

**PLAN DE PREVENCIÓN CONTRA
LA VIOLENCIA
EN EL LUGAR DE TRABAJO**

Marzo de 2006

ÍNDICE

1. Manifiesto del Departamento de Salud y Consumo, contra la violencia en el lugar de trabajo.
2. Motivos que justifican un protocolo de actuación.
3. Fundamento jurídico.
4. Evaluación de los factores de riesgo de violencia en el lugar de trabajo y medidas preventivas.
5. Pauta de actuación en caso de agresión.

ANEXOS

- I.- Diagrama de comunicación de agresión.
- II.- Impreso de declaración de agresión.
- III.- Modelo cumplimiento art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal
- IV.- Modelo manifiesto rechazo violencia dirigido al presunto agresor.
- V.- Modelo manifiesto violencia dirigido al agredido.

1. Manifiesto del Departamento de Salud y Consumo, contra la violencia en el lugar de trabajo.

Los sistemas sanitarios constituyen un servicio básico, y se estructuran sobre un entramado cada vez más complejo de recursos materiales y humanos, encargado de dar respuesta tanto a los problemas como a las expectativas de salud de la población. Esta prestación se lleva a cabo, a veces, en situaciones de fuerte emotividad en los pacientes y sus familiares, y de presión asistencial para los trabajadores. Este clima de ansiedad dificulta la comunicación y puede desembocar, en algunos casos, en violencia verbal o física.

La Ley de Salud de Aragón¹, cuyo objeto es garantizar en nuestra comunidad autónoma la efectividad del derecho a la protección de la salud reconocido en la Constitución, refleja el necesario equilibrio en la mutua deferencia que se deben los profesionales y los usuarios del sistema sanitario, puesto que junto al catálogo de derechos reconocidos a los ciudadanos también les incumbe el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y al personal que en él preste sus servicios.

A la Administración autónoma le corresponde aplicar las medidas para hacer posible el pleno ejercicio de estos derechos y deberes, pero también promover las mejores condiciones de trabajo del personal laboral sanitario, uno de cuyos aspectos más relevante es la seguridad, dada la gran variedad y concentración de riesgos propios del sector.

La realidad diaria nos confirma la existencia de incidentes, cada vez más frecuentes, donde se quiebran los principios elementales de urbanidad y de consideración hacia el personal del Departamento de Salud y Consumo, sobre todo en unidades o servicios en los que la práctica médica entraña mayor tensión. El enfado, aunque pueda tener muchos motivos, nunca es razón suficiente para justificar unas actitudes ante las que no cabe apelar a ningún tipo de tolerancia.

El Departamento de Salud y Consumo, cuya voluntad irrenunciable es incrementar la calidad del sistema público sanitario, no permanecerá indiferente ante circunstancias que pueden atentar gravemente contra la dignidad y la integridad de sus trabajadores. Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar la seguridad de los usuarios y trabajadores en el especial contexto de relación que caracteriza a la atención sanitaria.

¹ Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón.

2. Motivos que justifican un protocolo de actuación.

En la época actual, tanto a nivel mundial como estatal, se constata una nueva realidad, a la cual no escapa la Comunidad Autónoma de Aragón, que es el aumento de actos violentos dirigidos cada día más a los trabajadores del sistema de salud, que hace que reclamen una solución o se palie en lo posible dichas situaciones. El Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, siendo sensible a la realidad de los acontecimientos quiere impulsar la solución del problema, o bien minimizarlo y atendiendo a ambas partes.

Para conseguir dichos objetivos, se presenta este **Plan de Prevención contra la violencia en el lugar de trabajo**, frente a posibles situaciones de conflictos y/o agresiones entre los usuarios y los trabajadores. El Departamento de Salud y Consumo, a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ha elaborado este Documento para mantener formado e informado a los trabajadores frente a las actuaciones en la resolución de conflictos, promoviendo cursos de formación de los trabajadores, información de los usuarios, explicándoles los derechos y obligaciones.

El Documento está estructurado de forma que recoge:

- Marco legal de aplicación
- Análisis de los riesgos.
- Medidas de Prevención
- Procedimientos de Actuación ante una situación de Conflicto, incluyendo los mecanismos de apoyo Psicológico y Jurídico.
- Investigación del Incidente/Accidente

Como define el Documento, no sólo se recoge la agresión y los actos violentos físicos sino que también se atiende a los actos violentos psíquicos y verbales, siendo éstos causa del perjuicio que conlleva para la atención de cuidados y atenciones a los pacientes, pudiendo propiciar un progresivo deterioro de la salud del agredido y en muchas ocasiones afectando a su entorno más próximo.

Las consecuencias negativas de la violencia repercuten de forma importante en la salud tanto psíquica, física y del entorno tanto laboral como social del agredido, devaluando la prestación del servicio por las conductas de miedo y precaución adoptadas por la víctima.

El Documento pretende facilitar, la adopción de medidas preventivas y facilitar la resolución de conflictos pero, una vez acaecidos también los pasos a seguir para su comunicación y/o denuncia si procediera.

