

Guía breve para la prevención de las agresiones en Atención Primaria

Coordinación

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Subdirección General de Administración de Personal y Salud Laboral. Dirección General de Recursos Humanos.

Grupo de trabajo:

Encarna Santolaria Bartolomé¹, Asunción Palop Grau¹, Gema Gallego Viñas¹, Amparo Asensio Ojeda¹, Armando Ariel Beroiz Heiland², Estrella Collado Rodríguez³, Vicente José Belda Torrent⁴

¹Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Dirección General de Recursos Humanos

²Centro de Salud de Salvador Pau. Departamento de Salud de Valencia-Clínico-Malvarrosa.

³Servicio de Transformación del Modelo Asistencial. Dirección General de Asistencia Sanitaria.

⁴Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad.

Aprobado en Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral, de fecha 13/07/2021

ÍNDICE

1. Introducción.....	pág. 4
2. Qué entendemos por Agresión.....	pág. 4
3. Las agresiones en Atención Primaria.....	pág. 5
4. Qué hacer para prevenir las agresiones.....	pág. 6
5. Qué hacer tras una agresión	pág. 13
6. Material de apoyo	pág. 14

Anexo: Cuestionario de autovaloración para los centros de Atención Primaria.

1. Introducción

El **Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021** constituye el marco de referencia para la prevención de las agresiones en los centros sanitarios de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Incluye 4 líneas de actuación y 27 medidas que abordan acciones preventivas y de apoyo, asesoramiento jurídico y asistencia a la persona víctima de la agresión.

Según los datos del registro de agresiones, el riesgo de sufrir una agresión en Atención Primaria es mayor, aproximadamente el doble, que en Atención Especializada.

Esta guía, dirigida fundamentalmente a los responsables de los centros, pretende ser una herramienta para facilitar la aplicación y seguimiento de las medidas preventivas en Atención Primaria.

2. ¿Qué entendemos por Agresión?

En el marco del **Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021**, se entiende por "**Agresión**": toda actitud de amenaza, abuso verbal o físico, comportamiento intimidatorio, ataque físico, coacción o ataque sexual:

- 1- Que cometa cualquier paciente o persona usuaria, sus familiares o acompañantes
- 2- Contra personal del sector sanitario público de la Generalitat en el ejercicio de su profesión
- 3- Con la finalidad de causarle un daño físico y/o psicológico

Es necesario que se den **simultáneamente las tres condiciones anteriores** para que el acto violento se considere "agresión"

¿Qué actos violentos NO se consideran una Agresión?

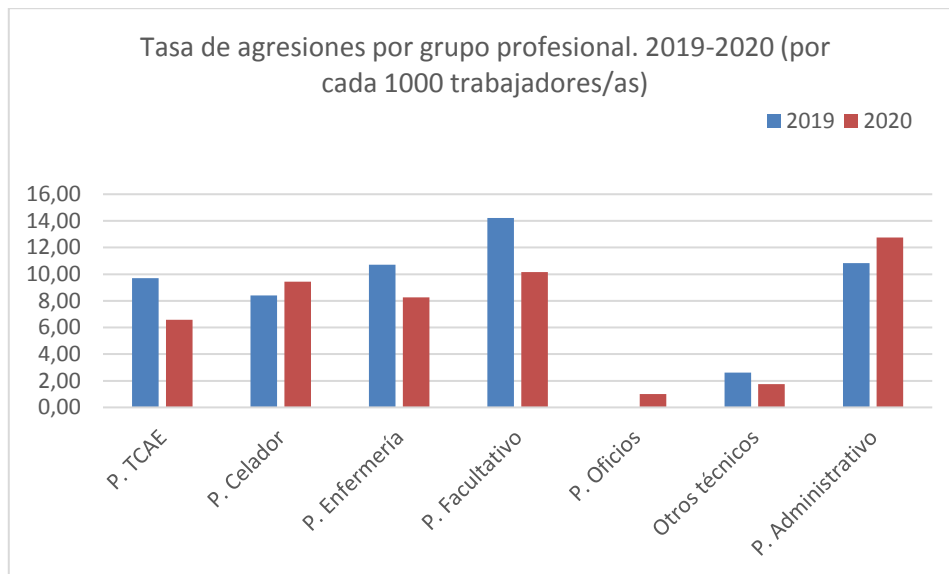
- Agresiones como consecuencia de un acto ilícito, robo, atraco,...
- Conflictos y agresiones entre personal de la propia Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- Eventos fortuitos que causen una lesión al profesional (sin intencionalidad de causar daño).

