

# PLAN DE PREVENCIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS EN EL LUGAR DE TRABAJO Y ATENCIÓN A PROFESIONALES DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA ARAGÓN.

## **PLAN DE PREVENCIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS EN EL LUGAR DE TRABAJO Y ATENCIÓN A PROFESIONALES DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.**

La violencia por parte de personas usuarias del Sistema Público de Salud de Aragón y acompañantes ejercida contra el personal de los centros sanitarios, es un comportamiento cada vez más habitual, con cifras crecientes en la última década, que ha llevado a los distintos Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud a desarrollar en los últimos años planes específicos para luchar contra este riesgo laboral, así como a la actualización de los distintos planes de prevención de actos violentos existentes contra el personal sanitario.

La Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, en su artículo 17.h), reconoce el derecho de todos los profesionales a recibir asistencia y protección de las Administraciones públicas y servicios de salud en el ejercicio de su profesión o en el desempeño de sus funciones.

Por su parte, el artículo 5 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece que los ciudadanos tienen, entre otros, deberes el de mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.

Asimismo, la Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón, articula los Derechos de los profesionales en el desempeño de sus funciones, así como la protección jurídica en el Capítulo II, donde se establece la consideración de autoridad pública a los profesionales de la salud, gozando de la protección reconocida como tal, por la legislación vigente.

En España, la reforma del Código Penal del año 2015 contempla la posibilidad de que las agresiones al personal sanitario que trabaja en el sector público puedan tener la consideración de delito de atentado contra la autoridad (artículos 550 y 551).

Por otra parte, la Instrucción 3/2017, de la Secretaría de Estado Seguridad, sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud, crea la figura de la persona Interlocutora Policial Territorial Sanitaria, con objeto de fortalecer la cooperación policial con las autoridades sanitarias en sus actuaciones y mejorar la seguridad en los centros sanitarios.

En esa línea, la Orden HAP/1498/2022, de 13 de octubre, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el procedimiento de actuación ante la violencia externa derivada del trabajo para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, establece las directrices y líneas generales para la elaboración del Plan de prevención de violencia externa y el procedimiento de actuación ante la violencia externa en todos los Departamentos y Organismos Autónomo de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Ya en marzo de 2005 se puso en marcha el Plan de Prevención contra la violencia en el lugar de trabajo del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, con la finalidad de dotar a los profesionales sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, de las medidas de seguridad, asesoramiento, pautas de actuación y la formación necesaria para minimizar las posibles agresiones que pudieran sufrir en sus centros de trabajo.

Con este **Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón**, consensuado con las organizaciones sindicales de ámbito de actuación en la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud, se pretende actualizar el Plan anterior de forma integral, dar impulso a la prevención y en consecuencia, generar entornos de trabajo libre de violencia en los que no se tolere ningún tipo de agresión desde una óptica integral de actuación, incluyendo actuaciones para la mejora y adecuación de los espacios de trabajo libre de violencia externa, medidas de formación, información y capacitación, de los profesionales, así como la difusión de los procedimientos y protocolo de prevención de las agresiones, atención médica y psicológica y asesoramiento administrativo y jurídico a las personas agredidas.

Este Plan ha sido elaborado con la participación de los delegados y delegadas de prevención del ámbito de actuación de la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud, aprobado en la Mesa Técnica de Agresiones celebrada el día 21 de febrero de 2025, ratificada en la sesión del mismo día de la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud y aprobado en Mesa Sectorial de Sanidad el 24 de febrero de 2025.

## 1.- INTRODUCCIÓN.

El objetivo del presente **Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón** tiene por objeto establecer el conjunto de actuaciones preventivas y pautas a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia externa contra los empleados y empleadas del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), con ocasión o como consecuencia, del ejercicio de sus funciones, incluyéndose también por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero que tenga a este como motivo de la agresión, así como especificar los procedimientos de actuación, notificación, registro de los actos e incidentes violentos y el apoyo a los profesionales agredidos.

Queda incluida la posible violencia externa que, aunque no afecte directamente sobre la integridad de la persona trabajadora, lo haga sobre el patrimonio de la Administración o del propio empleado público.

Como objetivos específicos, el Plan de Prevención se incluyen:

- Diseñar entornos de trabajo donde se minimice la exposición a violencia externa mediante la evaluación de riesgo de agresión, análisis y estudio de las situaciones potencialmente violentas, identificación de los centros, servicios y unidades donde hay una mayor tasa de incidentes violentos.
- Mejorar las competencias y habilidades de los profesionales en aras de facilitar la identificación de situaciones potenciales de violencia y afrontamiento. Elaboración de un Plan de Formación específico y difusión del presente Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Desarrollar los procedimientos de prevención de riesgos laborales, identificación de las causas y transmisión de las medidas preventivas concretas para cada situación.
- Garantizar en todo momento la protección de la víctima y la asistencia sanitaria, asistencia psicológica y asesoramiento jurídico de los profesionales tras sufrir una agresión, así como las medidas de reparación adecuadas a cada caso de forma individual.
- Registro centralizado de cada acto violento, elaboración del Mapa de Riesgo y la tasa de incidencia anual global y por niveles asistenciales.

## **2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón será de aplicación a todos los trabajadores y trabajadoras del Servicio Aragonés de Salud, dependientes del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

Quedan excluidas de este Plan de Prevención las situaciones de violencia que tengan lugar entre las personas trabajadoras de los centros de trabajo pertenecientes al Servicio Aragonés de Salud, y entre éstas y el personal de empresas externas.

Las situaciones de violencia sufridas por las personas trabajadoras de empresas externas concurrentes en la prestación de servicios, serán abordados mediante la aplicación del procedimiento de coordinación de actividades empresariales regulado en el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

## **3.- CONCEPTOS Y TIPOS DE AGRESIÓN.**

Se entenderá como agresión externa en el lugar de trabajo a toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable expresado mediante violencia física, insultos graves, amenazas, coacciones y todo tipo de hechos, actos o comportamientos que supongan cualquier forma de acoso o persecución de los profesionales del ámbito sanitario, ejercida por pacientes, acompañantes o personas usuarias, sufrida en el ejercicio de sus funciones o como consecuencias de éstas.

Quedan incluidas conductas susceptibles de violentar o intimidar a quien las sufre, tales como las agresiones físicas, las conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes e incluso el ciberacoso entre otras.

Según a esta definición, pueden considerarse agresión:

- Aquellas sufridas fuera del ámbito sanitario o fuera del horario laboral, siempre que exista un nexo causal con el ejercicio profesional.
- Los casos de daño, robo o hurto de efectos personales del personal sanitario en el puesto de trabajo, solamente serán considerados como agresión cuando se pueda atribuir el carácter de represalia contra el profesional por su actuación como tal.

- Los mensajes o imágenes difundidas a través de redes sociales o cualquier medio de difusión, siempre que contengan insultos, vejaciones o descalificaciones graves o tengan por objeto desacreditar públicamente la profesionalidad de una persona trabajadora del ámbito sanitario. Serán consideradas como agresiones verbales.
- Aquellos actos de violencia provocados por personas que se encuentren bajo los efectos de drogas o alcohol y con independencia del perfil de la personal agresora.
- Faltas de respeto: para que una falta de respeto por parte de una persona usuaria hacia el profesional pueda ser considerada agresión, debe existir intencionalidad y revestir cierta gravedad. Podrían incluirse como agresiones situaciones tales como gritos, exigencias en tono elevado o apremiante.

No se considerarán agresiones conforme a este Plan de Prevención frente a Agresiones externas en el lugar de trabajo y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón las siguientes:

- Los conflictos y las agresiones entre el personal del Sistema Sanitario, así como entre estos y el personal de empresas externas.
- La mera utilización por parte de las personas usuarias de las hojas de reclamaciones contra los profesionales no será considerada como agresión, salvo que la misma contenga descalificaciones graves, insultos o vejaciones que puedan ser incardinadas en algunos de los supuestos contemplados anteriormente.
- Los hechos que se comuniquen por el profesional únicamente como resultado y con posterioridad a la presentación por la persona usuaria de una queja por su actuación.
- Los golpes o lesiones sufridas por el personal del Sistema Sanitario derivadas de la contención mecánica siempre y cuando el agresor no tenga capacidad volitiva y cognitiva para hacer daño. Estas se consideran accidente de trabajo, y deberán notificarse a través de la comunicación interna de accidente de trabajo.

