

Protocolo de actuación



Osakidetza

VIOLENCIA en el trabajo

“Salud Laboral:
un objetivo compartido”



Osakidetza



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

PRESENTACIÓN

La violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno social que en los últimos tiempos esta adoptando relevancia en algunos sectores laborales.

En nuestro ámbito, los ciudadanos que acuden al Sector Sanitario, están sujetos a unos derechos y deberes entre los que se encuentran el hacer un uso adecuado de los servicios en un ambiente de respeto hacia los profesionales y de confianza en sus actuaciones. Este respeto a las personas es uno de los pilares básicos sobre los que se sustenta la actividad de Osakidetza.

Sin embargo, debido a que las relaciones que se establecen entre ciudadanos y profesionales son complejas, en ocasiones se producen acciones violentas de los usuarios, sus familiares o acompañantes que se pueden manifestar en forma de agresión verbal o física hacia los trabajadores de Osakidetza.

Esta situación suele provocar, en función de la gravedad de los hechos, diferentes niveles de afectación en la salud de los profesionales agredidos y genera una honda preocupación en la Dirección de Osakidetza, por lo que se ha procedido a la adopción de una serie de medidas encaminadas al control y prevención de estas situaciones.

Además de los aspectos técnicos y organizativos que se están incorporando en las distintas áreas de trabajo afectadas, tendentes a evitar o cuando menos minimizar este tipo de desgraciadas actuaciones, este documento recoge el protocolo para la notificación de las agresiones al Servicio de Prevención / Salud Laboral, y una guía de orientación jurídica con el fin de informar a los trabajadores de los pasos que deben realizar de cara a una posible interposición de denuncia.

Con este sistema de puesta en conocimiento y actuación se pretende analizar con rigor las circunstancias en que estas situaciones se producen en nuestros diversos centros, de forma que tras su diagnóstico progresivo se puedan adoptar las medidas más eficaces para evitarlas.

Por último se ha adoptado la decisión de facilitar a los trabajadores el acompañamiento en juicio por parte de la asesoría jurídica de Osakidetza, para hacer sentir a los trabajadores afectados tanto el apoyo como la cercanía de su organización, y se ha constituido una Comisión de Seguimiento de las Agresiones que analizará los casos que se vayan produciendo y propondrá la adopción de cuantas medidas complementarias considere necesarias.

Gloria Quesada Menéndez
Directora General de Osakidetza.

ÍNDICE

Introducción	7
Objeto	8
Definiciones	8
Consideración laboral	9
Procedimiento de actuación	10
Actuación del trabajador agredido	10
Actuación del responsable inmediato	12
Actuación de la Unidad Básica de Prevención	14
Actuación del Equipo Directivo	16
Asesoramiento y/o Acompañamiento legal	18
Comisión Técnica de seguimiento de agresiones	19
Referencias bibliográficas	21
Anexos	22
Anexo I: Registro para la notificación de accidentes	22
Anexo II: Solicitud de información sobre orientación jurídica	23



INTRODUCCIÓN

La violencia en el trabajo es un hecho que está aumentando en los últimos años y al que cada vez se está prestando mayor atención debido al riesgo que puede suponer para la salud y la seguridad de los trabajadores. Según la 3ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (año 2000), un 6% de los trabajadores en activo refieren haber sufrido violencia física en su trabajo en los últimos doce meses mientras el 15 % refieren haber padecido situaciones de intimidación.

En el ámbito sanitario, en especial en el entorno psiquiátrico, se están produciendo situaciones de este tipo que suelen ser notificadas y recogidas en el Servicio de Prevención; sin embargo, esta notificación no es sistemática; al mismo tiempo, hay otros entornos del trabajo sanitario en el que los trabajadores pueden verse expuestos a estos riesgos, como es el caso de trabajadores de urgencias, las áreas de atención al cliente, los avisos domiciliarios y otras situaciones de las que no existe constancia.

Para el conocimiento correcto de estas situaciones y la adopción de las medidas preventivas necesarias es preciso disponer de un protocolo-guía de actuación que se desarrolla en el presente documento.

OBJETO

- ✓ Identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo.
- ✓ Consideración laboral de incidentes y accidentes.
- ✓ Adopción de las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores en los casos no evitables.
- ✓ Asesoramiento legal.

DEFINICIONES

- ✓ **Agresión física:** Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.
- ✓ **Agresión verbal y actitudes amenazantes:** Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.
- ✓ **Otras situaciones de violencia en el trabajo:** se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores.

