



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN  
ANTE AGRESIONES AL  
PERSONAL DE  
ENFERMERÍA DE OURENSE**



**ORGANIZACIÓN COLEGIAL  
ENFERMERÍA OURENSE**

## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN .....	3
2.- OBJETIVOS .....	4
3.- MEDIDAS A ADOPTAR.....	6
4.- GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN .....	7
5.- GUÍA DE SERVICIOS .....	10

## ANEXOS

1.- TIPOS DE AGRESIONES MÁS FRECUENTES.....	11
2.- CONSEJOS PARA PREVENIR AGRESIONES .....	14



## 1.- INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha detectado un incremento en las agresiones a los profesionales sanitarios. Dentro de ellos, el colectivo de Enfermería es uno de los más vulnerables, pues al menos el 33% es víctimas de agresiones cada año, porcentaje que aumenta al 69% cuando hablamos de violencia verbal. Son las cifras que maneja el Consejo General de Enfermería, que nos aportan una aproximación a la situación de violencia en el ámbito del trabajo.

El Informe de las Agresiones en el Ámbito Sanitario correspondiente a 2016 arroja los siguientes datos:

- ❖ El 38% de las agresiones que se producen recaen en personal de enfermería, el 28% en el colectivo médico y el 34% en otros.
- ❖ Los familiares protagonizan el 52% de las agresiones, el 42% parten de pacientes y el 6% de acompañantes.
- ❖ La atención especializada concentra el 53% de las agresiones, el 44% se producen en atención primaria y el 3% en emergencias.
- ❖ La causa principal: que los pacientes, usuarios, familiares o acompañantes no ven satisfechas sus expectativas en cuanto a tiempos de espera y pruebas (41%). El desacuerdo con la valoración o el diagnóstico concentran el 27% de los actos violentos y el rechazo a las demandas de los pacientes (prescripción, bajas...) el 12%.
- ❖ El 82% de las agresiones no llegan a concretarse en una denuncia judicial. El 8% que sí se denuncia se refiere siempre a agresiones físicas o amenazas. Las agresiones verbales siguen sin denunciarse.
- ❖ Las agresiones más frecuentes son las verbales (69%), seguidas de las físicas (25%) y de las amenazas (6%).

Esta radiografía justifica la puesta en marcha, por parte de la Organización Colegial de Enfermería de Ourense, del **Observatorio de Agresiones al Personal de Enfermería de Ourense**, que nace con el objetivo de estudiar, analizar y proponer cuantos asuntos tengan relación con las agresiones a estos trabajadores en los centros sociosanitarios. Es la herramienta que nos permitirá cuantificar y realizar un seguimiento de la evolución del problema y evaluar la efectividad de las medidas adoptadas para atajarlo.



## 2.- OBJETIVOS

El **Observatorio de Agresiones al Personal de Enfermería de Ourense** nace con el fin de reducir y eliminar la violencia y la agresividad en las instituciones sanitarias, para obtener de este modo una mejora en la actividad asistencial que se presta.

Parte de una definición amplia del término **agresión**: situación peligrosa cometida contra personal en el ejercicio de su profesión por parte de usuarios, pacientes, familiares o acompañantes y que cause un daño físico o psicológico en la persona o perjudique la propiedad. Las agresiones pueden ser verbales, físicas o psicológicas.

Los objetivos tienen como fin último erradicar las agresiones y se concretan en:

- ❖ **Visibilizar** las agresiones de las que son víctima los y las profesionales de enfermería de Ourense.
- ❖ **Proteger** a los trabajadores frente a las agresiones.
- ❖ **Formar** al personal de enfermería para que reconozcan reacciones que puedan ser constitutivas de un delito, para poder denunciarlas. En la actualidad existe cierta tolerancia a acciones violentas y agresiones, por no identificarlas como tal.
- ❖ **Concienciar** sobre la necesidad de erradicar la violencia y las agresiones del ámbito sanitario.
- ❖ **Evaluar los riesgos** de cada agresión y sus características.
- ❖ Establecer **procedimientos de prevención y de actuación** ante situaciones de conflicto.
- ❖ Hacer **seguimiento** y denunciar públicamente las situaciones de amenazas, presiones, agresiones físicas, verbales o psicológicas... a las que se enfrentan los trabajadores.
- ❖ **Detectar vulnerabilidades** de los profesionales en el ejercicio de sus funciones y las amenazas a las que se enfrentan, para tratar de paliarlas.
- ❖ Reforzar la **comunicación** con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, especialmente con los agentes del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil que actúan en la provincia como **Interlocutor Policial Territorial Sanitario**.