En los casos en los que la agresión o los actos de violencia estén causados por pacientes con patología mental, psiquiátrica, discapacitados intelectuales, deterioro cognitivo o con las facultades mentales mermadas de forma transitoria, se considerarán agresión solamente los supuestos de violencia física o violencia no física grado 2 contra el profesional del Sistema Sanitario. No obstante, se tendrá un especial tratamiento tanto en el registro como en las actuaciones posteriores, dadas las peculiaridades de los usuarios y usuarias.

Atendiendo a lo establecido como definición de violencia externa en el lugar de trabajo, quedan incluidos dentro del Plan de Prevención los siguientes tipos de agresión:

- a) Agresión física: Empleo de la fuerza física, acto o ataque violento que implica contacto físico, con o sin armas, entre agresor y profesional sanitario con ánimo de provocar un daño, dolor, herida, lesión o incluso la privación de la vida, llegando a producir o no un daño físico o lesión.
- b) Agresión no física: son aquellas que no conllevan contacto físico. Se corresponde con proferir insultos graves, amenazar, hacer críticas degradantes, dar órdenes agresivas o humillar, realizar gestos desagradables que evoquen los calificativos anteriores y cualquiera otra manifestación verbal que tenga la intención de humillar, dañar, menospreciar o criticar al profesional sanitario con un mensaje o discurso hiriente. La agresión verbal, para considerarse tal, debe exceder la mera mala educación, la ordinariéz en el lenguaje o la discrepancia. Pueden ser:

#### GRADO1:

- Insultos o palabras groseras u obscenas, con intención de ofender o humillar.
- Vejaciones: acción o efecto de molestar, irritar, maltratar, incomodar.
- Injurias: imputación de hechos o manifestación de opiniones que atentan contra la dignidad de otra persona, menoscabando su fama, honor o atentando contra su propia estimación.
- Calumnias: que significa acusación o imputación falsa, hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, contra alguien con la intención de causarle daño o de perjudicarlo.
- Falta de respeto: acto o actitud de no estimar la dignidad y los derechos de alguien o algo.

#### GRADO 2:

- Amenazas: acción o expresión con la que se anticipa la pretensión o intención de hacer daño o poner en peligro a otra persona.
- Coacción: impedir, mediante el uso de la violencia, intimidación o amenaza, hacer algo a alguien o no dejarle hacer algo.

Este tipo de agresiones se pueden materializar presencialmente, por teléfono o a través de redes sociales, correo electrónico, mensajería instantánea, ciberacoso, etc.

- c) Violencia patrimonial. La violencia ejercida en los bienes materiales o enseres de la organización o el patrimonio de las personas trabajadoras.

#### **4.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS DE ACTUACIÓN.**

La Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal sanitario de los servicios de salud recoge en su artículo 17 los derechos de los profesionales del Sistema Nacional de Salud, entre los que se encuentran:

- a) A recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como sobre riesgos generales en el centro sanitario o derivados del trabajo habitual, y a la información y formación específica en esta materia conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- b) A que sea respetada su dignidad e intimidad personal en el trabajo y a ser tratado con corrección, consideración y respeto por sus jefes y superiores, sus compañeros y sus subordinados.
- c) A recibir asistencia y protección de las Administraciones Públicas y servicios de salud en el ejercicio de su profesión o en el desempeño de sus funciones.

Por todo ello, deben priorizarse todas aquellas acciones encaminadas a evitar que se produzcan agresiones a los trabajadores y trabajadoras, esto es a su prevención, al tiempo que se expresa con contundencia un claro mensaje de tolerancia cero a las agresiones a profesionales de la salud, para lo cual el presente Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón desarrolla cuatro líneas estratégicas de intervención:

##### **4.1.- Adecuación y creación de espacios y entornos libres de violencia externa en el lugar de trabajo.**

- a) Declaración Institucional de tolerancia cero frente a las agresiones al personal del Servicio Aragonés de Salud mediante campañas informativas y de sensibilización dirigida a profesionales y personas usuarias. Esta campaña incluirá la difusión en medios y la elaboración de carteles informativos que expresen claramente la tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia para su colocación en los centros de trabajo y folletos informativos para el personal.



- b) Identificación y valoración del nivel de riesgo por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales relacionado con cada centro de trabajo, puesto o actividades, estableciendo la probabilidad de que se produzca el daño, estimación del nivel de riesgo y propuesta de medidas preventivas asesorando a los responsables de los centros sobre criterios de priorización de las medidas preventivas, factores de diseño y factores organizativos.
- c) Tras el análisis de los datos después de cada acto violento, se clasificará las incidencias atendiendo a sus características comunes e identificación de las posibles causas, pudiéndose agrupar de forma no exhaustiva en cuatro grupos, lo que facilita el establecimiento de las medidas preventivas y correctoras adecuadas:

*Causas relacionadas con las demandas de las personas usuarias:*

- Demandas de atención inmediata.
- Incidencia y solicitud de pruebas completarias, prescripción farmacéutica, derivación a especialistas o incapacidad laboral no procedente.
- Demanda de tratamiento y/o medicación distinta al prescrito.
- Incidencia en demanda de atención sin cita o fuera de hora.
- Demanda de atención sin la documentación debida.
- Expectativas crecientes en relación con los servicios ofertados.
- Falta de conocimiento de las prestaciones de la cartera de servicios.
- Desconocimiento de derechos y obligaciones como persona usuaria.
- Incidencias con las quejas y reclamaciones de las personas usuarias y/o pacientes.
- Otras no definidas.

*Causas relacionadas con la atención percibida por las personas usuarias:*

- Desacuerdo en los tiempos de espera prolongados.
- Relacionadas con la falta de información o trámites burocráticos.
- Tiempo de atención en consulta limitado.
- Desacuerdo con el trato recibido.
- Desacuerdo con las normas del centro, como acompañamiento, limitaciones en salas de espera, habitaciones, consultas, etc.
- Información insuficiente o poco comprensible por parte del profesional.
- Otras no definidas.

*Causas relacionadas con el propio acto sanitario o administrativo realizado:*

- Relacionadas con la prestación de la asistencia sanitaria.
- Desacuerdo con la prestación administrativa.
- Relacionadas con el profesional por dificultad de habilidades de comunicación, manejo de situaciones conflictivas.
- Relacionadas con los errores de la citación o en la asistencia.
- Contención de pacientes agitados.
- Otras no definidas.

*Causas ajenas a la organización o a la asistencia prestada:*

- Intervención en discusión entre usuarios y usuarias.
- Estado o condición del propio de la persona usuaria.
- Trabajo con enfermos mentales y trastornos por adicción.
- Actitudes discriminatorias relacionadas con el género, la orientación sexual, la religión, la raza, la procedencia o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Dolo.
- Otras no definidas.

d) Inclusión de criterios preventivos en el diseño de las instalaciones e infraestructuras, integrando la seguridad y prevención de las agresiones en los proyectos de remodelación y construcción de nuevas infraestructuras con salas de espera y espacios públicos comunes agradables (control de climatización, iluminación adecuada y mobiliario confortable), comunicación entre consultas, eliminación de espacios de visión reducida, iluminación adecuada en las zonas de acceso y aparcamiento en el exterior, etc.

e) Procedimiento de Coordinación con los Interlocutores Policiales Sanitarios.

La Instrucción 3/2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud, recoge la creación de la figura del Interlocutor Policial Territorial Sanitario, que asume la responsabilidad de la coordinación, cooperación, desarrollo y ejecución de las actuaciones relacionadas con cualquier manifestación de violencia o intimidación a personal del sector sanitario en el ámbito territorial que le sea propio.