Añadir que no es un Documento cerrado sino que permanecerá abierto para adaptarse a la evolución de las situaciones y a las aportaciones que pudieran producirse.

3. Fundamento jurídico.

3.1 Aspectos generales

3.1.1 Definición de Violencia en el lugar de trabajo

La definición genérica de violencia en el lugar de trabajo, según la Organización Mundial de la Salud, se refiere a “todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente se seguridad, bienestar o salud”.

3.1.2 Incidente violento en el lugar de trabajo

Cualquier actitud que conlleve abuso verbal o físico, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataques físicos intencionados, amenazas verbales o con un arma ofensiva, coacción o ataque sexual cometido por cualquier persona: paciente, familiar, inspeccionado o ..., contra un profesional en el cumplimiento de su ejercicio profesional y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad.

3.1.3 Lugar de Trabajo

Cualquier instalación de atención con independencia de su dimensión y ubicación, tanto si es urbana como rural y fija o móvil, ya que la prestación de servicio fuera de estas instalaciones, como los, vehículos, calle, domicilios, industrias, instalaciones –incluyendo los desplazamientos- se consideran lugar de trabajo de los trabajadores del Departamento de Salud y Consumo al estar prestando un acto derivado de su actividad.

3.1.4 Autor

La persona que comete los actos de violencia o que incurre en cualquiera de los comportamientos que provoquen un incidente violento contra el personal del Departamento de Salud y Consumo relacionado con su trabajo.

3.1.5 Víctima

El trabajador que es objeto de un incidente de violencia en relación con su trabajo, conforme a la definición de violencia en el lugar de trabajo.

3.1.6 Ámbito Subjetivo y territorial

Lo establecido en el presente documento será de aplicación al personal que preste sus servicios en el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.

TIPIFICACION DE LOS DELITOS Y FALTAS SEGÚN EL CODIGO PENAL

Artículo 10.

Son delitos o faltas las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la Ley.

Artículo 15.

1. Son punibles el delito consumado y la tentativa de delito.
2. Las faltas sólo se castigarán cuando hayan sido consumadas, excepto las intentadas contra las personas o el patrimonio.

Artículo 19. (ver disposición final de la ley Orgánica 5/2000)

Los menores de dieciocho años no serán responsables criminalmente con arreglo a este Código.

Cuando un menor de dicha edad cometa un hecho delictivo podrá ser responsable con arreglo a lo dispuesto en la ley que regule la responsabilidad penal del menor.

Artículo 20.

Están exentos de responsabilidad criminal:

1.º El que al tiempo de cometer la infracción penal, a causa de cualquier anomalía o alteración psíquica, no pueda comprender la ilicitud del hecho o actuar conforme a esa comprensión.

El trastorno mental transitorio no eximirá de pena cuando hubiese sido provocado por el sujeto con el propósito de cometer el delito o hubiera previsto o debido prever su comisión.

2.º El que al tiempo de cometer la infracción penal se halle en estado de intoxicación plena por el consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras que produzcan efectos análogos, siempre que no haya sido buscado con el propósito de cometerla o no se hubiese previsto o debido prever su comisión, o se halle bajo la influencia de un síndrome de abstinencia, a causa de su dependencia de tales sustancias, que le impida comprender la ilicitud del hecho o actuar conforme a esa comprensión.

3.º El que, por sufrir alteraciones en la percepción desde el nacimiento o desde la infancia, tenga alterada gravemente la conciencia de la realidad.

4.º El que obre en defensa de la persona o derechos propios o ajenos, siempre que concurren los requisitos siguientes:

Primero. Agresión ilegítima. En caso de defensa de los bienes se reputará agresión ilegítima el ataque a los mismos que constituya delito o falta y los ponga en grave peligro de deterioro o pérdida inminentes. En caso de defensa de la morada o sus dependencias, se reputará agresión ilegítima la entrada indebida en aquélla o éstas.

Segundo. Necesidad racional del medio empleado para impedir la o repelerla.

Tercero. Falta de provocación suficiente por parte del defensor.

5.º El que, en estado de necesidad, para evitar un mal propio o ajeno lesione un bien jurídico de otra persona o infrinja un deber, siempre que concurren los siguientes requisitos:

Primero. Que el mal causado no sea mayor que el que se trate de evitar.

Segundo. Que la situación de necesidad no haya sido provocada intencionadamente por el sujeto.

Tercero. Que el necesitado no tenga, por su oficio o cargo, obligación de sacrificarse.

6.º El que obre impulsado por miedo insuperable.

7.º El que obre en cumplimiento de un deber o en el ejercicio legítimo de un derecho, oficio o cargo.

En los supuestos de los tres primeros números se aplicarán, en su caso, las medidas de seguridad previstas en este Código.

Artículo 21.

Son circunstancias atenuantes:

1.^a Las causas expresadas en el capítulo anterior, cuando no concurrieren todos los requisitos necesarios para eximir de responsabilidad en sus respectivos casos.

2.^a La de actuar el culpable a causa de su grave adicción a las sustancias mencionadas en el número 2.º del artículo anterior.