- ❖ Facilitar la **coordinación y cooperación** policial y con autoridades sanitarias para mejorar la seguridad en las instituciones sociosanitarias.
- ❖ Elaborar un **estudio** anual sobre las agresiones y actos de violencia que se ejercen sobre el personal de enfermería durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones. Se incluyen, por tanto, agresiones fuera del lugar de trabajo pero que tengan su origen en este.
- ❖ Hacer **seguimiento de los casos**, estadísticas e informes de agresiones a profesionales de enfermería en Ourense.



### 3.-MEDIDAS A ADOPTAR

Para lograr los objetivos señalados, se proponen tres tipos de medidas:

- 3.1.- Medidas preventivas.
- 3.2.- Medidas en casos de agresión
- 3.3.- Medidas de seguimiento y control

#### 3.1.-MEDIDAS PREVENTIVAS

- ❖ **Cursos de prevención de agresiones:** formación dirigida a personal de enfermería para prevenir situaciones de conflicto. Se abordarán técnicas de detección de conductas violentas, habilidades de comunicación, empatía, asertividad, manejo de pacientes con problemas psíquicos, etc.
- ❖ **Campañas de concienciación y sensibilización:** informar y formar a la población es otro de los pilares de las medidas preventivas. Es fundamental concienciar para reducir o prevenir actuaciones conflictivas. Se plantean acciones divulgativas en medios de comunicación y en otros soportes, así como la edición de folletos y cartelería y su distribución por instituciones sociosanitarias de la provincia.

#### 3.2.-MEDIDAS INMEDIATAS EN CASOS DE AGRESIÓN

- ❖ **Asesoramiento jurídico:** la Organización Colegial de Enfermería de Ourense ofrece asesoramiento legal a los profesionales que sean víctima de agresiones.
- ❖ **Acciones legales:** la Organización Colegial de Enfermería de Ourense emprenderá las acciones legales pertinentes y actuará como parte representando a la víctima de la agresión. En las denuncias se utilizará el domicilio colegial en lugar del de la persona agredida, por razones de seguridad.

#### 3.2.-MEDIDAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

- ❖ **Registro de agresiones:** anualmente se elaborará un informe sobre las agresiones y actos violentos registrados en la provincia de Ourense.



## 4.-GUÍA DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN

1

### CÓMO ACTUAR ANTE UNA AGRESIÓN

En cuanto el profesional detecte algún riesgo, debe salir rápidamente del lugar en el que se encuentre. Si esto no es posible, ha de solicitar ayuda al vigilante de seguridad o a compañeros, para que coparticipen en la resolución del conflicto.

Si existe algún sistema de seguridad, accionarlo.

Si persiste la situación de conflicto, se debe reclamar la presencia de Guardia Civil o Cuerpo Nacional de Policía, llamando al teléfono de Emergencias 112.

2

### ATENCIÓN SANITARIA

Si se produce una agresión, es fundamental que la víctima reciba atención sanitaria para que se emita un informe, lo más detallado posible, sobre las lesiones sufridas y el tratamiento requerido.

3

### INFORMACIÓN SOBRE EL AGRESOR

La víctima debe recabar toda la información posible sobre el agresor, la situación de violencia y, si había testigos, tener también sus datos. Se puede completar esta información con imágenes, si las hay. Si se producen daños y/o lesiones, pueden registrarse incluso con la cámara del teléfono móvil.