Las Gerencias de Sector establecerán un procedimiento de coordinación con las personas interlocutoras policiales sanitarias que incluirá circuitos ágiles de comunicación que permitan responder de manera eficaz ante situaciones conflictivas y agresiones. Se contemplará la colaboración en la evaluación de la seguridad de los centros sanitarios, las actuaciones de vigilancia preventiva y en la formación del personal del sector sanitario entre otros.

- f) Establecimiento de comunicación e información a las personas usuarias mediante campañas informativas y cartelería de los derechos y obligaciones respecto a la asistencia sanitaria en Aragón recogidos en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, entre las que destaca entre otros:
- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros del Sistema de Salud.
  - Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.
- g) Dispositivos de alarma y alerta frente a agresiones.

**Medidas de seguridad pasivas:**

- Instalación de software de alerta en los equipos informáticos de unidades de riesgo (Aplicación Alerta Agresiones) que activen una alarma colectiva y silenciosa en el resto de equipos informáticos del centro de trabajo, dando aviso y notificación de una situación de rápida intervención frente a una agresión.  
Deberá verificarse el correcto funcionamiento de los dispositivos de Alerta Agresiones de forma periódica, sobre todo, en centros con un número pequeño de profesionales, horarios especiales, así como en situaciones donde quepa la posibilidad de que el profesional trabaje en solitario.
- Botón antipánico: sistemas de geolocalización mediante dispositivo móvil donde el profesional puede activar en las salidas y atención domiciliaria, PAC, Urgencias y emergencias 061, etc. Dichos dispositivos tendrán comunicación directa con el Centro de Emergencia 112 Aragón mediante protocolo de actuación inmediato y aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE), según se tenga previamente planificado y así conste en el protocolo del centro.
- Pulsadores o timbres antipánico que los profesionales puedan accionar desde el interior de las consultas y activen alarma sonora y luminosa en el exterior de las mismas, permitiendo

identificar una situación de riesgo de agresión, avisando al resto de profesionales y usuarios y usuarias.

- Botón SOS de aviso en la aplicación móvil AlertCops de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior del Gobierno de España, con conexión directa a la policía y servicio de localización y posicionamiento global GPS. Dicha aplicación envía información de la situación de alerta activada por el profesional y su geolocalización, así como la grabación de 10 segundos de audio que se envía de forma anexa con la alerta.
- Instalación de sistemas de videovigilancia en espacios comunes y puntos críticos de los centros de trabajo atendiendo al número de agresiones (Mapa de Riesgo de agresiones) y los criterios de evaluación de riesgos de agresiones y clasificación del riesgo individualizado de los centros de trabajo. Este sistema debe asegurar la confidencialidad e intimidad de la asistencia sanitaria del personal usuario y del profesional sanitario.
- Carteles informativos, que se situarán en la entrada de centro y zonas comunes, recordando al personal usuario y pacientes que, cualquier actuación ilícita contra los profesionales sanitarios, se cursará la pertinente denuncia por la Vía Penal.
- Cartelería en centros de trabajo indicando los derechos y obligaciones del personal usuario, stop agresiones sanitarias y cartelería disuasoria.
- Control de acceso y visitas de los centros de trabajo en plantas de hospitalización, salas de espera, urgencias, consultas, etc.
- Diseño del puesto, de forma que el profesional pueda disponer de una vía de escape rápida en caso de agresión.

#### **Medidas de seguridad activa.**

- Vigilante de Seguridad en los puntos críticos y donde la evaluación y clasificación de riesgo así lo indique.
- Establecimiento de canales de comunicación fluidos con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado al igual que con el Interlocutor Policial Territorial Sanitario, para fomentar actuaciones conjuntas en materia de prevención y actuación frente a agresiones a profesionales sanitarios.

#### **4.2.- Medidas de formación, información y capacitación.**

Dentro del Plan de Formación desarrollado por las distintas Gerencias de Sector y la Unidad Central de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud, se deberán incluir acciones formativas dirigidas a la difusión del presente Plan de Prevención frente a Agresiones

y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón, la mejora de las medidas de protección de los trabajadores y trabajadoras, la adquisición de habilidades en materia de comunicación, manejo de situaciones conflictivas y gestión de conflictos, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan manejar situaciones de riesgo, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo. La formación continua irá dirigida a todos los profesionales con los siguientes contenidos informativos y formativos:

- a) Información y difusión del Plan de Prevención entre el personal del SALUD: trabajadoras, trabajadores y mandos intermedios.
- b) Fichas informativas sobre prevención de agresiones y elaboración de una Guía informativa para profesionales de la salud, con recomendaciones y pautas de actuación ante situaciones conflictivas dirigidas a todos los profesionales.
- c) Curso específico de formación de actuación frente a la violencia en el lugar de trabajo, como parte del Manual de Acogida. Incluirá que se entiende por agresión, tipología, indicios, recursos disponibles frente a las agresiones, así como el procedimiento de comunicación del acto violento, apoyo, asesoramiento y asistencia a la persona agredida (médico, psicológico y legal).
- d) Formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo y técnicas de abordaje frente a conductas violentas, que capaciten para actuar ante comportamientos violentos de usuarios, usuarias y pacientes y evitar agresiones o minimizar las consecuencias.
- e) Cursos y talleres prácticos dirigidos a proporcionar a los profesionales conocimiento de técnicas en comunicación y contención verbal, que mejoren la interacción con las personas usuarias y faciliten el desarrollo de habilidades para el control de situaciones de conflicto.
- f) Formación e información al personal asignado atendiendo a la ORDEN SAN/441/2021, de 27 de abril, por la que se distribuyen funciones y responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales entre los diferentes órganos del Servicio Aragonés de Salud sobre el Plan de Prevención y las obligaciones establecidas en el mismo.
- g) Formación e información a los delegados y delegadas de prevención del contenido del Plan y Atención frente a Agresiones, para de esta forma poder informar y asesorar del mismo a los trabajadores y trabajadoras.

#### **4.3.- Asesoramiento, apoyo y asistencia al profesional agredido.**

**a) Unidad de referencia para la atención al profesional objeto de agresión y Profesional Guía frente a agresiones.**

Para llevar a cabo de forma más ágil el asesoramiento, apoyo, asistencia a la víctima de una agresión se crea la Unidad de referencia para la atención al profesional objeto de agresión. Esta Unidad de referencia que dependerá de la Dirección de Área de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud y coordinada por la Unidad Central del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, estará constituida por personal técnico de prevención de riesgos laborales con la especialidad de psicología del trabajo y personal especializado en psicología, al objeto de establecer los criterios y actuaciones a llevar a cabo por el Profesional Guía frente a agresiones de los sectores sanitarios e impulsar todas las actuaciones de prevención en materia de violencia externa, asistencia sanitaria al profesional agredido, asistencia psicológica, administrativa y asesoramiento jurídico, respetando y cuidando el aspecto humano que implica estas situaciones.

La *Unidad de referencia para la atención al profesional sanitario objeto de agresión* desempeñará las siguientes funciones:

- ✓ Coordinará las actuaciones del Profesional Guía frente a agresiones de los sectores sanitarios.
- ✓ Formar y asesorar al Profesional Guía frente a agresiones de los sectores sanitarios, cuyo contenido formativo deberá incluir al menos información y formación sobre:
  - Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - Guía de orientación jurídica.
  - Gestión y apoyo emocional.
- ✓ En los casos más graves y reincidentes, 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.
- ✓ Elaborará los informes periódicos referentes a la violencia en el lugar de trabajo, así como el Informe anual de violencia externa para elevar a la Mesa Técnica de agresiones, Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales o cualquier otro órgano que así lo solicite.