3.^a La de obrar por causas o estímulos tan poderosos que hayan producido arrebatos, obcecación u otro estado pasional de entidad semejante.

4.^a La de haber procedido el culpable, antes de conocer que el procedimiento judicial se dirige contra él, a confesar la infracción a las autoridades.

5.^a La de haber procedido el culpable a reparar el daño ocasionado a la víctima, o disminuir sus efectos, en cualquier momento del procedimiento y con anterioridad a la celebración del acto del juicio oral.

6.^a Cualquier otra circunstancia de análoga significación que las anteriores.

Artículo 22.

Son circunstancias agravantes:

1.^a Ejecutar el hecho con alevosía.

Hay alevosía cuando el culpable comete cualquiera de los delitos contra las personas empleando en la ejecución medios, modos o formas que tiendan directa o especialmente a asegurarla, sin el riesgo que para su persona pudiera proceder de la defensa por parte del ofendido.

2.^a Ejecutar el hecho mediante disfraz, con abuso de superioridad o aprovechando las circunstancias de lugar, tiempo o auxilio de otras personas que debiliten la defensa del ofendido o faciliten la impunidad del delincuente.

3.^a Ejecutar el hecho mediante precio, recompensa o promesa.

4.^a Cometer el delito por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo u orientación sexual, o la enfermedad o minusvalía que padezca.

5.^a Aumentar deliberada e inhumanamente el sufrimiento de la víctima, causando a ésta padecimientos innecesarios para la ejecución del delito.

6.^a Obrar con abuso de confianza.

7.^a Prevalerse del carácter público que tenga el culpable.

8.^a Ser reincidente.

Hay reincidencia cuando, al delinquir, el culpable haya sido condenado ejecutoriamente por un delito comprendido en el mismo título de este Código, siempre que sea de la misma naturaleza.

A los efectos de este número no se computarán los antecedentes penales cancelados o que debieran serlo.

Artículo 24.

2. Se considerará funcionario público todo el que por disposición inmediata de la Ley o por elección o por nombramiento de autoridad competente participe en el ejercicio de funciones públicas.

Artículo 25.

A los efectos de este Código se considera incapaz a toda persona, haya sido o no declarada su incapacitación, que padezca una enfermedad de carácter persistente que le impida gobernar su persona o bienes por sí misma.

Artículo 27.

Son responsables criminalmente de los delitos y faltas los autores y los cómplices.

3. 2 Responsabilidad

3.2.1 Agresiones en el marco jurídico del Derecho Penal. Ley 10/1995, del Código Penal

Conforme con nuestro Código Penal, se considera delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas (con intencionalidad) o imprudentes penadas por la ley. Al amparo de esta definición, la agresión sólo resultará penalmente perseguible cuando el comportamiento agresivo cometido contra otro se encuentre expresamente descrito (tipificado) como constitutivo de delito o falta.

3.2.2 Agresiones en el marco jurídico del Derecho Civil.

La consecuencia de la comisión de un delito o falta es la imposición al responsable de una pena. Pero además, la ejecución de un hecho descrito por la Ley como delito o falta obliga al responsable a reparar los daños y perjuicios causados a la víctima, de tal manera que toda persona criminalmente responsable de un delito o falta lo es también civilmente, si del hecho se derivaren daños o perjuicios. Nuestro Código Civil estipula que las obligaciones civiles que nazcan de los delitos o faltas se regirán por las disposiciones del Código Penal.

En nuestro sistema jurídico se establece como regla general el ejercicio conjunto de la acción civil y penal, admitiéndose sin embargo el ejercicio separado a petición de la cosa, la reparación del daño y la indemnización de perjuicios materiales y morales.

3.2.3 Trámites legales

Como ya se ha dicho, el perjudicado podrá reclamar la responsabilidad civil derivada de delito o falta ante la jurisprudencia penal de manera conjunta a la acción penal o bien, reclamarla de manera independiente ante los tribunales civiles mediante demanda redactada por letrado.

El Código Civil dispone que el plazo para ejercer la acción civil prescribirá en un año en los supuestos en que se exija responsabilidad civil por injuria o calumnia y por las obligaciones civiles derivadas de la culpa o negligencia. El computo del plazo empezará a contar desde el momento que el agraviado tuvo conocimiento del hecho del que se deriva la obligación de indemnizar. En el caso de lesiones, el plazo de un año empezará a contar desde el momento que se conozca el alcance de las mismas y sus secuelas.

Cuando se ha seguido un proceso penal y no se ha reclamado conjuntamente la responsabilidad penal, el plazo anterior no se iniciará hasta que la causa penal está concluida.

Artículo 109.

1. La ejecución de un hecho descrito por la Ley como delito o falta obliga a reparar, en los términos previstos en las Leyes, los daños y perjuicios por él causados.

2. El perjudicado podrá optar, en todo caso, por exigir la responsabilidad civil ante la Jurisdicción Civil.

Artículo 116.

