones, agrupando la información, al menos, por categoría profesional y sexo del trabajador agredido, y por sexo del agresor.
- Análisis cualitativo de las agresiones, identificando posibles causas y circunstancias relacionadas con las mismas.
- Medidas adoptadas para la prevención de las agresiones.
- Medidas de apoyo y asesoramiento a los trabajadores agredidos.

Estos informes semestrales se remitirán a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales y se presentarán en los respectivos Comités de Seguridad y Salud, sin perjuicio de la información periódica que se analice con carácter ordinario en dichos órganos de representación, sobre agresiones a los trabajadores de la institución.

##### 2. Seguimiento por la Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos.

La Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales dará traslado de los informes anuales de los centros a la Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos, para su análisis y propuesta de actuaciones.

### **Duodécimo**

#### *Plan de formación*

Las Gerencias de los centros integrarán en sus planes anuales de formación acciones formativas dirigidas a la difusión del presente protocolo, la mejora de las medidas de protección de los trabajadores, la adquisición de habilidades en materia de comunicación, manejo de situaciones de tensión y duelo, gestión de conflictos, y actuaciones de auxilio y ayuda a los trabajadores que están siendo agredidos, entre otras, así como sobre la implantación de medidas preventivas de las agresiones.

### **Decimotercero**

#### *Revisión del protocolo*

La Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos procederá a revisar el presente protocolo cuando se produzcan cambios en la normativa que puedan afectarlo y siempre que existan factores de cualquier tipo que aconsejen su modificación, para lograr una mayor efectividad. Estas revisiones se elevarán a la Comisión Central de Salud Laboral para su análisis que, en su caso, efectuará la oportuna propuesta de modificación a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

### **Decimocuarto**

#### *Empresas externas*

Las situaciones de violencia contra los trabajadores de empresas externas concurrentes y las que tengan lugar entre estos y los trabajadores del Servicio Madrileño de Salud deberán abordarse a través de los mecanismos de coordinación de actividades empresariales,

en todos los aspectos regulados en la normativa de aplicación. En el marco de esta coordinación, la empresa externa concurrente deberá adaptar su actuación, en todo lo posible, a lo especificado en este protocolo.

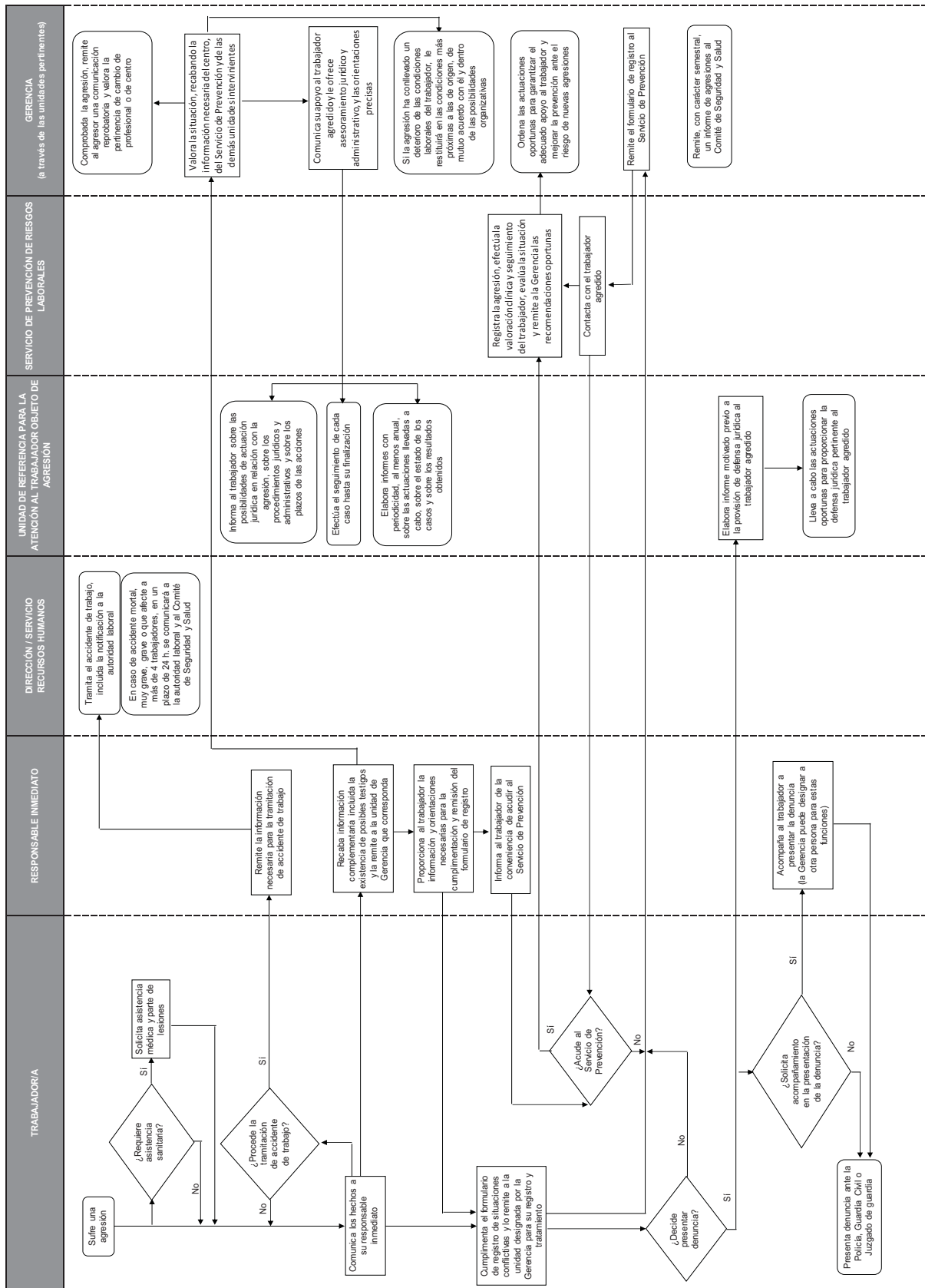
### **Decimoquinto**

#### *Recomendaciones generales*

La Comisión Central de Seguimiento de situaciones conflictivas con los ciudadanos deberá realizar el análisis de las agresiones a los trabajadores del SERMAS, identificando su distribución entre centros y unidades, así como las circunstancias que las originan o contribuyen a su gravedad. Como consecuencia de este análisis propondrá medidas concretas de prevención de dichas agresiones y protección de los trabajadores.

Este análisis y propuesta de medidas se estudiará y debatirá en la Comisión Central de Salud Laboral, que remitirá las oportunas propuestas a la Dirección General de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

**ANEXO  
ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN (Diagrama de flujo)**



(03/9.022/19)