Estos actos violentos se gestionan a través de otros procedimientos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que no son objeto de esta guía breve.

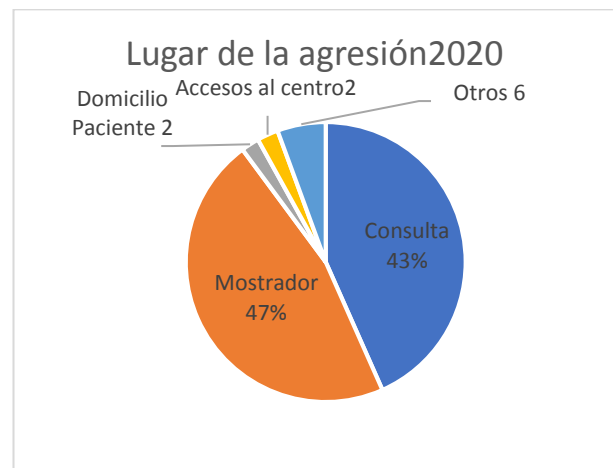
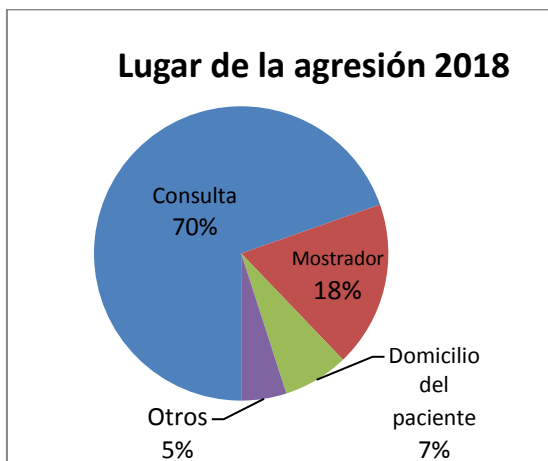
Tampoco puede considerarse como agresión la mera utilización por parte de los usuarios de las hojas de reclamaciones previstas en la normativa vigente, así como la comunicación por el profesional como resultado y con posterioridad a la presentación de dicha reclamación por el usuario, salvo que la misma contenga descalificaciones graves que puedan ser vinculadas a actos violentos que cumplan las tres condiciones que definen una agresión.

3. Las agresiones en Atención Primaria

En Atención Primaria, los grupos profesionales con mayor riesgo de sufrir una agresión son el personal facultativo, personal celador y administrativo. Los lugares más conflictivos son la consulta y el mostrador. En 2020 la pandemia ha provocado un cambio en el perfil de las agresiones. Se han incrementado las agresiones en mostrador y personal administrativo, asociadas a factores relacionados con el acceso a los servicios.



Fuente: Registro de agresiones de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Atención Primaria, año 2020.



Fuente: Registro de agresiones de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Atención Primaria.

4. ¿Qué hacer para prevenir las agresiones?

Las agresiones tienen un origen multicausal. El contexto sociocultural en el que se desenvuelve la relación asistencial actúa favoreciendo o dificultando las posibles agresiones. Existen factores de riesgo relacionados con el lugar de trabajo, tanto estructurales (distribución de espacios, iluminación, condiciones ambientales de las zonas de espera, etc.) como organizativos (trabajo en solitario, medidas de seguridad, volumen de trabajo, tiempo de espera,...). Otros factores se relacionan con los pacientes, o con la relación paciente-sistema sanitario (frustración, expectativas no cumplidas, etc.).

En el Anexo se facilita una herramienta para que cada centro pueda identificar situaciones de riesgo en los centros incluidos dentro de su zona básica de salud y se dan orientaciones sobre posibles medidas a adoptar.

Puntos clave

Abordaje integral: combinación de medidas organizativas, de seguridad y de información y formación.

Medidas proporcionales al riesgo y adaptadas a cada centro: El riesgo de sufrir agresiones y el peso de los factores que promueven la violencia pueden variar entre los centros, dependiendo del tamaño, ubicación y características del centro. Por otra parte, las características del propio centro pueden hacer más aconsejables o viables unas medidas preventivas u otras.