1. Toda persona criminalmente responsable de un delito o falta lo es también civilmente si del hecho se derivaren daños o perjuicios. Si son dos o más los responsables de un delito o falta los Jueces o Tribunales señalarán la cuota de que deba responder cada uno.

3. Tipificación de los delitos

Entre los comportamientos agresivos que son constitutivos de delitos y faltas podemos destacar:

3.1 Lesiones

Artículo 147.

1. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de seis meses a tres años, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.

3.2 Secuestro

Artículo 163.

1. El particular que encerrare o detuviere a otro, privándole de su libertad, será castigado con la pena de prisión de cuatro a seis años.

3.3 Amenazas

Artículo 169.

El que amenazare a otro con causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado un mal que constituya delitos de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico, será castigado:

1.º Con la pena de prisión de uno a cinco años, si se hubiere hecho la amenaza exigiendo una cantidad o imponiendo cualquier otra condición, aunque no sea ilícita, y el culpable hubiere conseguido su propósito. De no conseguirlo, se impondrá la pena de prisión de seis meses a tres años.

Las penas señaladas en el párrafo anterior se impondrán en su mitad superior si las amenazas se hicieren por escrito, por teléfono o por cualquier medio de comunicación o de reproducción, o en nombre de entidades o grupos reales o supuestos.

2.º Con la pena de prisión de seis meses a dos años, cuando la amenaza no haya sido condicional.

3.4 Coacciones

Artículo 172.

1. El que, sin estar legítimamente autorizado, impidiere a otro con violencia hacer lo que la Ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto, será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años o con multa de 12 a 24 meses, según la gravedad de la coacción o de los medios empleados.

Artículo 173. (Artículo redactado de acuerdo con la modificación establecida por la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre)

1. El que infligiera a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.

3.5 Agresión sexual o violación

Artículo 178.

El que atentare contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación, será castigado como responsable de agresión sexual con la pena de prisión de uno a cuatro años.

Artículo 179.

Cuando la agresión sexual consista en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal, o introducción de miembros corporales u objetos por alguna de las dos primeras vías, el responsable será castigado como reo de violación con la pena de prisión de seis a 12 años.

Artículo 191.

1. Para proceder por los delitos de agresiones, acoso o abusos sexuales, será precisa denuncia de la persona agraviada, de su representante legal o querrela del Ministerio Fiscal, que actuará ponderando los legítimos intereses en presencia. Cuando la víctima sea menor de edad, incapaz o una persona desvalida, bastará la denuncia del Ministerio Fiscal.

2. En estos delitos el perdón del ofendido o del representante legal no extingue la acción penal ni la responsabilidad de esa clase.

3.6 Omisión del deber de socorro

Artículo 195.

1. El que no socorriere a una persona que se halle desamparada y en peligro manifiesto y grave, cuando pudiere hacerlo sin riesgo propio ni de terceros, será castigado con la pena de multa de tres a doce meses.

2. En las mismas penas incurrirá el que, impedido de prestar socorro, no demande con urgencia auxilio ajeno.

3.7 Allanamiento

Artículo 203.

1. Será castigado con las penas de prisión de seis meses a un año y multa de seis a diez meses el que entrare contra la voluntad de su titular en el domicilio de una persona jurídica pública o privada, despacho profesional u oficina, o en establecimiento mercantil o local abierto al público fuera de las horas de apertura.

2. Será castigado con la pena de prisión de seis meses a tres años, el que con violencia o intimidación entrare o se mantuviere contra la voluntad de su titular en el domicilio de una persona jurídica pública o privada, despacho profesional u oficina, o en establecimiento mercantil o local abierto al público.

3.8 Calumnia

Artículo 205.

Es calumnia la imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

Artículo 207.

El acusado por delito de calumnia quedará exento de toda pena probando el hecho criminal que hubiere imputado.

3.9 Injuria

Artículo 208.

Es injuria la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Solamente serán constitutivas de delito las injurias que, por su naturaleza, efectos y circunstancias, sean tenidas en el concepto público por graves.

Las injurias que consistan en la imputación de hechos no se considerarán graves, salvo cuando se hayan llevado a cabo con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.

Artículo 210.

El acusado de injuria quedará exento de responsabilidad probando la verdad de las imputaciones cuando éstas se dirijan contra funcionarios públicos sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos o referidos a la comisión de faltas penales o de infracciones administrativas.

Artículo 215.

1. Nadie será penado por calumnia o injuria sino en virtud de querrela de la persona ofendida por el delito o de su representante legal. Se procederá de oficio cuando la ofensa se dirija contra funcionario público, autoridad o agente de la misma sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos. (Apartado redactado de acuerdo con la modificación establecida por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

2. Nadie podrá deducir acción de calumnia o injuria vertidas en juicio sin previa licencia del Juez o Tribunal que de él conociere o hubiere conocido.

3. El culpable de calumnia o injuria quedará exento de responsabilidad criminal mediante el perdón de la persona ofendida por el delito o de su representante legal, sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del número 4.º del Artículo 130 de este Código.

3.10 Robo

Artículo 237.