CONSIDERACIÓN LABORAL

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente forma:

- ✓ **Incidente:** Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.
- ✓ **Accidente sin baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.
- ✓ **Accidente con baja:**
 - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
 - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando el trabajador refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Actuación del **trabajador agredido**

- ✓ Comunicar la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.
- ✓ Si se requiere asistencia médica, acudir a la Unidad Básica de Prevención (UBP) correspondiente. Si la asistencia se aporta fuera de la UBP, en el propio centro o en cualquier otro centro de Osakidetza, solicitar la emisión de un informe médico donde consten las causas de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- ✓ Colaborar en la cumplimentación del Registro para la Notificación de Agresiones (ANEXO I), firmado por el responsable inmediato, la persona accidentada y los testigos, si los hubiera.
- ✓ Elaborar junto con el responsable inmediato, un informe lo más exhaustivo posible, incluyendo datos de la situación, hechos observados o declaraciones de testigos.
- ✓ Valorar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad policial.

RECUERDA

TRABAJADOR AGREDIDO

¿Qué debo hacer?

- ✍ Solicito **ayuda**.
- ✍ Comunico la agresión a mi responsable inmediato.
- ✍ Acudo a la **UBP**.
- ✍ Recibo **asistencia sanitaria** y me hacen entrega de una **guía de orientación jurídica**.
- ✍ Si he recibido la asistencia sanitaria en otro lugar (mutua, urgencias) debo **solicitar un informe médico**.
- ✍ Cumplimento junto con mi responsable inmediato el **registro de notificación de agresiones**.
- ✍ Colaboro en la realización de un **relato** exhaustivo sobre lo que ha pasado.
- ✍ Tomo las **decisiones** que creo convenientes sobre adoptar **medidas jurídicas** al respecto (interposición de denuncia...).

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Actuación del **responsable inmediato**

- ✓ Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- ✓ Cumplimentar el Registro para la Notificación de Agresiones firmado por el responsable inmediato, la persona accidentada y los testigos, si los hubiera, (ANEXO I).
- ✓ Elaborar junto con el afectado, un informe lo más exhaustivo posible, incluyendo datos de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas. Remitir este informe a la UBP y a la Gerencia con la mayor brevedad, a ser posible el mismo día del incidente.
- ✓ Colaborar con la Gerencia en las actuaciones oportunas.

RECUERDA

RESPONSABLE INMEDIATO

Actuación

- ✍ Presta **apoyo** al trabajador.
- ✍ Acompaña al trabajador a la UBP.
- ✍ **Cumplimenta**, junto con el trabajador, el **registro de notificación** de agresiones, y enviarlo a la UBP (ver Anexo I).
- ✍ Elabora, junto con el trabajador, un **informe exhaustivo** de lo que ha ocurrido, y lo envía a la UBP.
- ✍ **Informa a la Gerencia** sobre lo ocurrido.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Actuación de la **Unidad Básica de Prevención (UBP)**

- ✓ Asistir a todas las personas agredidas que lo requieran.
- ✓ Determinar el grado de contingencia laboral, valorar la agresión como incidente o accidente de trabajo, a la vista de lo sucedido, de las repercusiones, y una vez conocida la opinión del responsable intermedio y de la persona agredida.
- ✓ Investigar la situación declarada siguiendo el procedimiento de investigación de accidentes.
- ✓ Registrar y notificar la agresión, si se considera accidente de trabajo.
- ✓ Proponer y colaborar en la adopción de las medidas correctoras oportunas.
- ✓ Notificar las agresiones y/o situaciones de violencia en el trabajo en el seno de los Comités de seguridad y salud.

RECUERDA

UNIDAD BÁSICA DE PREVENCIÓN

Actuación

- ✍ **Asiste** al trabajador agredido.
- ✍ **Presta** asistencia sanitaria.
- ✍ **Entrega** al trabajador la guía de orientación jurídica.
- ✍ **Valora** la agresión como incidente o accidente de trabajo, según lo sucedido y los informes recibidos.
- ✍ **Registra y notifica** la agresión.
- ✍ **Realiza** una investigación del suceso.
- ✍ **Propone** la adopción de las medidas correctoras oportunas.
- ✍ **Informa** de los sucesos en el Comité de Seguridad y Salud.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Actuación del **Equipo Directivo**

- ✓ Apoyo inmediato a la persona agredida.
- ✓ Adoptar las medidas correctoras específicas que se deriven de los resultados de la investigación del suceso.
- ✓ Información a la persona agredida de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- ✓ Información de los resultados de la investigación, si procediera, al resto de los trabajadores del servicio y/o del centro.