Respeto a los derechos del personal y de las personas usuarias: conjugar la protección de la salud del personal, los derechos de las personas usuarias y la creación de espacios "amables y saludables para todos y todas".

Con carácter general...

Mejorar la información y comunicación con las personas usuarias

Una parte importante de las agresiones en Atención Primaria se producen por causas relacionadas con el acceso a la asistencia sanitaria (demanda de atención inmediata, demanda de atención sin cita...) o por demandas inadecuadas de prestaciones (baja laboral no procedente, derivación a especialista o tratamientos médicos no indicados).

- ✓ Mejorar la información a usuarios y pacientes sobre la cartera de servicios, funcionamiento del centro, cauces oficiales para las quejas y sugerencias (en proximidad a puntos de acceso al servicio/centro, salas de espera,...). Por ejemplo, mediante un folleto breve propio del centro.
- ✓ Disponer de la información del funcionamiento del servicio (horarios, formas de acceso a programas u otros servicios, forma de llamada, información de campañas, ubicación de los servicios básicos, trámites administrativos,...) de forma visible, clara y actualizada. Evitar la acumulación de mensajes antiguos o desfasados. Siempre que sea posible, utilizar pictogramas para facilitar la comprensión a personas de otras lenguas o con dificultades de lecto-escritura.
- ✓ Informar a personas usuarias de cambios imprevistos en la atención en consulta o salas (por ejemplo, un cambio de consulta por ausencia de un profesional, mediante un cartel en la puerta habitual).
- ✓ Proporcionar información clara sobre la forma de acceso a la atención de urgencia, fuera de cita.
- ✓ Mantener actualizada y visible la señalización que indica a personas usuarias dónde dirigirse para recibir asistencia o informarse, así como los carteles identificativos de consultas y salas.
- ✓ Mantener visible la cartelería oficial de Conselleria sobre el Plan Integral de Prevención de las agresiones en entornos Sanitarios 2018-2021.
- ✓ Gestionar de forma adecuada las quejas y sugerencias. Análisis de las quejas y sugerencias del centro para mejorar los aspectos más débiles y reforzar los aspectos positivos.
- ✓ Ante determinadas situaciones, llevar a cabo acciones comunitarias dirigidas a la población. Intervenciones coordinadas con Ayuntamientos y asociaciones (vecinales, escolares, etc.).

**Medidas
organizativas y
 acondicionamiento
de espacios**

Desde el propio centro sanitario se pueden promover medidas organizativas que eviten o minimicen las agresiones.

Si bien las condiciones de los espacios no pueden considerarse como causa inmediata de las agresiones, éstas pueden favorecer o exacerbar tensiones existentes.

- ✓ Revisar y organizar las agendas para minimizar los tiempos de espera.

- ✓ Gestionar las visitas domiciliarias (horario, personal,...).
- ✓ Garantizar la presencia y suficiencia de profesionales adecuados en todas las franjas horarias.
- ✓ Fomentar criterios de actuación comunes entre profesionales del centro, especialmente en situaciones más complejas. Dar la misma respuesta ante la misma petición de una persona a distintos profesionales (administración, dispensación farmacéutica, derivación a especialistas, realización de pruebas diagnósticas,...).
- ✓ Unificar criterios de llamada a personas usuarias en sala de espera entre los profesionales del centro.
- ✓ Diseñar los horarios de trabajo de modo que se evite trabajar de forma aislada. En la medida de lo posible, en turnos con menor número de personas trabajando, ubicarlos en consultas próximas y /o con posibilidad de alerta entre las mismas.
- ✓ En la medida de lo posible, disponer de consultas interconectadas para aquellas asistencias que requieren de actuaciones conjuntas o complementarias, como pediatría y enfermería de pediatría.
- ✓ Establecer pautas de actuación ante asistencia a pacientes con conductas agresivas previas conocidas (acompañamiento en consulta o en domicilio, solicitud de colaboración de las FCSE,...).
- ✓ Disponer de señalización visible y fácilmente comprensible que facilite la orientación de las personas usuarias en los espacios de acogida y salas de espera.
- ✓ Mantener unas condiciones adecuadas de iluminación, climatización, ruido, asientos suficientes en salas de espera.
- ✓ Limitar el acceso de la persona usuaria a los distintos espacios, especialmente aquellos destinados al personal.
- ✓ Realizar encuestas a personas usuarias sobre el conocimiento de los procesos realizados en el centro (citación, asistencia, trámites administrativos,...) y reforzar los aspectos informativos más débiles.