Son reos del delito de robo los que, con ánimo de lucro, se apoderaren de las cosas muebles ajenas empleando fuerza en las cosas para acceder al lugar donde éstas se encuentran o violencia o intimidación en las personas.

Artículo 238.

Son reos del delito de robo con fuerza en las cosas los que ejecuten el hecho cuando concorra alguna de las circunstancias siguientes:

1.º Escalamiento.

2.º Rompimiento de pared, techo o suelo, o fractura de puerta o ventana.

3.º Fractura de armarios, arcas u otra clase de muebles u objetos cerrados o sellados, o forzamiento de sus cerraduras o descubrimiento de sus claves para sustraer su contenido, sea en el lugar del robo o fuera del mismo.

4.º Uso de llaves falsas.

5.º Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda.

3.11 Usurpaciones de funciones

Artículo 402.

El que ilegítimamente ejerciere actos propios de una autoridad o funcionario público atribuyéndose carácter oficial, será castigado con la pena de prisión de uno a tres años.

3.12 Faltas

Artículo 617. (Artículo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

1. El que, por cualquier medio o procedimiento, causara a otro una lesión no definida como delito en este Código será castigado con la pena de localización permanente de seis a 12 días o multa de uno a dos meses.

2. El que golpear o maltratare de obra a otro sin causarle lesión será castigado con la pena de localización permanente de dos a seis días o multa de 10 a 30 días.

Artículo 620. (Artículo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

Serán castigados con la pena de multa de 10 a 20 días:

1º Los que, de modo leve, amenacen a otro con armas u otros instrumentos peligrosos, o los saquen en riña, como no sea en justa defensa, y salvo que el hecho sea constitutivo de delito.

2º Los que causen a otro una amenaza, coacción, injuria o vejación injusta de carácter leve.

Los hechos descritos en los dos números anteriores sólo serán perseguibles mediante denuncia de la persona agraviada o de su representante legal.

Artículo 621.

1. Los que por imprudencia grave causaren alguna de las lesiones previstas en el apartado 2 del artículo 147, serán castigados con la pena de multa de uno a dos meses.

2. Los que por imprudencia leve causaren la muerte de otra persona, serán castigados con la pena de multa de uno a dos meses.

3. Los que por imprudencia leve causaran lesión constitutiva de delito serán castigados con pena de multa de 10 a 30 días. (Párrafo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

6. Las infracciones penadas en este artículo sólo serán perseguibles mediante denuncia de la persona agraviada o de su representante legal.

Artículo 625. (Artículo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

1. Serán castigados con la pena de localización permanente de dos a 12 días o multa de 10 a 20 días los que intencionadamente causaran daños cuyo importe no exceda de 400 euros.

Artículo 626. (Artículo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

Los que deslucieren bienes inmuebles de dominio público o privado, sin la debida autorización de la Administración o de sus propietarios, serán castigados con la pena de localización permanente de dos a seis días o tres a nueve días de trabajos en beneficio de la comunidad.

Artículo 635. (Artículo modificado por la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre)

Será castigado con la pena de localización permanente de dos a 10 días o multa de uno a dos meses el que se mantuviere contra la voluntad de su titular, fuera de las horas de apertura, en el domicilio de una persona jurídica pública o privada, despacho profesional u oficina o establecimiento mercantil o local abierto al público.

Artículo 639.

En las faltas perseguibles a instancias de la persona agraviada también podrá denunciar el Ministerio Fiscal si aquélla fuere menor de edad, incapaz o una persona desvalida.

La ausencia de denuncia no impedirá la práctica de diligencias a prevención.

En estas faltas, el perdón del ofendido o su representante legal extinguirá la acción penal o la pena impuesta, salvo lo dispuesto en el segundo párrafo del número 4.º del artículo 130.

4. Evaluación de los factores de riesgo de violencia en el lugar de trabajo y medidas preventivas.

4.1 Evaluación de riesgos en los lugares de trabajo

Como pone de manifiesto la Organización Internacional del Trabajo las situaciones de violencia se han ido extendiendo de las empresas de bienes a las organizaciones públicas del sector servicios, siendo los profesionales relacionados con este sector los que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones debido a la imprescindible relación con usuarios y/o clientes.

Este fenómeno, que no es específico de los servicios sanitarios, es un problema multifactorial, ello dificulta una respuesta unívoca a su prevención y control.

Señalaremos a continuación algunas de las potenciales situaciones de riesgo en la que pueden estar expuestos los profesionales y que deberán ser valoradas.

4.1.1 Personas que trabajan solas

Quienes trabajan solos corren riesgos especiales de sufrir ataques, verbales o físicos. Personal que trabaja de noche, en asistencia domiciliaria, inspecciones....

4.1.2 Personas que trabajan en contacto con el público

La relación entre profesionales, usuarios ... en el sector sanitario conlleva una carga especial con un alto componente emocional (incertidumbre, dolor, sufrimiento, muerte...), que puede generar riesgo de violencia derivados de la percepción de las personas de falta de calidad asistencial, de información, etc.