RECUERDA

EQUIPO DIRECTIVO

Actuación

- ✍ Presta **apoyo** al trabajador.
- ✍ **Adopta las medidas correctoras** que se deriven del informe de investigación del suceso.
- ✍ **Informa** a la persona agredida de las **actuaciones** que se han llevado a cabo.
- ✍ **Informa de los resultados de la investigación**, si procede, al resto de trabajadores del Servicio y/o centro.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Asesoramiento y/o Acompañamiento legal

- ✓ A todos los trabajadores agredidos se les entregará la **Guía de Orientación Jurídica**. Esta guía informa sobre las opciones que puede seguir para la interposición de una demanda legal y se establece como documento de apoyo para la toma de decisiones.
- ✓ En el caso de que el trabajador agredido decida interponer una denuncia o requiera de información legal complementaria para valorar la interposición de la misma, presentará un **escrito de solicitud** en la UBP o dirección correspondiente (ver Anexo II).
- ✓ Este escrito se remitirá al Servicio de Prevención Corporativo, que lo trasladará a la **Asesoría Jurídica**, desde donde se pondrán en **contacto con el trabajador**.
- ✓ En función del análisis de los hechos acaecidos, la Asesoría Jurídica **orientará al trabajador** sobre la pertinencia o no de emprender acciones judiciales.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

► Comisión Técnica de seguimiento de agresiones

- ✓ Ha sido creada en Osakidetza una *Comisión Técnica de Seguimiento de Agresiones*. Esta Comisión está compuesta por el Director de Recursos Humanos de Osakidetza en calidad de presidente, la Subdirectora de Asesoría Jurídica de Osakidetza en calidad de secretaria, así como el Subdirector de Recursos Humanos, la Responsable del Servicio de Prevención, la Técnico de Riesgos Psicosociales del Servicio de Prevención y el Responsable de Salud Mental Extrahospitalaria de Osakidetza, todos en calidad de vocales.
- ✓ Su funcionamiento ha sido determinado mediante Acuerdo del Consejo de Administración de Osakidetza.
- ✓ La Subdirección de Asesoría Jurídica de Osakidetza, cuando así lo decida la Comisión Técnica en base a las circunstancias del caso, podrá asumir la asistencia jurídica de los trabajadores del Ente Público que hayan sido objeto de una agresión en el desempeño de las funciones propias de su puesto de trabajo, bien mediante el acompañamiento en la interposición de la denuncia o querella, o mediante la asunción de la defensa legal de la causa ante los tribunales.

► **FUNCIONES** de la Comisión Técnica

- ✓ Asesoramiento a la Dirección en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza.
- ✓ Consultoría de todas las organizaciones de servicios, en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza, coordinando las acciones en dicha materia.
- ✓ Participación en el establecimiento de las líneas estratégicas futuras en materia de agresiones al personal trabajador de Osakidetza.
- ✓ Aprobación de los protocolos que se elaboren, revisión de informes de auditoria en materia de agresiones que se emitan, y revisión de verificación del correcto funcionamiento de lo dispuesto en dichos protocolos.
- ✓ Análisis de los informes explicativos de aquellas incidencias que afecten de manera grave a las Organizaciones, así como el seguimiento de los diferentes Planes que en relación a este tema se definan.
- ✓ Valoración y estudio de los incidentes, para la tramitación, en su caso, por la vía judicial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Nota técnica de Prevención 489: Violencia en el Lugar de Trabajo.
- ✓ European Foundation for the improvement of living and working conditions: 3ª Encuesta Europea de Condiciones de Trabajo (Año 2000).
- ✓ V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo.
- ✓ Velazquez Fernandez, Manuel. Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, 2005.
- ✓ Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de salud. Organización Internacional del Trabajo. OIT. Consejo Internacional de Enfermería CIE, Ginebra 2002.

ANEXO I

REGISTRO PARA LA NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

Nombre y Apellidos:

F. Nacimiento: / / D.N.I.: Categoría profesional: Antigüedad:

Centro: Puesto de trabajo habitual: Turno: Fijo Rotativo

Fecha del incidente: / / Día de la Semana: Hora del Día: Hora de trabajo:

Lugar del incidente: Trabajo habitual: Si No

Testigo 1º: Testigo 2º

Firma: Firma:

Descripción de cómo ocurrió el suceso:

.....
.....
.....

Causas a las que atribuye el suceso:

.....
.....
.....

Medidas correctoras sugeridas por el mando intermedio para evitar repeticiones:

.....
.....
.....

Reponsable intermedio: Firma: Fecha:

Trabajador: Firma: Fecha:

OBSERVACIONES:

.....
.....

Los datos de carácter personal que Vd. nos facilita serán tratados con la máxima confidencialidad. Tienen como única finalidad, el tratamiento de los lugares donde más riesgo existe de agresiones a profesionales, a fin de aumentar las medidas de seguridad, poder aconsejar al profesional y sensibilizar a la opinión pública. Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vd. puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos. La cumplimentación del presente formulario conlleva el consentimiento expreso para el tratamiento y cesión de sus datos conforme a los fines manifestados.

ANEXO II

SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE ORIENTACIÓN JURÍDICA

Don / Doña:
con D.N.I.: y categoría profesional:
perteneciente al centro:

SOLICITA:

De la Asesoría Jurídica de Osakidetza información legal complementaria para valorar la interposición de denuncia, mediante el presente escrito.

Entregado en la UBP de VºBº UBP

En a de de 200

Firma del solicitante

Este documento deberá ser remitido por la UBP al Servicio de Prevención Corporativo.