Formación e información del personal

La mayor parte de las conductas violentas que se producen en Atención Primaria no son premeditadas ni deliberadas. Muchas de ellas son consecuencia de frustraciones y tensiones que la persona usuaria proyecta sobre el profesional. La formación del personal en la identificación y el manejo de situaciones conflictivas es una medida clave para minimizar las agresiones en los centros sanitarios.

- ✓ Incluir las agresiones a profesionales (prevención y actuación posterior) en las sesiones de formación departamental.
- ✓ Incluir las agresiones a profesionales (prevención y actuación posterior) en las sesiones del centro.
- ✓ Promover la información y la comunicación entre profesionales (abordaje común de las situaciones conflictivas, compartir experiencias,...). "Hablar de las agresiones".
- ✓ Organizar y fomentar la participación en cursos y talleres sobre mejora de las habilidades comunicativas en la atención al público, así como en técnicas de manejo de conflictos.
- ✓ Proporcionar formación específica en protocolos de manejo del paciente psiquiátrico y atención a drogodependencias desde Atención Primaria.
- ✓ Poner a disposición de todo el equipo la "Guía para personal en el entorno sanitario" y la "ficha informativa E-11" (disponibles en la página web institucional).
- ✓ Mejorar la formación e información de los trabajadores y trabajadoras acerca de la aplicación "Código Alerta": función y uso.
- ✓ Ante nuevas incorporaciones de personal, informarles del Plan y del procedimiento de gestión de las agresiones. Entregarles la ficha informativa E-11 y la Guía para personal en el entorno sanitario. Explicarles el funcionamiento del Código Alerta. Aclarar cualquier duda que tengan al respecto. Se recomienda disponer de una guía de acogida al centro de trabajo con explicación del funcionamiento y organización internas.

Medidas de seguridad

Existen diversas medidas y dispositivos de protección que pueden ser utilizadas para mejorar la seguridad en los centros sanitarios. Estas medidas no son suficientes por sí mismas, sino complementarias al resto de medidas. Deben ser proporcionales al riesgo. Algunas de ellas no son aplicables con carácter general a todos los centros, sino que requieren una valoración previa individualizada.

- ✓ Revisar la red de conexión del Código Alerta en todos los turnos de trabajo. Todos los ordenadores con atención al público deben estar interconectados, de modo efectivo, en todos los turnos de trabajo, para obtener la ayuda más rápida en caso de alerta. El icono del aro salvavidas debe estar siempre visible (no oculto) en pantallas con atención al público.
- ✓ Disponer, al menos en mostrador, de listado o números de teléfono de contacto de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado más próximos.
- ✓ Mantener contactos y coordinación con los Interlocutores policiales sanitarios.
- ✓ Valorar otros sistemas de seguridad: vigilante de seguridad, video-vigilancia en determinadas zonas.

Algunas medidas complementarias...

...en consulta

- ✓ Disponer de sistemas de gestión de turnos e instalación de pantallas que ofrezcan información sobre cartera de servicios, formas de acceso...
- ✓ Informar acerca del funcionamiento del sistema de llamada por turno y de la atención por prioridad.
- ✓ Informar adicionalmente en situaciones de demora, necesidad de salidas a atender situaciones urgentes.
- ✓ Informar de la posibilidad de consulta telefónica en determinados casos.
- ✓ Organizar adecuadamente el mobiliario en las consultas y salas, de manera que permita la salida del profesional en caso de necesidad.
- ✓ Eliminar pestillos en las consultas que permitan el cierre por dentro.

- ✓ Evitar disponer al alcance de personas usuarias objetos que puedan ser utilizados para agredir (tijeras, grapadora, marco de fotos,...).
- ✓ Se recomienda agrupar las consultas en horarios especiales en una misma zona del edificio, para no estar aislados en casos de emergencia.
- ✓ Disponer de elementos de entretenimiento en salas de espera (carteles, pantallas, cuentos o juegos en áreas de pediatría,...). Las pantallas, además de distraer, pueden servir para informar acerca de la organización del centro, servicios prestados, etc.