Se va a proceder a la creación de la figura del *Profesional Guía frente a agresiones*, que será designado por la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud a propuesta de los Gerentes de Sector y Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias, de entre los miembros de su equipo de trabajo. Las funciones, con carácter no exhaustivo, a realizar por el Profesional Guía frente a agresiones mismo serán las siguientes:

- Contactar con el profesional agredido en cuanto tenga conocimiento de la agresión, sobre todo en aquellos casos que revistan especial gravedad, con el fin de ofrecer el apoyo necesario en la asistencia sanitaria y psicológica.
- Acompañamiento y apoyo al profesional sanitario que ha sufrido una agresión, ofreciendo asesoramiento sobre el procedimiento y contenido del Plan, los trámites relacionados con la agresión, facilitando a su vez en caso necesario, la tramitación de la notificación y el registro del incidente, asistencia y apoyo psicológico, ayuda en la conformación de la denuncia, si así lo estima el profesional y en la solicitud de la asistencia jurídica. Su actuación debe ser una combinación de apoyo emocional, información y ayuda práctica.
- Analizar el seguimiento de las causas, acciones preventivas propuestas por la Unidad Básica de Prevención del sector sanitario y de las actuaciones desarrolladas relativas a los incidentes de violencia de origen externo.
- Informar a las Gerencias de Sector de la eficacia de los medios de alerta/alarma y sistemas implantados para la atención y el apoyo al profesional agredido.
- Cooperar con la Unidad de referencia de la Unidad Central de Prevención y Unidad Básica de Prevención del sector sanitario en la investigación de las causas de la agresión.

El número de Profesionales Guía frente a agresiones será valorado en cada Gerencia de Sector según las necesidades de cada uno de los sectores sanitarios, además de designar personal sustituto de los mismos.

La Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud a propuesta de los Gerentes de Sector y Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias, designarán a los profesionales guía en un plazo máximo de 6 meses tras la entrada en vigor del presente Plan de Prevención frente a las agresiones a profesionales sanitarios, sustituyendo con carácter inmediato su ausencia en el caso de que ésta se produzca. De igual forma, y en el mismo plazo máximo de 6 meses, se constituirá la Unidad de referencia para la atención a la persona trabajadora objeto de una agresión en la Unidad Central del Servicio de Prevención.

La ubicación y datos de contacto del Profesional Guía frente a agresiones, así como de la Unidad de referencia para la atención a la persona trabajadora objeto de agresión, se comunicarán a todos los centros y figurarán en la intranet de cada sector sanitario y en el Plan de actuación en caso de agresión de cada centro sanitario.

#### **b) Medidas de reparación de la víctima.**

Como acción preventiva, siempre que se haya producido una agresión que pudiera repetirse y sea necesario proteger al trabajador o trabajadora, se promoverán las actuaciones previstas en la normativa vigente tendentes a evitar la relación directa entre el agresor y el agredido. Si no fuera factible, desde las Gerencias de Sector se podrá proponer, a solicitud del profesional víctima de agresión, la adscripción temporal del trabajador o trabajadora a otro centro de trabajo.

Estas medidas incluirán la posible suspensión de la relación asistencial del profesional agredido y la persona agresora (cambio de cupo o centro asistencial), adscripción temporal del profesional a otra unidad organizativa, cambio de servicio, unidad e incluso de centro de trabajo, la adaptación de las tareas y el cambio de puesto de trabajo, siempre sin el menoscabo económico si este se produjera.

Asimismo, se considera de aplicación *ex lege* lo dispuesto en el art. 42.5 en relación con el art. 5 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, con las consecuencias jurídicas y pecuniarias que se deriven.

#### **c) Abandono del lugar de incidente en caso de entorno peligroso.**

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales considera los supuestos de interrupción de la actividad y abandono del lugar de trabajo (art. 14.1 y 21) en caso de riesgo grave e inminente (art. 4.4) como uno de los derechos del profesional para una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Ante un riesgo grave e inminente de agresión en el lugar de la asistencia, el primer paso del profesional ha de ser tener prevista una salida del escenario y solicitar ayuda a otras personas del centro de trabajo que puedan intervenir.

En los casos en los que el riesgo grave e inminente suceda en una salida asistencial fuera del centro de trabajo (Urgencias y Emergencia 061, atención domiciliaria, etc.), siempre y cuando



no se disponga de las medidas de seguridad adecuadas y/o de apoyo policial, se debe solicitar ayuda a las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad y en el caso de los profesionales del 061 al CCU, abandonar el domicilio y situarse a una distancia prudencial segura.

Si el riesgo persiste, el profesional sanitario no debe volver al domicilio o lugar de la asistencia hasta que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado indique que la situación está controlada y será entonces en presencia de estos, cuando se realice la asistencia sanitaria.

En cuanto sea posible, previo al abandono del domicilio o inmediatamente después, se deberá comunicar al superior jerárquico la situación acaecida y quedar registrada la incidencia en OMI/HCE.

#### **d) Otras medidas.**

Ante pacientes con antecedentes de agresividad previa, podrá valorarse la inclusión de un aviso temporal en el programa informático OMI/HCE utilizado (Flash), indicando “asistencia acompañada”.

Cada centro determinará en su Plan de actuación en caso de agresión, al profesional encargado de la valoración del paciente potencial de conductas agresivas y la activación del aviso temporal en OMI.

### **4.4.- Notificación y registro de incidentes violentos. Mapa de Riesgo. Mesa Técnica de Agresiones.**

#### **a) Registro de las notificaciones.**

Tras un acto violento, la persona agredida o en su defecto, cualquier compañero que presenciara el acto violento junto con el superior jerárquico, deberá cumplimentar el **ANEXO II** que será remitido al servicio, sección u unidad que se determine en cada Gerencia de Sector para la gestión. En el caso de que el profesional cause baja será notificado como accidente de trabajo (contingencia profesional) por violencia externa, mediante el sistema Delt@ (Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados).

Posteriormente, en el menor tiempo posible, la sección u unidad que se determine en cada Gerencia de Sector remitirá copias de dicho **ANEXO II** mediante correo electrónico a las Unidades Básicas de Prevención del sector sanitario correspondiente, a la Dirección de Área de Recursos Humanos de la Gerencia del Servicio Aragonés de Salud y a la Unidad Central

del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, donde se realizará el registro centralizado de todas las notificaciones de agresión a profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón.

El registro centralizado es de gran importancia para conocer la evolución de la tasa de incidencia por nivel asistencial y por centro de trabajo a lo largo de los años, así como para la elaboración del Mapa de Riesgo, detectar puntos y/o centro crítico y establecer los mecanismos para recopilar u ordenar la información de forma sistemática, que permita conocer con mayor precisión y de manera continua los datos necesarios para realizar una adecuada prevención, introduciendo las acciones de mejora continua adecuada a los riesgos detectados.

El registro de las distintas notificaciones de profesionales agredidos garantizará la protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

#### b) Mapa de Riesgo sobre Agresiones.

Tras una agresión, las Unidades Básicas de Prevención de los sectores sanitarios realizarán la investigación de la agresión, analizarán las causas y propondrán las medidas preventivas o de protección en la evaluación de riesgos del puesto de trabajo. Se analizarán adicionalmente las necesidades que pudiera haber en materia de formación e información y, especialmente, se analizará el riesgo de agresión en relación con los resultados de la evaluación de riesgos general y de factores psicosociales si procediese, planificándose las oportunas medidas preventivas y medidas correctoras en su caso.

De forma anual, con la compilación de datos recogidos de las investigaciones de las agresiones y el análisis de las mismas, se realizará el Mapa de Riesgo configurándose este como el instrumento para identificación de los centros y áreas de trabajo, donde los profesionales sanitarios son más susceptibles de padecer situaciones de violencia en el lugar de trabajo, con el fin de implementar las medias preventivas, tanto activas como pasivas, más adecuadas a las necesidades detectadas y proporcionales al nivel de riesgo en los distintos centros de trabajo

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Unidad Central) recibirá toda la información relativa al hecho violento de las investigaciones llevadas a cabo por las Unidades Básicas de Prevención de los sectores sanitarios, hará una recogida de datos, el análisis de los mismos y registro de los incidentes, que permitirá la elaboración del Mapa de Riesgo, cuyo informe se trasladará a la Mesa Técnica de Agresiones y Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos

Laborales del Servicio Aragonés de Salud y Delegados y Delegadas de Prevención del ámbito sectorial.

c) Mesa Técnica de Agresiones.

