

PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A LAS AGRESIONES

Teléfonos de interés:

Gerencia: 975 221 498 Ext. 38489

Servicio de Prevención: 975 220 850

Ext.: 38778 Medicina del Trabajo

38779 Técnicos de Prevención

Seguro de defensa jurídica: 902 197 781

PARA LOS
PROFESIONALES
DE SACYL

QUÉ ES UNA AGRESIÓN

- Insultos.
- Amenazas.
- Coacciones.
- Ataques físicos.
- Daños materiales.

Contra los profesionales, causados por usuarios o acompañantes

CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN

- 1 Identificar indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes: lenguaje y tono alterados, gestos amenazadores, señales de uso de drogas o alcohol, arengas al resto de usuarios...
- 2 Mantener una actitud tranquila, ser asertivos y no responder con amenazas.
- 3 Intentar calmar la situación e invitar al usuario a que abandone el lugar de trabajo.
- 4 Utilizar los sistemas de alarma existentes, en su caso, y requerir el auxilio de otros compañeros o del personal de seguridad.
- 5 Avisar a la Policía o Guardia Civil si es necesario

QUÉ HACER TRAS LA AGRESIÓN

- 1 Recibir asistencia sanitaria en caso de agresión física. No olvides pedir el parte de lesiones.
- 2 Comunicar el incidente a tu superior jerárquico a través del modelo de comunicación y registro de agresiones. Si en el mismo incidente hay más compañeros agredidos actuad de forma conjunta.
- 3 Dirígete al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del Área.
- 4 Si precisas asistencia psicológica el Servicio de Prevención te derivará al psicólogo clínico o a alguno de los programas específicos existentes.
- 5 Llama al 902 197 781, teléfono de asistencia jurídica 24 horas. Te asesorarán e informarán si los hechos pudieran ser constitutivos de delito o falta. Podrás ser atendido por el letrado del seguro de defensa jurídica o por cualquier otro de tu elección.

Más información en www.saludcastillayleon.es:

Profesional/Recursos Humanos/Prevención de Riesgos Laborales Sacyl/Plan Integral frente a las agresiones.