...en mostradores

- ✓ Organizar recursos y colas en función de franjas horarias, según afluencia.
- ✓ Disponer de sistemas de gestión de turnos e instalación de pantallas que ofrezcan información sobre cartera de servicios, formas de acceso...
- ✓ Ante incidencias en la citación (anulación o cambio de cita, por ejemplo), informar de manera efectiva a pacientes.
- ✓ Revisar el diseño de espacios de trabajo: Limitación clara de los espacios de trabajo de uso exclusivo para personal. Vías de salida alternativas para profesionales. Garantizar privacidad en la atención: "bandas limitadoras en el suelo". Si es posible, disponer de control visual de los accesos. Los apantallamientos de los mostradores no están aconsejados de manera generalizada, pero pueden estar aconsejados en determinados centros.
- ✓ Adecuar condiciones ambientales (iluminación, ruido, corrientes de aire,...).
- ✓ Fomentar el uso de la cita previa por internet o a través de la aplicación móvil APP GVA+Salut.

**...ante pacientes con
conductas agresivas**

- ✓ Disponer de un protocolo de actuación ante la asistencia de un paciente conflictivo conocido, que incluya, si es necesario, la visita con acompañamiento por otros profesionales.

- ✓ Informar a pacientes conflictivos sobre sus deberes como usuario y advertir sobre el posible carácter delictivo de su conducta. Interponer denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en los casos necesarios.
- ✓ Mediación a través de familiares. Promover consultas acompañadas por familiares, en los casos necesarios.
- ✓ Mejorar la coordinación con trabajador/a social, Unidades de Salud Mental y Conductas Adictivas correspondientes.

...en la asistencia domiciliaria

- ✓ Revisar protocolo de recogida de avisos: Protocolizar alguna pregunta para valorar posibles circunstancias propiciatorias de agresiones (actitudes de violencia manifiesta, abuso de sustancias, etc.)
- ✓ Protocolizar actuaciones ante posibles situaciones conflictivas y de agresión fuera del centro de trabajo.
- ✓ Coordinar actuaciones con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: avisar cuando se prevean desplazamientos a zonas o domicilios conflictivos.
- ✓ En la medida que organizativamente sea posible, y que la gravedad del caso lo requiera, realizar acompañamiento por otro profesional a domicilios donde previamente haya habido alguna situación conflictiva o agresión. Si es posible y en caso necesario, organizar la asistencia por otro profesional con quien no haya conflictos previos.
- ✓ Se recomienda usar sistemas de alerta: Sistema ALERTCOPS (App gratuita del Ministerio de Interior). En función del riesgo de cada centro, se puede implantar sistemas alternativos y/ o complementarios de alerta (pulsadores móviles, por ejemplo).

5. ¿Qué hacer tras una agresión?

El *Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021* incluye el procedimiento de actuación tras una agresión.

Puntos clave

- ✓ Dar apoyo institucional a la víctima de la agresión.
- ✓ Acompañamiento. No dejar sola a la víctima en las primeras horas tras la agresión. Ayudarla en los trámites posteriores.
- ✓ Es importante que todas las personas del centro conozcan el procedimiento de actuación tras una agresión.