4

### COMUNICAR EL INCIDENTE

Es importante comunicar la agresión a la dirección del centro en el que se produjo así como a la Organización Colegial de Enfermería de Ourense. En la web [www.enfermeriaourense.org](http://www.enfermeriaourense.org), los colegiados pueden cumplimentar un formulario desde su área privada.



**5**

### **DENUNCIAR**

Los colegiados tienen asistencia jurídica para emprender acciones judiciales. Para ello, deben ponerse en contacto con la organización colegial para concertar cita con la asesoría jurídica.

Por cuestiones de seguridad, en la denuncia se pondrá como domicilio de la persona agredida la dirección oficial del Colegio de Enfermería de Ourense.

**6**

### **CAMBIAR LA ADSCRIPCIÓN DEL PACIENTE**

Después de una agresión, se recomienda a la víctima que solicite el cambio de paciente o de sus familiares o acompañantes a otro centro. En el caso de que esto no sea posible, solicitar que se adscriba el paciente a otro/a enfermero/a del mismo centro.

Además, es obligado recordar a todos los profesionales que, para gestionar correctamente este tipo de situaciones, es necesario conocer los contextos en las que se producen actos violentos o agresiones. Por ello, queremos insistir en que es fundamental denunciar los hechos de estas características y ponerlos en conocimiento de la entidad colegial, para analizar a fondo el alcance del problema y adoptar medidas preventivas que nos permitan avanzar hacia una sanidad con cero agresiones.





## 5.- GUÍA DE SERVICIOS

El Colegio de Enfermería de Ourense ofrece una serie de servicios para ayudar a aquellos profesionales que hayan sido víctima de agresión o que quieran prevenir este tipo de situaciones.

- ❖ Plan de formación para colegiados:
  - Para detectar y diferenciar tipos de agresiones físicas, verbales y/o psicológicas, así como otras acciones delictivas que pueden encontrar en su actividad diaria
  - Para aprender a manejar situaciones conflictivas
- ❖ Asesoramiento jurídico
- ❖ Apoyo del **Observatorio de Agresiones al Personal de Enfermería de Ourense** en todo el proceso de resolución de la denuncia, desde el momento de la agresión hasta la sentencia final.

Teléfono: (+34) 988 228 417 / 618 877 011  
Email: [colegio@enfermeriaourense.org](mailto:colegio@enfermeriaourense.org)



## ANEXO 1. TIPOS DE AGRESIONES MÁS FRECUENTES

Conocer los tipos de agresiones a los que nos enfrentamos ayuda a detectarlas y a actuar frente a ellas. Por ello, abordamos en este anexo los tipos de agresiones que pueden ser más frecuentes en el ámbito sanitario. Cualquier situación que pueda enmarcarse en alguna de estas definiciones, debe ser comunicada al Colegio de Enfermería de Ourense para su registro.

- ❖ **Abuso sexual:** Acto que, sin violencia o intimidación y sin que medie consentimiento, atenten contra la libertad o indemnidad sexual de otra persona. (Código Penal - art.182)
- ❖ **Acoso sexual:** Acto por el cual se solicitan favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento se provoca a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante.(Código Penal – art.184)
- ❖ **Agresión:** Acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño (Real Academia Española).
- ❖ **Agresión sexual:** Acción por la que se atenta contra la libertad sexual de otra persona, utilizando violencia o intimidación. (Código Penal – art.178)
- ❖ **Amenazas:** Se considera delito la acción de amenazar a otro con causarle a él, a su familiar o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico. (Código Penal – art.169)
- ❖ **Atentado contra la autoridad o funcionario público:** Son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas. Se considerarán actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas. (Código Penal – art.550)
- ❖ **Calumnia:** Imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. (Código Penal – art.205)
- ❖ **Coacción:** Impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o compelerle a efectuar lo que no quiere. (Código Penal – art.172)