En el año 2018 se constituyó la Mesa Técnica de Agresiones, como órgano colegiado adscrito a la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud cuya finalidad es actuar como instrumento de estudio, análisis y seguimiento de todos los aspectos relacionados con las agresiones a profesionales de la salud dependiente del Servicio Aragonés de Salud.

Está constituida por personal de la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, Dirección de Área de Recursos Humanos, representantes de las Gerencias de Sector, así como representantes de las organizaciones sindicales con representación en la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud.

Dentro de las actuaciones que llevará a cabo la Mesa Técnica de Agresiones destacan el estudio de los incidentes violentos, y el análisis y evaluación del Mapa de Riesgo sobre Agresiones y Memoria Anual de Agresiones. Como consecuencia de este análisis, se acordarán medidas preventivas concretas para los puntos críticos detectados, así como todas aquellas acciones que se consideren oportunas en materia de protección y prevención de los profesionales de la salud incluida en las líneas estratégicas de intervención del presente Plan.

Del mismo modo, se le encomienda la evaluación y seguimiento del presente Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Los acuerdos adoptados en la Mesa Técnica de Agresiones se elevarán a la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud.

La Mesa Técnica se reunirá al menos cuatro veces al año de forma ordinaria y de forma extraordinaria, cada vez que así se requiera por cualquiera de las partes.

## **5.- ACTUACIONES TRAS UNA AGRESIÓN.**

Las distintas actuaciones a seguir ante una situación de agresión en un centro del Sistema Sanitario Público de Aragón o en un lugar donde estos profesionales ejerzan sus funciones se resumen a continuación:

a) Profesional agredido:

- Recibirá la asistencia sanitaria que precise de forma inmediata, solicitando informe médico y el correspondiente parte de lesiones con independencia de que hubiera lesiones físicas o psíquicas.
- Tras recibir la atención médica, si fuera necesaria, comunicará los hechos a su responsable inmediato, cumplimentarán de forma conjunta el **ANEXO II**, donde se incluirá una descripción de la situación de violencia acontecida, posibles causas desencadenantes del acto violento, así como todos aquellos datos disponibles para la identificación de la persona o grupo agresor.
- Si lo estima conveniente, el profesional agredido presentará la oportuna denuncia ante la Policía, la Guardia Civil o el Juzgado de Instrucción. Para ello la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud, a través de las Gerencias de Sector, ofrecerá el apoyo, asesoramiento, orientación y asistencia jurídica a los profesionales que así lo demanden a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos, mediante la solicitud **ANEXO V** Asistencia jurídica.

En el momento de la presentación de la denuncia, el profesional estará acompañado, si así lo solicita, por su responsable inmediato o por la persona que las Gerencias de Sector designen para estas funciones (Profesional Guía frente a agresiones).

La persona agredida podrá ser asistida por un delegado o delegada de prevención o por una persona de su confianza durante cada una de las fases del procedimiento.

b) Actuaciones del responsable inmediato del profesional agredido:

- Realizará el acompañamiento y apoyará a la persona agredida desde el conocimiento del acto violento, facilitándole información inmediata sobre la asistencia médica y psicológica si fuera necesaria.
- Recabará toda la información posible del trabajador o trabajadora agredida sobre los hechos, llevará a cabo las actuaciones necesarias para la identificación del agresor, recopilará la información complementaria que resulte necesaria a través de los testigos presenciales, y cumplimentará el **ANEXO II** de forma conjunta con el profesional agredido, dándole traslado a la unidad correspondiente para su registro como violencia externa y la tramitación en su caso, con independencia de que sea considerada incidente o accidente de trabajo.

- Informará al Profesional Guía frente a agresiones del incidente para que, de forma inmediata, se pueda poner en contacto con la persona agredida con el fin de ofrecer el apoyo necesario en la asistencia administrativa, sanitaria, psicológica y jurídica.
- Facilitará al trabajador o trabajadora agredido, cuando así lo manifieste, el tiempo necesario para interponer la consiguiente denuncia. El Profesional Guía frente a agresiones acompañará a presentar la denuncia si así lo solicita el profesional agredido.
- Informará al profesional agredido de la conveniencia de acudir a la Unidad Básica de Prevención del sector sanitario para realizar la valoración del estado de salud después de la agresión.

c) Actuaciones de la Gerencia del Sector.

Las actuaciones se llevarán a cabo a través de las unidades, sección o servicio que se determine en cada sector sanitario sin menoscabo de la responsabilidad establecida en la ORDEN SAN/441/2021, de 27 de abril, por la que se distribuyen funciones y responsabilidades en materia de prevención de riesgos laborales entre los diferentes órganos del Servicio Aragonés de Salud sobre el Plan de Prevención y las obligaciones establecidas en el mismo.

- Recabará del superior jerárquico el **ANEXO II** de comunicación de agresión y formulario de registro y lo remitirá a la Unidad Básica de Prevención del sector sanitario para la valoración clínica del trabajador o trabajadora, la investigación de la agresión y para la evaluación de la situación desde el punto de vista preventivo.
- De forma paralela, reenviará a la Dirección de Área de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud y a la Unidad Central del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales el **ANEXO II** de comunicación para su inclusión en el registro centralizado de agresiones, valoración y evaluación de las causas.
- Comunicará su apoyo al trabajador o trabajadora agredida mediante el **ANEXO III** del presente Plan.
- Remitirá al agresor, cuando el profesional agredido así lo indique, una comunicación reprobatoria de la situación violenta mediante la carta de repulsa de comportamiento violento dirigido al autor o autora de la agresión recogida en el **ANEXO IV**.
- Garantizará el apoyo, asesoramiento, orientación, y si lo solicitase el profesional agredido, cumplimentando el **ANEXO V**, asistencia jurídica a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos. En el momento de la presentación de la denuncia estará acompañado, si así lo solicita, por el Profesional Guía frente a agresiones.

- Si el profesional lo solicita, valorará la pertinencia de realizar un cambio de profesional asignado al usuario violento e incluso un cambio de centro asistencial, llevando a cabo las actuaciones que, dentro de la normativa vigente, resulten adecuadas en este sentido.
- Si las condiciones psicofísicas del profesional agredido hubieran sufrido un deterioro como consecuencia de la agresión, la Gerencia del Sector valorará las medidas de reparación de la víctima recogidas en el apartado 4.2 del presente Plan.
- 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 o trabajadoras, la notificación a la autoridad laboral se efectuará en un plazo inferior a 24 horas, a través del sistema establecido al efecto. Estos casos los deberá comunicar también al Comité de Seguridad y Salud en el mismo plazo mediante convocatoria extraordinaria.
- En caso de producirse incumplimiento de los deberes establecidos en el art. 5 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, de los cuales pueda derivarse una sanción económica, se dará traslado al órgano competente para la tramitación del expediente sancionador correspondiente con una valoración económica de daños.
- Informará en los Comités de Seguridad y Salud sobre las agresiones ocurridas desde la última convocatoria del mismo, debiéndose convocar con carácter extraordinario en los casos de agresiones recogidas en el apartado anterior.

En la información que se proporcionará a los delegados y delegadas de prevención en los Comités de Seguridad y Salud debe constar el número de agresiones, edad, sexo, categoría profesional, tipo de agresión (verbal, física, patrimonial), nivel asistencial y unidad/centro de trabajo, pudiendo incluirse otros ítems que se consideren importantes.

d) Actuaciones de la Dirección de Área de Recursos Humanos:

- Informará periódicamente de los datos recogidos en el registro centralizado de agresiones, así como del análisis de los mismos a la Dirección General de la Función Pública.
- Coordinará la Mesa Técnica de Agresiones, proponiendo las modificaciones y actualizaciones del Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la comunidad Autónoma de Aragón.
- Coordinará las reuniones con los Interlocutores Policiales Territorial Sanitario y las Gerencias de Sector.

e) Actuaciones del Servicio de Prevención:

Desde las Unidades Básicas de Prevención en los sectores sanitarios se llevará el registro informatizado de las agresiones que se produzcan en los centros de trabajo de su ámbito.