La demanda de atención urgente (tanto en Servicios de Urgencias específicos como en Centro de Salud, en unidades de hospitalización, alertas, inmovilizaciones.) es una situación especialmente sensible por el estrés mismo que conlleva la urgencia.

4.1.3 Personas que trabajan con objetos de valor

Estos objetos de valor son por ejemplo medicamentos, jeringuillas, equipos caros, etc. que están o parecen estar "fácilmente accesibles" generándose el riesgo de que se cometan delitos.

4.1.4 Factores de riesgo de naturaleza psicosocial

Se deberán considerar los riesgos de naturaleza psicosocial que se identifiquen en las evaluaciones iniciales de riesgos, tales como contenidos pobres de trabajo, con poca autonomía, con sobrecarga o infracarga mental, estilos de liderazgo poco participativos, funciones mal definidas, y en general insatisfacción laboral.

También se deberán valorar los posibles conflictos entre el personal del centro, o inspeccionado que puedan generar tensiones y una hostilidad en el ambiente susceptibles de repercutir en el comportamiento de la persona atendida o inspeccionada..

También se deberá valorar la especial vulnerabilidad de cada trabajador a la situación de violencia, bien por haber sufrido alguna agresión, llevar mucho tiempo expuesto a situaciones de tensión emocional (servicio, turnos, etc.) o tener problemas personales.

4.1.5 La falta de información y atención a los derechos y deberes de los usuarios

Son factores de riesgo cuando:

- No se atienden las demandas de pacientes, usuarios, ... sin razonar los motivos que impiden satisfacer sus expectativas, ya sean estos organizacionales o de disponibilidad de recursos
- Existen defectos en la información o en la atención a situaciones de riesgo vital o de emergencia, o son sentidas por los familiares o acompañantes en servicios por ejemplo de urgencias y UCI.
- Hay falta de previsión y de apoyo institucional adecuado a situaciones de muerte o duelo.
- El personal no está adecuadamente entrenado para satisfacer las preguntas y preocupaciones previsibles del usuario en atención al motivo de su visita al centro o consulta.
- Se producen demoras en la asistencia, pruebas, intervenciones, etc., sin un plan informativo que explique el motivo de la demora.

- Se producen interrupciones de las consultas –con visita ya iniciada- con interferencias de personas ajenas, llamadas telefónicas, etc. que pueden ser interpretadas como una falta de atención al usuario.
- En el caso de inspecciones:
 - Falta de información sobre la actividad
 - La propia actividad
 - La dificultad de aplicar la normativa

4.1.6 La falta de información a los trabajadores sobre sus derechos y deberes

La protección de los derechos del personal del Departamento de Salud y Consumo deben hacerse desde la propia organización.

La organización procurará unas condiciones de trabajo que evidencien el interés por el trabajador y contribuyan a la satisfacción laboral, eleven la moral laboral y contribuyan a crear un clima favorable para la prestación del servicio, minimizando los riesgos.

Los trabajadores contarán con el apoyo de la Dirección y dispondrán de asesoramiento psicológico y jurídico para afrontar las situaciones de violencia que hayan podido sufrir.

Los trabajadores también deber conocer sus responsabilidades y tener retroinformación sobre la calidad del servicio que prestan, a fin de mejorar deficiencias que puedan dar lugar al malestar de los usuarios, inspeccionados...

4.1.7 La falta de formación a los trabajadores en el trato con el usuario

Los trabajadores deben tener información acerca de los distintos tipos de violencia laboral, física, y psicológica y acerca de las mejores prácticas para reducirla.

Se deberá crear una cultura de sensibilidad hacia la diversidad y la discriminación de género y la diversidad cultural.

Los profesionales deberán tener formación para detectar las señales de aviso de una situación de violencia: posturas o actitudes agresivas u hostiles, manifestaciones repetidas de descontento, irritación o frustración, alteraciones del tono de la voz, el tamaño de las pupilas, la tensión muscular, sudor, etc. de los usuarios del servicio.

La falta de capacidad para identificar las posibles situaciones de violencia es por sí misma un riesgo añadido.

De igual manera los profesionales deberán estar formados en habilidades sociales, gestión del conflicto, asertividad, resolución de problemas, técnicas de negociación, inteligencia emocional, gestión de estrés propio y del usuario, etc con el fin de disponer de recursos suficientes para afrontar la situación de violencia.

En el caso de personas con comportamientos previos inadecuados o conflictivos, la actuación se realice con el acompañamiento de otro profesional.

Todos los trabajadores deberán conocer el protocolo de actuación ante una situación de agresión y el Plan de prevención contra la violencia.

4.1.8 El entorno físico del trabajo

Las características del lugar de trabajo son factores de importancia crítica que pueden difuminar la violencia o activarla.