- ❖ **Daños:** Causar daños en propiedad ajena. (Código Penal – art.263)
- ❖ **Denuncia falsa:** Acción por la que, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, se imputan a alguna persona hechos que, de ser ciertos, constituirían infracción penal. (Código Penal – art.456)
- ❖ **Desórdenes públicos:** Actuación en grupo o amparada en él que altera la paz pública ejecutando actos de violencia sobre las personas o sobre las cosas, o amenazando a otros con llevarlos a cabo. (Código Penal – art.557)
- ❖ **Extorsión:** Acción que se realiza con ánimo de lucro y que consiste en obligar a otro, con violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídico en perjuicio de su patrimonio o del de un tercero. (Código Penal – art. 243)
- ❖ **Hurto:** Acción de tomar cosas muebles ajenas sin voluntad de su dueño y con ánimo de lucro, sin que concurren las características específicas del robo. (Código Penal – art. 234)
- ❖ **Injuria:** Acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves. (Código Penal – art.208)
- ❖ **Lesiones:** Será castigado por un delito de lesiones el que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental. (Código Penal – art.147)
- ❖ **Robo:** Acción, realizada con ánimo de lucro, de apoderarse de cosas muebles ajenas empleando fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar donde éstas se encuentran o violencia o intimidación en las personas, sea al cometer el delito, para proteger la huida, o sobre los que acudiesen en auxilio de la víctima o que le persiguieren. (Código Penal – art.237)
- ❖ **Violencia en el lugar de trabajo:** acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. (Organización Internacional del Trabajo)



- ❖ **Violencia ocupacional:** aquella constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar, su salud. (Organización Mundial de la Salud)
- ❖ **Violencia y acoso en el trabajo:** aquella que abarca unas dimensiones físicas, psicológicas o sexuales, ya sea en incidentes aislados o comportamientos más sistemáticos. La violencia puede darse entre colegas, entre superiores y subordinados o provenir de terceros, como usuarios o pacientes. (Organización Internacional del Trabajo)



## ANEXO 2.- CONSEJOS PARA PREVENIR AGRESIONES

Todo plan de prevención de agresiones debe proponer algunas recomendaciones para tratar de modificar las situaciones conflictivas. A continuación, algunos consejos que pueden contribuir a prevenir situaciones de conflicto:

- ❖ Informar al ciudadano de forma clara, cercana y comprensible.
- ❖ Los ciudadanos deben conocer sus derechos y también sus deberes.
- ❖ Tratar de reducir la burocracia para evitar confundir a los pacientes.
- ❖ Trabajar habilidades de comunicación y fomentar la empatía.
- ❖ Detectar al paciente potencialmente agresivo, bien por su actitud o tono amenazante, bien por detalles de comunicación no verbal (puños apretados, señala con el dedo,...). También se debe sospechar cuando habla de un modo en exceso calmado, correcto o irónico.
- ❖ Tratar de mantener la calma. No responder a provocaciones y manejar un tono neutro, asertivo, comprensivo y profesional.
- ❖ Si persiste la agresividad, se puede probar con las siguientes técnicas:
  - Tratar de encontrar puntos de vista comunes con el potencial agresor.
  - Permitir que hable intentando que libere su tensión emocional. Mantener la escucha activa mientras se expresa.
  - Admitir posibles deficiencias de organización o propias.
  - Buscar el apoyo de otros profesionales que puedan mediar en el conflicto y ayudar a resolver la tensión.
  - Expresar el malestar que ha generado el incidente, buscando la reflexión sobre posibles consecuencias de este tipo de conductas.



- ❖ En caso de que se intuya una agresión inminente:
  - Debemos dar la conversación por finalizada.
  - Localizar una forma de huida.
  - Gritar y pedir ayuda si nos resulta imposible salir del lugar.
  
- ❖ Lo que nunca debemos hacer:
  - Emplear tonos o estilos de comunicación que puedan transmitir hostilidad, frialdad, menosprecio, desinterés...
  - Incurrir en insultos.
  - Restar importancia a las quejas que nos transmite el potencial agresor.
  - Proponer acuerdos que no se pueden cumplir y dar información que no es real.
  - Dar la espalda al presunto agresor, buscar contacto físico o exceso de proximidad.