- El Área técnica realizará la investigación de todas las agresiones que tengan lugar en su ámbito, y vigilará la eficacia de las medidas preventivas planificadas e implantadas, la formación e información de los profesionales de la salud.  
Realizará la evaluación de los espacios y lugares de trabajo de forma periódica para verificar las condiciones de seguridad y evaluará la situación acaecida desde el punto de vista preventivo, incluidos los riesgos psicosociales.
- El Área sanitaria, en caso de agresión física, contactará con la persona trabajadora agredida para efectuar la oportuna valoración clínica y el seguimiento de su situación. Realizará la vigilancia de la salud del profesional agredido y gestionará la asistencia psicológica.

Desde la Unidad Central del Servicio de Prevención:

- Se llevará a cabo el registro centralizado e informatizado de todas las agresiones, las investigaciones y actuaciones realizadas en las Unidades Básicas de Prevención de los sectores sanitarios.
- Proporcionará acogida emocional y asistencia psicológica a los profesionales agredidos que así lo solicite.
- Realizará el seguimiento y actualización del procedimiento de actuación frente a las agresiones en coherencia con el vigente Plan.
- De forma anual elaborará el Mapa de Riesgo de agresiones y el Informe Anual de violencia externa y dará traslado de los mismos a la Mesa Técnica de Agresiones y Comisión Sectorial de Prevención de riesgos laborales del Servicio Aragonés de Salud.

## **6.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA AGRESIÓN.**

### **6.1.- Situación de Agresión.**

Ante una situación de posible agresión, el primer paso es solicitar ayuda de cualquier otro profesional o persona cercana, para poder controlar la situación, así como al vigilante de seguridad, en el caso de que centro o servicio cuente con este personal. En el caso de disponer de dispositivos de Alerta Agresión u otros, los activará de forma discreta.

De forma simultánea, si la situación de violencia persiste o se agrava, se alertará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local, según proceda, solicitando que se persone en lugar de la agresión lo antes posible.

Deberá garantizarse la asistencia médica inmediata al profesional, así como la seguridad del resto de los profesionales, usuarios y usuarias, reiniciando la continuidad asistencial tras la resolución del acto violento.

### **6.2.- Asistencia sanitaria.**

El profesional que haya sufrido una agresión, en función de la tipología, será atendido en el propio centro de trabajo, servicio de urgencia hospitalaria, Unidad Básica de Prevención o Mutua, solicitando que se expida el parte de lesiones pertinente por el facultativo que le asista. Esta asistencia médica deberá solicitarse no solamente en los supuestos de lesiones físicas, sino también cuando se produzca cualquier alteración o menoscabo psíquico.

En el caso de que fuera necesaria tramitar la incapacidad temporal, esta sería por contingencia profesional.

### **6.3.- Comunicación de la agresión al responsable del Centro y notificación.**

Una vez reconducida la situación de agresión y las circunstancias lo permita, se notificará el acto violento mediante el **ANEXO II** que deberá ser cumplimentado por la persona agredida, en el caso de que no pudiera, por un profesional testigo del incidente y el superior jerárquico, siguiendo el procedimiento establecido en el sector sanitario.

En este punto comunicará el incidente al Profesional Guía frente a agresiones, el cual llevará a cabo las funciones establecidas en el apartado 4.3. del presente Plan.

Todo el procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del profesional que ha sufrido la agresión.

### **6.4.- Apoyo psicológico.**

El superior jerárquico y Profesional Guía frente a agresiones informará al profesional agredido que tiene a su disposición un servicio de apoyo psicológico, el cual podrá ser solicitado en la Unidad Básica de Prevención del sector sanitario correspondiente o a la Unidad Central del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud.



El profesional agredido decidirá si acepta o bien, si el incidente no ha superado el daño psicológico, declina este ofrecimiento de forma inmediata, pudiendo solicitarlo con posterioridad.

#### **6.5.- Asistencia jurídica.**

El profesional objeto de una agresión por parte de las personas usuarias o acompañantes, puede iniciar por ese motivo acciones legales por vía judicial. En estos casos, el Servicio Aragonés de Salud prestará asesoramiento, orientación y asistencia jurídica a los profesionales que así lo demanden a través de la Dirección General de Servicios Jurídicos.

Los trabajadores y trabajadoras que deseen obtener asistencia jurídica a través del Servicio Aragonés de Salud deberá solicitarlo a la Gerencia del Sector correspondiente mediante el **ANEXO V**, dándose posteriormente traslado de la solicitud a la Dirección de Área de Recursos Humanos del Servicio Aragonés de Salud y Secretaria General Técnica del Departamento de Sanidad, que dará curso de la solicitud de asistencia a la Dirección General de Servicios Jurídicos.

A la solicitud se acompañará toda la documentación generada y aclaratoria de los hechos acaecidos, copia de la denuncia efectuada en su caso, así como la Citación Judicial si se tuviera.

#### **6.6.- Manifiesto de rechazo de la agresión y adopción de medidas de prevención.**

A petición del profesional agredido, la Gerencia enviará al agresor un manifiesto de rechazo de la agresión mediante el **ANEXO IV**, denunciando la situación de violencia ocurrida contra el personal sanitario e informando de las acciones legales que pudieran llevarse a efecto contra el agresor o agresores.

#### **6.7.- Vigilancia de la salud del profesional agredido.**

El profesional agredido con carácter voluntario podrá solicitar la valoración de su estado de salud al Área sanitaria de la Unidad Básica de Prevención del sector sanitario que, tras la valoración, emitirá, en su caso, las recomendaciones oportunas para la adaptación o cambio de puesto de trabajo del profesional agredido si procediese, emitiendo dicha propuesta a la Gerencia del Sector, que ordenará las actuaciones pertinentes para la protección de la salud del profesional agredido.

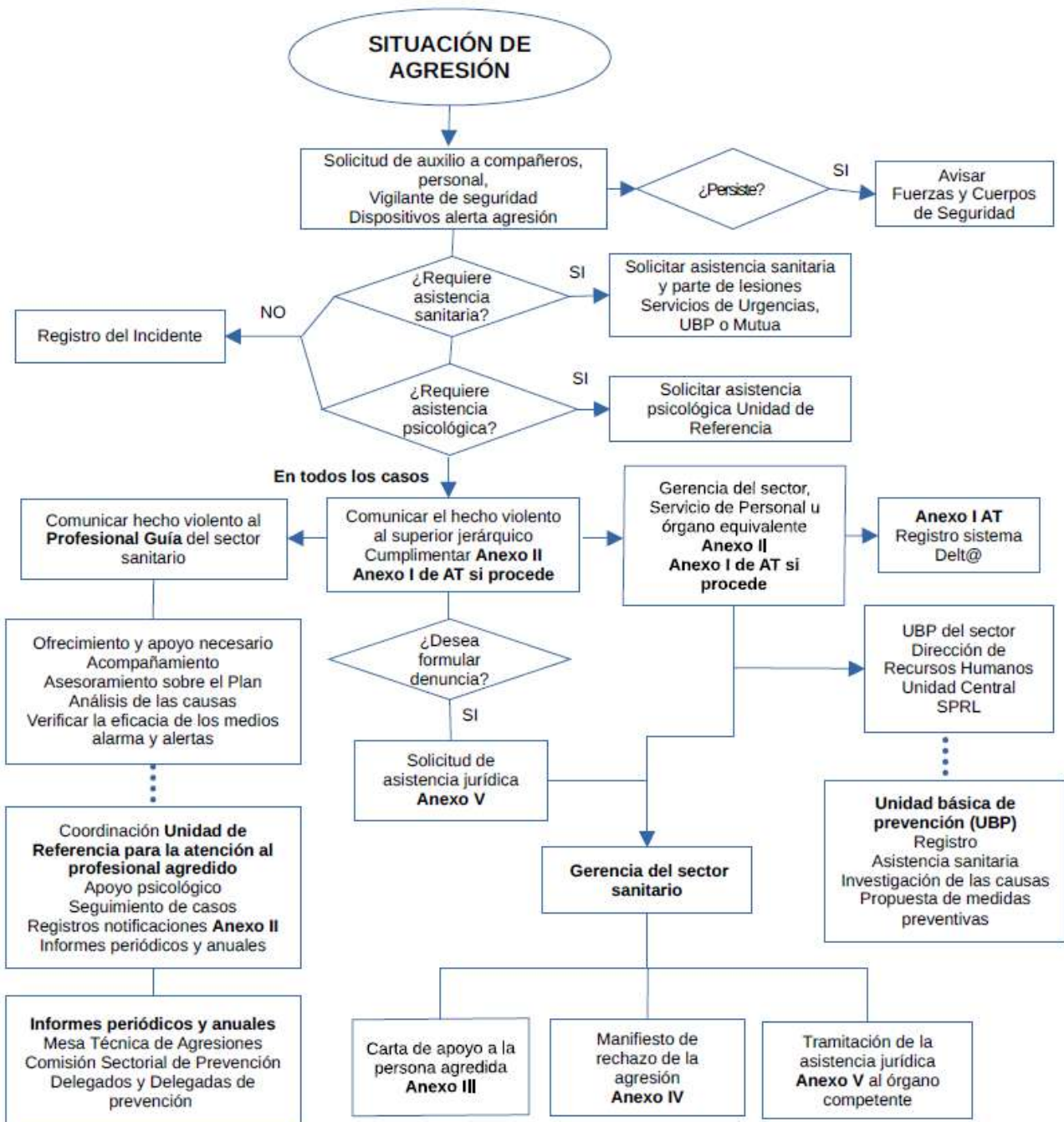
## **7.- EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO.**