Por lo que se refiere a los espacios de trabajo:

- Deberá haber espacio suficiente entre visitantes y pacientes a fin de minimizar las interferencias y la creación de tensiones entre ellos
- Deben preverse zonas de recepción espaciosas y tranquilas, y con espacio suficiente para el personal
- Las salas de atención deben tener 2 salidas o en el caso de no ser posible deben estar dispuestas para permitir una salida fácil. Se deberá respetar al máximo la privacidad del usuario.
- Debe preverse espacio suficiente para facilitar la prestación de los servicios
- Debe preverse espacio suficiente para el descanso del personal

- Deben utilizarse barreras de protección para los trabajadores que corren riesgos especiales y para separar a los pacientes usuarios... que puedan perturbar el buen funcionamiento del servicio.

En las salas de espera:

- Se deberá disponer de asientos cómodos, especialmente si se producen esperas largas
- Debe reducirse al mínimo el aburrimiento mediante actividades, por ejemplo material de lectura, televisión, juguetes para los niños, etc.
- Se deben procurar zonas de lavabos, acceso a comidas y bebidas y teléfonos públicos.
- Deben identificarse perfectamente las normas de comportamiento, uso de telefonía y otras normas de cumplimiento legal.

Por lo que se refiere a las condiciones ambientales:

- Los niveles de ruido se deben mantener en el mínimo posible, para evitar la irritación y la tensión entre los trabajadores, los visitantes y los pacientes.
- Los colores han de producir descanso y ser atractivos
- Deben eliminarse los malos olores
- Ha de mantenerse una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todos los sectores, especialmente de noche
- Deben adoptarse las medidas necesarias para que sean adecuadas la temperatura, la humedad y la ventilación, en particular en sectores en que se reúna mucha gente y en los climas cálidos
- Deben mantenerse bien todas las estructuras y los accesorios
- Los muebles no deberán obstaculizar

- En las salas de entrevista o de tratamiento, el mobiliario será ligero, evitando que haya objetos al alcance del usuario que pudiera utilizar en caso de agresión.

Los sistemas de vigilancia de alarmas y cámaras de vigilancia:

- Deberá haber cámaras de vigilancia en los sectores potencialmente peligrosos
- Ante situaciones de riesgo claro y previsible se facilitará a los trabajadores sistemas de alarma, como teléfonos, buscapersonas o radios que les permitan ante un problema alertar a compañeros
- Los sistemas de alarma deberán ser silenciosos y discretos, a fin de no favorecer la escalada de violencia.
- Debe existir un plan fiable de respuesta ante una señal de alarma

La accesibilidad y control de tránsito en recintos de salud:

- Deben ser seguros, reduciéndose al mínimo el número de sectores de acceso del público a las instalaciones.
- Deberá haber servicios de seguridad en cada zona que se identifique de riesgo en cada centro.
- Se deberá limitar en lo posible el acceso a los sectores reservados al personal (zonas de vestuarios, de descanso, etc.)

4.2 Responsabilidades

El Servicio de Prevención del Departamento de Salud y Consumo, a través de la Unidades Básicas de Prevención, deberán llevar a cabo la Identificación de Riesgos.

Se encargarán de la correspondiente definición del catálogo de medidas para reducir los riesgos de agresión y de la evaluación de los resultados.

En el marco del proceso de identificación, evaluación e implementación de medidas de reducción de riesgos y de apoyo al trabajador agredido, el Servicio de Prevención y las Unidades Básicas de Prevención asumirán las siguientes funciones:

1. La investigación y el análisis de los datos disponibles sobre los incidentes violentos.
2. Poner en práctica los programas y las medidas más adecuadas para reducir o eliminar la violencia contra su personal.
3. Tratamiento de las consecuencias urgentes o inmediatas de la agresión en el profesional. Con ayudas a las que pueda acceder tanto médicas, psicológicas como jurídicas.
4. Establecimiento de los procedimientos de queja y resolución de conflictos.

Ante cualquier tipo de amenaza o agresión a un profesional, éste deberá acudir a su Unidad Básica de Prevención de Riesgos Laborales.

5. Adopción de medidas de prevención hacia el presunto agresor.
6. Información y formación a los trabajadores en estrategias de afrontamiento de situaciones de conflicto.

4.3 Plan de información y comunicación de actos violentos

Los sistemas de información y registro de agresiones son esenciales para identificar los lugares de trabajo y las actividades de riesgo.

Con objeto de favorecer la participación de los trabajadores en la identificación de riesgos y la prevención de las agresiones en el entorno de trabajo, se pasarán encuestas que permitan valorar la percepción de situaciones de riesgo por parte de los trabajadores, el impacto de los riesgos en el estado de salud física y mental de las personas, el grado de satisfacción laboral.

Se deberán comunicar y registrar todos los incidentes que impliquen violencia física, verbal o psicológica y aun los incidentes menores o posibles en los que no se ha causado daño.

La definición de un mapa de riesgos permitirá conocer la evolución de las situaciones de violencia y hacer un seguimiento de esta problemática, a partir de la cual y mediante un Plan de Comunicación se dará a conocer periódicamente la situación de la violencia laboral en el ámbito de Salud y Consumo

En los CSS correspondientes se llevará a cabo el seguimiento de las acciones, elaborándose memorias periódicas de los actos o incidentes de violencia ocurridos, así como de las acciones que se han derivado de la investigación de los mismos. También se informará de las medidas preventivas implementadas para la eliminación o reducción de riesgos tanto ambientales, organizacionales o psicológicos de los profesionales.