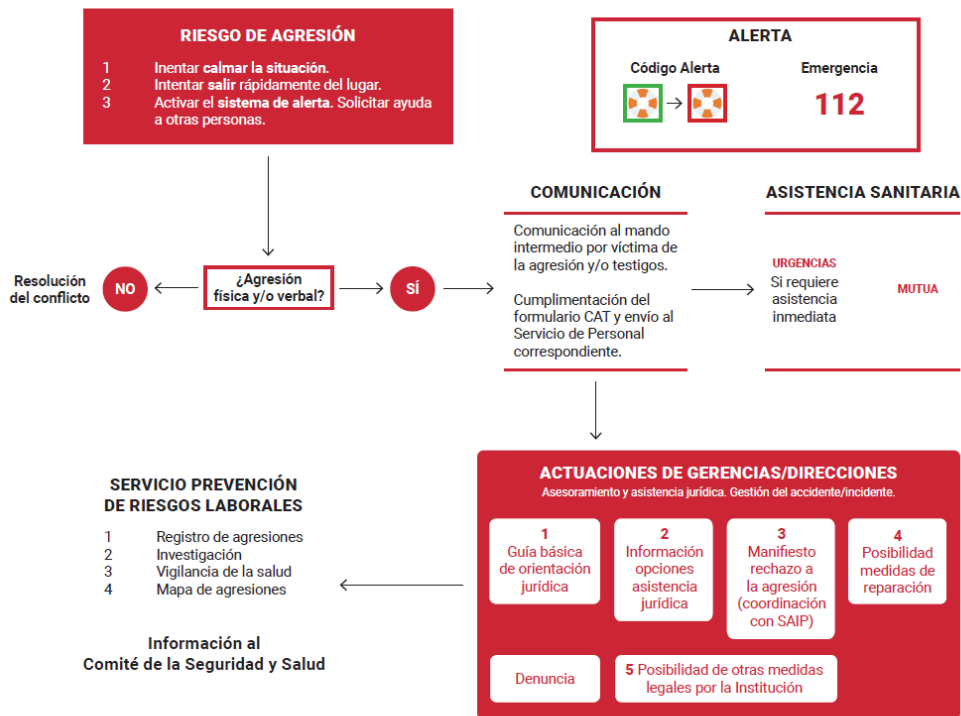
Actuaciones inmediatas

- ✓ Garantizar la primera asistencia sanitaria, si es necesaria.
- ✓ Si ha sufrido algún daño para su salud, con carácter general se debe remitir a la mutua, con su copia del formulario CAT. Si es urgente, la atención sanitaria la recibirá en el propio centro o a través del Servicio de Emergencias Sanitarias (112).
- ✓ No dejar sola a la víctima de la agresión en las primeras horas.

En las horas o días posteriores

- ✓ Comunicar la agresión mediante el formulario CAT. Entregar una copia a la persona trabajadora y hacer llegar otra copia a su Servicio de Personal correspondiente.
- ✓ Informar a la víctima de la agresión de la posibilidad y derecho de realizar la denuncia y acompañarla si así lo desea.
- ✓ Asesoramiento/Información sobre los procesos que tendrán lugar tras la comunicación de la agresión (asesoramiento y asistencia jurídica, asistencia sanitaria, asistencia psicológica, investigación de las causas de la agresión, vigilancia de la salud).
- ✓ Colaborar con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales en la investigación de las causas de las agresiones, con el fin de evitar su repetición.
- ✓ Adopción, si fuera necesario, de medidas de reparación.

¿Qué hacer ante una agresión?



6. Material de apoyo

En la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (www.san.gva.es), dentro de la Información Laboral del apartado Recursos Humanos, puedes encontrar distintos recursos para la prevención de las agresiones y las pautas de actuación en caso de sufrir una agresión.

- **Plan Integral de Prevención de las Agresiones en el Entorno Sanitario 2018-2021.** Incluye las medidas que la Conselleria está poniendo en marcha frente a las agresiones en los próximos años, organizadas por línea de actuación. En su anexo se incluye el procedimiento de actuación en caso de sufrir una agresión.
- **Ficha informativa E11 “Prevención y actuación ante una agresión”** Contiene consejos generales para la prevención y para la actuación posterior en caso de agresión. Dirigida a todos los trabajadores y trabajadoras de la Conselleria.
- **Ficha de Buenas Prácticas “Agresiones (violencia externa)”** Dirigida a todos los mandos intermedios, como jefaturas de zona básica y coordinaciones médicas y de enfermería. Su labor en la prevención de las agresiones y su actuación en caso de agresión son de gran importancia. En esta ficha encontrarán una orientación para facilitarles su tarea.

- **Guía para personal en el entorno sanitario.** Folleto que incluye recomendaciones básicas y generales de actuación ante una agresión. Dirigida a todos los trabajadores y las trabajadoras de la Conselleria.
- **Carteles de la campaña “Recuperemos el respeto”** Campaña dirigida a la población. Mantener visibles en el centro de trabajo.