La evaluación, seguimiento y actualización del Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de la Comunidad Autónoma de Aragón se realizará en la Mesa Técnica de Agresiones del Servicio Aragonés de Salud, que actuará como Grupo de Mejora.

Se revisará cuando se produzca cambio en la normativa que pueda afectar al contenido y siempre que existan factores de cualquier tipo que aconsejen su modificación, para lograr una mayor efectividad. Estas revisiones se elevarán a la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del SALUD para el análisis y aprobación de las modificaciones propuestas, y en su caso, efectuará la oportuna propuesta de modificación a la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud.

Anualmente, en el primer trimestre, se presentará el Informe anual de violencia externa en el lugar de trabajo que debe ser redactado y presentado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud, así como el correspondiente Mapa de Riesgo con los índices de incidencias acumulados, diferenciados por niveles asistenciales, donde se realizará un análisis cuantitativo y cualitativo de las agresiones, indicando el perfil del profesional agredido, las causas probables de la agresión, nivel asistencial, categoría profesional, lugar donde ha sucedido, causas probables de la agresión y perfil del agresor.

## ANEXO I: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A UNA AGRESIÓN. FLUJOGRAMA.





*El responsable del tratamiento es el Servicio Aragonés de Salud. Correo electrónico: [dgerencia@salud.aragon.es](mailto:dgerencia@salud.aragon.es). La finalidad del tratamiento es la elaboración de un Plan de prevención frente a agresiones externas en el lugar de trabajo y atención a profesionales del sistema sanitario público de Aragón. La licitud del tratamiento se basa en el cumplimiento de una obligación legal. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, ante el Servicio Aragonés de Salud, sito en Plaza de la Convivencia 2, Zaragoza, obteniendo información en el correo electrónico [dpd@salud.aragon.es](mailto:dpd@salud.aragon.es). Podrá consultar información adicional y detallada en el Registro de Actividades de Tratamiento del Gobierno de Aragón (<https://protecciondatos.aragon.es/registro-actividades/1207>)*

### **ANEXO III: CARTA DE APOYO A LA PERSONA AGREDIDA.**

Me dirijo a usted, como responsable del Centro donde presta sus servicios y en relación con los hechos producidos en fecha [fecha incidente] en los que sufrió un presunto incidente violento durante la prestación de sus servicios, concretamente [lugar/centro de trabajo].

El Servicio Aragonés de Salud, a través de esta Gerencia de Sector/Dirección de Atención Primaria [el que corresponda], no va a permanecer indiferente ante estas circunstancias que puedan atentar gravemente contra la dignidad y la integridad de sus trabajadores y trabajadoras.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier caso de violencia, promoverá las acciones precisas para garantizar la seguridad de sus trabajadores y trabajadoras, poniendo en marcha las medidas que contempla el Plan de prevención frente a agresiones y atención a profesionales del sistema sanitario público de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En este sentido, esta Gerencia de Sector/Dirección de Atención Primaria [el que corresponda] siguiendo las pautas de actuación en caso de agresión que se establece en dicho protocolo, procede al envío de la documentación a la Dirección Gerencia del Servicio Aragonés de Salud para que tengan conocimiento de su caso a los efectos oportunos.

Quedamos a su disposición, pasando a ofrecerle el asesoramiento y apoyo que requiera la situación, así como la valoración por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Lamentamos mucho lo ocurrido, quedo a su disposición.

Atentamente

Localidad, [fecha de emisión]

Gerente del Sector/Dirección de Atención Primaria [el que corresponda]

#### **ANEXO IV: MANIFIESTO DE RECHAZO DE LA AGRESIÓN.**

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos el día [fecha del incidente] durante la atención sanitaria que se prestó en [lugar de los hechos]. He sido informado de que, durante la prestación de la asistencia, usted presuntamente [descripción de la conducta agresiva, concretando la categoría laboral de la víctima].

Por ello le recordamos que en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud en Aragón, entre los Deberes de las personas usuarias del Sistema de Salud de la Comunidad de Aragón, (concretamente en el artículo 5.e), establece que todos los usuarios y usuarias deben mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que preste en él sus servicios.

Desde esta Gerencia/Dirección de Atención Primaria del Sector [el que corresponda], velamos por qué el trato que dispensan todos nuestros profesionales sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo deben comprender que no podemos tolerar que se produzca contra ellos incidentes violentos, pues no hay que olvidar el derecho que nuestros trabajadores y trabajadoras tienen a ser respetado y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión, según tienen reconocidos en la Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y Servicios Sociales Públicos de Aragón, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a los órganos jurisdiccionales competente en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Por ello, deseamos sinceramente que esto no haya sido más que un incidente puntual y que en futuros contactos se haya normalizado las relaciones con nuestros profesionales.

Se le recuerda que, en caso de disconformidad o discrepancia con la asistencia recibida o si desea proponer alguna mejora del servicio, existen a su disposición modelos para realizar sugerencias, reclamaciones, quejas, etc. que puede formalizar en los Servicios de Atención al Usuario.

Localidad, [fecha de emisión]

El/la Gerente del Sector xxx

Gerente del Sector/Dirección de Atención Primaria [el que corresponda]

## ANEXO V: SOLICITUD DE ASISTENCIA JURÍDICA POR INCIDENTE VIOLENTO.

### SOLICITANTE:

DNI/NIE \_\_\_\_\_ Nombre \_\_\_\_\_  
Apellidos \_\_\_\_\_

Categoría laboral \_\_\_\_\_  
Centro de trabajo \_\_\_\_\_

### DATOS A EFECTO DE NOTIFICACIÓN:

Dirección \_\_\_\_\_  
Localidad \_\_\_\_\_ Código postal \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_  
Correo electrónico \_\_\_\_\_

### EXPONGO:

- Que he sido víctima de un acto violento en el ejercicio de mis funciones \_\_\_\_\_
- Que en la denuncia que he presentado se relatan los hechos violentos en cuestión \_\_\_\_\_

### SOLICITO:

Que se me preste asistencia jurídica tal como marca el Plan de Prevención frente a agresiones y atención a profesionales del sistema sanitario público de la Comunidad Autónoma de Aragón.

### DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA:

- Anexo II de comunicación de agresión
- Denuncia del incidente violento
- Citación judicial
- Otros (indique que tipo de documento)

Fecha y firma

El responsable del tratamiento es el Servicio Aragonés de Salud. Correo electrónico: [dgerencia@salud.aragon.es](mailto:dgerencia@salud.aragon.es). La finalidad del tratamiento es la elaboración de un Plan de Prevención frente a agresiones externas en el lugar de trabajo y atención a profesionales del sistema sanitario público de Aragón. La licitud del tratamiento se basa en el cumplimiento de una obligación legal. No se cederán datos a terceros, salvo obligación legal. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición a su tratamiento, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, ante el Servicio Aragonés de Salud, sito en Plaza de la Convivencia 2, Zaragoza, obteniendo información en el correo electrónico [dpd@salud.aragon.es](mailto:dpd@salud.aragon.es). Podrá consultar información adicional y detallada en el Registro de Actividades de Tratamiento del Gobierno de Aragón (<https://protecciondatos.aragon.es/registro-actividades/1207>)





**SANIDAD**

# El nuevo Plan de prevención frente a agresiones a trabajadores del SALUD crea la figura del profesional guía

Actualiza el plan de 2005 y ha sido aprobado por unanimidad en la Mesa Sectorial de Sanidad

Actualizado 24/02/2025 12:47 | **Sanidad**



Mesa Sectorial de Sanidad **Gobierno de Aragón**

El nuevo Plan de prevención frente a agresiones externas en el lugar de trabajo y atención a profesionales del sistema sanitario público de Aragón, que actualiza el de 2005, crea la nueva figura del profesional guía frente a agresiones, que dará acompañamiento y apoyo al trabajador que haya sido objeto de un acto violento.

El plan fue presentado el viernes pasado en la Mesa Técnica de Agresiones y ratificado en la reunión de la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales del Servicio Aragonés de Salud. Este lunes, ha sido aprobado, por unanimidad, en la Mesa Sectorial de Sanidad.

Entrará en vigor, una vez que se publique en el Boletín Oficial de Aragón. Se trata de un documento que ha sido trabajado y consensuado con los representantes de los trabajadores.

La nueva figura del profesional guía frente a agresiones se creará en cada uno de los sectores sanitarios y tendrá como funciones:

- Contactar con el profesional agredido en cuanto tenga conocimiento de la agresión, especialmente en los casos con especial gravedad, y ofrecerle el apoyo necesario en la asistencia sanitaria y psicológica.
- Acompañamiento y apoyo al profesional sanitario que haya sufrido una agresión, ofreciendo asesoramiento sobre procedimientos y trámites, asistencia, ayuda en la conformación de la denuncia, si así lo estima el profesional, y en la solicitud de la asistencia jurídica. Su actuación debe ser una combinación de apoyo emocional, información y ayuda práctica.
- Analizar el seguimiento de las causas, acciones preventivas y actuaciones desarrolladas relativas a los incidentes de violencia de origen externo.
- Informar a la gerencia de sector de la eficacia de los medios de alerta/alarma y sistemas implantados para la atención y el apoyo al profesional agredido.
- Cooperará con la Unidad de referencia de la Unidad Central de Prevención y Unidad Básica de Prevención en la investigación de las causas de la agresión.

## **UNIDAD DE REFERENCIA**

Otra novedad del plan es la creación de la Unidad de referencia para la atención al profesional objeto de agresión, que dependerá de la Dirección de Área de Recursos

Humanos del Servicio Aragonés de Salud y estará coordinada por la Unidad Central de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta unidad deberá establecer los criterios y actuaciones que deban llevarse a cabo por el profesional guía frente a agresiones de los sectores sanitarios e impulsar todas las actuaciones de prevención en materia de violencia externa, asistencia sanitaria al profesional agredido, asistencia psicológica, administrativa y asesoramiento jurídico, respetando y cuidando el aspecto humano que implica estas situaciones.

También se encargará de formar y asesorar a los profesionales guía sobre:

- El Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón.
- Guía de orientación jurídica.
- Gestión y apoyo emocional.

## **TOLERANCIA CERO**

El nuevo plan aboga por la tolerancia cero frente a las agresiones y recuerda que, según la ley de Salud de Aragón, los ciudadanos tienen, entre otros deberes, el de mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.

Para sensibilizar a la población, se promoverán campañas informativas que destaquen la necesidad de:

- Cuidar las instalaciones y colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros del sistema de salud.
- Mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.

El plan recoge una práctica que ya se viene realizando desde hace unos años, la remisión al agresor de una comunicación reprobatoria de la situación violenta mediante una carta de repulsa del comportamiento violento, cuando el profesional agredido así lo indica.

Asimismo, ante pacientes con antecedentes de agresividad previa, el plan indica que podrá valorarse la inclusión de un aviso temporal en el programa informático que utilizan los profesionales indicando “asistencia acompañada”.

Si el profesional lo solicita, se valorará la pertinencia de realizar un cambio de profesional asignado al usuario violento e incluso un cambio de centro asistencial, llevando a cabo las actuaciones, dentro de la normativa vigente, que resulten adecuadas en este sentido.

## **OBJETIVOS**

El objetivo del Plan de prevención frente a agresiones tiene por objeto establecer el conjunto de actuaciones preventivas y pautas que se han de seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia externa contra los profesionales del Servicio Aragonés de Salud (SALUD), con ocasión o como consecuencia, del ejercicio de sus funciones.

Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero que tenga a éste como motivo de la agresión. El plan también especifica los procedimientos de actuación, notificación, registro de los actos e incidentes violentos y el apoyo a los profesionales agredidos.

Queda incluida la posible violencia externa que, aunque no afecte directamente sobre la integridad de la persona trabajadora, lo haga sobre el patrimonio de la Administración o del propio empleado público.

El plan pretende generar entornos de trabajo libre de violencia en los que no se tolere ningún tipo de agresión desde una óptica integral de actuación, incluyendo acciones para la mejora y adecuación de los espacios de trabajo libre de violencia externa.

También contempla medidas de formación, información y capacitación de los profesionales, así como la difusión de los procedimientos y protocolo de prevención de las agresiones, atención médica y psicológica y asesoramiento administrativo y jurídico a las personas agredidas.

Los objetivos específicos del plan son:

- Diseñar entornos de trabajo donde se minimice la exposición a violencia externa mediante la evaluación de riesgo de agresión, análisis y estudio

de las situaciones potencialmente violentas, identificación de los centros, servicios y unidades donde hay una mayor tasa de incidentes violentos.

- Mejorar las competencias y habilidades de los profesionales en aras de facilitar la identificación de situaciones potenciales de violencia y afrontamiento. Elaboración de un plan de formación específico y la difusión del Plan de Prevención frente a Agresiones y Atención a Profesionales del Sistema Sanitario Público de Aragón.
- Desarrollar los procedimientos de prevención de riesgos laborales, identificación de las causas y transmisión de las medidas preventivas concretas para cada situación.
- Garantizar en todo momento la protección de la víctima y la asistencia sanitaria, asistencia psicológica y asesoramiento jurídico de los profesionales tras sufrir una agresión, así como las medidas de reparación adecuadas a cada caso de forma individual.
- Hacer un registro centralizado de cada acto violento, la elaboración del mapa de riesgo y la tasa de incidencia anual global y por niveles asistenciales.

Por otra parte, el plan recuerda que, según la Ley de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón, los profesionales de la salud tienen la consideración de autoridad pública, lo que supone que, en el ejercicio de sus funciones, los hechos constatados por estos profesionales gozan de la presunción de veracidad.

Asimismo, indica que el Código Penal español contempla la posibilidad de que las agresiones al personal sanitario que trabaja en el sector público puedan tener la consideración de delito de atentado contra la autoridad (artículos 550 y 551).

También recoge la figura de la persona Interlocutora Policial Territorial Sanitaria, para fortalecer la cooperación policial con las autoridades sanitarias en sus actuaciones y mejorar la seguridad en los centros sanitarios, que fue creada por la Instrucción 3/2017, de la Secretaría de Estado Seguridad, sobre medidas policiales que se han de adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud. Esta figura, de hecho, ya existe y ya hay un trabajo de colaboración con el sistema sanitario aragonés.



[Contacta](#) | [Aviso legal](#) | [Condiciones Generales](#) | [Accesibilidad](#)