ANEXO

Cuestionario de autovaloración para los centros de Atención Primaria

El objetivo de este cuestionario es facilitar una herramienta para **identificar factores de riesgo de agresión en los centros de Atención Primaria y promover la aplicación de medidas preventivas.**

Permite a cada centro sanitario realizar una **autovaloración**, identificando factores de riesgo sobre los que el propio centro puede actuar. Cada centro es diferente, por lo que los aspectos positivos a reforzar y las deficiencias a corregir también serán diferentes. Recuerde que las agresiones tienen un origen multicausal y no son válidas soluciones únicas para todos los centros.

El cuestionario puede ser utilizado también por las Unidades de Prevención de Riesgos Laborales

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO

CENTRO DE TRABAJO:

DIRECCIÓN:

Fecha de valoración:

Requisito a verificar	Sí	No	Observaciones	Criterios / Acción correctora
ESPACIOS				
1. Mostrador				
Se producen con frecuencia aglomeraciones de pacientes en tiempo / espacio				Mejorar los recorridos de colas, organizar horarios de las actividades para minimizar solapamientos (ej. horarios de distintas técnicas, programas,...), redistribuir espacios,... Informar a pacientes de otras opciones más autónomas para la gestión de citas: internet (cita previa) y móvil (APP GVA+Salut)
La disposición del mostrador permite la entrada/salida por vía alternativa en caso necesario				Estudio de la distribución y ubicación del puesto de trabajo
Existe señalización / delimitación de zonas de uso exclusivo para personal en mostradores				Señalización, incluso delimitación si procede, de zonas de circulación y de trabajo
En mostradores existe garantía de privacidad en la atención e información a personas usuarias				Adecuación de espacios para garantizar la privacidad de las personas usuarias / bandas suelo
Las condiciones ambientales son adecuadas (iluminación, climatización, ruido)				Adecuación de condiciones ambientales
Mostrador acristalado				Valorar instalación de mamparas
Existe control visual de zonas de acceso				El control visual los accesos puede agilizar la respuesta ante una posible agresión
Sistema de gestión de turnos (máquina expendedora de tickets)				Es conveniente la disponibilidad de un sistema de gestión de turnos
2. Salas de espera				
Sistema de gestión de turnos (pantalla, , llamamiento, lista en la puerta,...)				Es conveniente la disponibilidad de un sistema de gestión de turnos que preserve la confidencialidad de personas usuarias, así como informar de las incidencias
Información sobre incidencias y retraso en la asistencia				
El diseño de las salas de espera es confortable y su mantenimiento correcto (suficientes asientos, climatización, iluminación, actividades de entretenimiento en pediatría, etc.)				Adecuar diseño y mantenimiento para mejorar el confort de personas usuarias
Control visual de salas de espera				El control visual de salas de espera puede agilizar la respuesta ante una posible agresión
3. Consultas u otras salas				
Existencia de pestillos que permiten cerrar consultas por dentro				Las consultas no deben permitir el cierre por dentro

Los espacios permiten la privacidad en la atención a pacientes				Adecuar espacios para garantizar la privacidad necesaria
Consultas interconectadas (especialmente aquellas en las que los profesionales pueden prestar asistencia conjunta, ej. pediatría y enfermería de pediatría)				La interconexión de consultas facilita la comunicación de los profesionales, además de proporcionar una vía alternativa de escape en caso necesario
Disposición de mobiliario que permita la salida, en caso necesario				Si es posible, el mobiliario debe disponerse de forma que deje una vía de salida al profesional
Agrupamiento de consultas en horarios especiales (tardes, sábados..)				Es recomendable que en horarios especiales se agrupen las consultas en una misma zona del edificio, para no estar aislados en casos de emergencia
INFORMACIÓN A PACIENTES Y OTRAS PERSONAS USUARIAS (Se refiere a información a priori, no a demanda)				
1. Señalización				
Al acceder al centro, hay señalización que informa al paciente sobre dónde dirigirse para recibir asistencia o informarse				En proximidad de los accesos, señalar los puntos de atención y rutas a salas de uso frecuente (extracciones, vacunas, curas,...)
Las consultas, salas de curas, extracciones, gimnasio,... están identificados con carteles o rótulos				Identificar los locales donde se presta asistencia o información, especificando horarios (si procede)
2. Funcionamiento del centro				
Información relativa al acceso a los distintos servicios prestados: horarios, condiciones y formas de acceso, organización de las urgencias, etc.				Mejorar la información a los pacientes de los procesos administrativos y asistenciales de la asistencia sanitaria
Información relativa a trámites administrativos: renovación de SIP, justificante de visita, obtención de copias de informes relativos a su estado de salud, presentación de sugerencias, quejas o reclamaciones, etc.				
Ante incidencias, se informa de modo efectiva a los pacientes (anulación o retraso de citas, fallos informáticos,...).				Mejorar la cobertura y efectividad de la información a los pacientes ante incidencias
Se realizan encuestas a los pacientes acerca de su conocimiento de los procesos realizados en el centro (citación, asistencia, trámites, etc.).				Analizar el conocimiento de los pacientes acerca de la información que los procesos realizados. Reforzar las áreas informativas más débiles
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
1. Código Alerta (icono flotante "aro salvavidas")				
Disponibilidad				
El Código Alerta está instalado y siempre visible (no oculto) en todas las pantallas donde se atiende a personas usuarias				Revisar con Informática la instalación en todos los equipos que lo precisen Revisión periódica

La red de conexión de las pantallas es correcta (la alerta salta en las pantallas deseadas) en todos los horarios de trabajo (mañanas, tardes, atención continuada)				Adecuar la conexión de pantallas en todos los horarios, para minimizar el tiempo de respuesta ante una alerta.
Funcionamiento				
Los trabajadores/as están instruidos sobre el Código Alerta (conocen el icono, saben para qué sirve, saben activarlo con teclado y con ratón, saben desactivarlo en caso de falsa alarma, se hacen simulacros,...).				Reforzar la información sobre Código Alerta. Información periódica, tener en cuenta nuevas incorporaciones
2. Otras medidas de seguridad				
Coordinación con Ayudas Externas.				Disponer de listado de Policía y/o Guardia civil más próximos y (fácilmente accesible).
Disponibilidad de otras medidas de seguridad (vigilancia de seguridad, pulsadores o pulseras portátiles, videovigilancia,...).				La necesidad de medidas de seguridad adicionales varía según el centro de trabajo, en función del riesgo. Valorar la adecuación de las medidas disponibles.
ATENCIÓN DOMICILIARIA Y ATENCIÓN CONTINUADA				
Ante una solicitud de asistencia domiciliar urgente, se contempla en el protocolo alguna pregunta para valorar, a priori, el riesgo de agresión (agresividad manifiesta, falta de adherencia a tratamiento farmacológico en determinadas enfermedades, etc.).				Protocolizar alguna pregunta para valorar posibles circunstancias propiciatorias de agresiones (actitudes de violencia manifiesta, abuso de sustancias, etc.)
Existen zonas conflictivas en el área de influencia del centro				Contactar con Interlocutor Policial Sanitario
Se contempla algún protocolo de coordinación con fuerzas y cuerpos de Seguridad para asistencia en domicilios/avisos previamente conflictivos				
Existe un protocolo de actuación ante posibles situaciones de conflicto y agresión fuera del centro de trabajo				Protocolizar actuaciones ante posibles situaciones conflictivas y de agresión fuera del centro de trabajo Activar Sistema Alert-Cops para atención domiciliar
INFORMACIÓN Y FORMACIÓN A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS (incluidos mandos intermedios)				
Los trabajadores/as están informados en prevención de las agresiones (guía, ficha informativa,...)				Proporcionar información para la prevención de agresiones
Los trabajadores/as están formados en prevención de las agresiones (técnicas y habilidades comunicativas, manejo de situaciones conflictivas)				Promover y facilitar la formación del personal en prevención de las agresiones (ej. "Prevención de las agresiones en el entorno sanitario", SPRL - EVES)

Los trabajadores/as están informados sobre las actuaciones tras una agresión (comunicación, asistencia sanitaria, asistencia jurídica, vigilancia de la salud,...)				Mejorar la información sobre actuaciones tras una agresión
Los mandos intermedios están informados de las actuaciones tras una agresión				Mejora la información de mandos intermedios sobre su actuación tras una agresión (ficha de buenas prácticas)
OTRAS MEDIDAS				
Cartelería del Plan de la Conselleria visible en puertas de acceso, salas de espera y mostradores.				Instalar de modo visible la cartelería del Plan.