Estas memorias serán enviadas para poder ser analizadas a la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales pudiéndose crear a tal fin , un grupo de trabajo específico.

Anualmente, la Comisión Sectorial de Prevención de Riesgos Laborales asesorada por el Servicio de Prevención elaborará un Plan Estratégico contra la violencia, priorizando actuaciones que den respuesta a las necesidades detectadas con base a la realidad social y llevará a cabo un seguimiento del mismo, con el compromiso de impulsar cuantas medidas institucionales, sociales y jurídicas sean necesarias, para garantizar la calidad del servicio que se presta a la comunidad en el seno de un clima de respeto, entendimiento y concordia. Así mismo, impulsará acciones de divulgación de las memorias sobre la violencia en el Departamento de Salud y Consumo, tanto dirigidas a los trabajadores como a la sociedad en general, enmarcando la política contra las agresiones dentro de las políticas de calidad de servicio y la dignificación del trabajo de los profesionales.

5. Pauta de actuación en caso de agresión.

Los incidentes o actos de violencia que ocurran, una vez hayan fallado los mecanismos preventivos, deben de seguir un circuito establecido que contemple la asistencia médica, la declaración e investigación del accidente, el manifiesto de rechazo y el apoyo psicológico y jurídico al trabajador afectado, tal como se expone en el siguiente algoritmo. **(ANEXO I)** : Pauta de actuación en caso de agresión.

5.1 Solicitud de auxilio.

Ante una situación de riesgo de agresión, el trabajador afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance (timbres, alarmas, localizadores personales, etc) con el fin de dar a conocer su situación. Solicitará ayuda a un compañero y/o al vigilante de seguridad y en función de la gravedad de la agresión se alertará a las fuerzas y cuerpos de seguridad externos como policía local, guardia civil, etc.

5.2 Asistencia médica y documentación de lesiones.

En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, ésta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión, cumplimentándose el informe médico y el parte de lesiones al juzgado.

Es necesario cumplimentar de forma exhaustiva el informe médico de asistencia, al ser un documento que va a permitir acreditar ante la autoridad judicial el tipo y grado de lesiones.

5.3 Comunicación del incidente o agresión.

El trabajador o un compañero, en caso de que aquel no pueda realizarlo, deberá comunicar el incidente o agresión a su Superior Jerárquico, con el fin de adoptar las medidas oportunas. Este a su vez lo comunicará al Director del Servicio Provincial, Director General, Responsable del Centro, Director Médico y/o Gerente del Sector, quién cumplimentará el manifiesto de rechazo (**ANEXOS IV y V**), así como modelo (**ANEXO III**) con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal e informará al trabajador de las acciones legales y administrativas a desarrollar.

5.4 Valoración del incidente o agresión por la Unidad Básica de Prevención o Unidad Central de Prevención

El trabajador acudirá lo antes posible a la Unidad Básica de Prevención o Unidad Central de Prevención de referencia, adjuntando la hoja de recogida de datos del incidente o agresión realizada por su Superior Jerárquico y el informe de asistencia médica, en el caso de haberla precisado. La Unidad Básica o Unidad Central de Prevención cumplimentará los datos del accidente/incidente y actuará según el procedimiento de declaración e investigación de accidente establecido. **(ANEXO II)** : Impreso de declaración de agresión.

5.5 Apoyo psicológico.

La Unidad Básica de Prevención o Unidad Central de Prevención valorará la necesidad de apoyo psicológico del trabajador agredido.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre la plantilla que es preciso tratar.

Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad y culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suele producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.).

Todo ello puede afectar no sólo a la vida laboral sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

En el caso de que el trabajador precise apoyo psicológico será remitido a su centro de salud mental de referencia desde la propia Unidad Básica de Prevención o Unidad Central de Prevención con una hoja de colaboración específica para la valoración de estos casos. En esta colaboración específica debería de constar una referencia concreta del caso de violencia en el trabajo para que la cita sea preferente.

5.6 Apoyo jurídico.

El Responsable del Centro donde ha ocurrido la agresión, dará traslado de la misma ante la D. G. Servicios Jurídicos y en su caso a los Servicios jurídicos del Servicio Aragonés de Salud, en cumplimiento del artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, independientemente de la denuncia que haya interpuesto el profesional afectado.

El trabajador afectado acudirá, remitido por el responsable del centro, a dichos servicios jurídicos aportando la denuncia presentada ante la policía y el registro del incidente/accidente. Deberá valorarse la asistencia jurídica en el momento de la denuncia por parte de los servicios jurídicos.

Se deberán constatar también los daños materiales que se hayan producido por el perito de la Compañía de Seguros, lo que posteriormente pasará a los servicios jurídicos.

Se emitirá un manifiesto de rechazo de agresión por parte del responsable dirigido al presunto agresor y al trabajador agredido.

5.7 Registro de incidentes y agresiones.

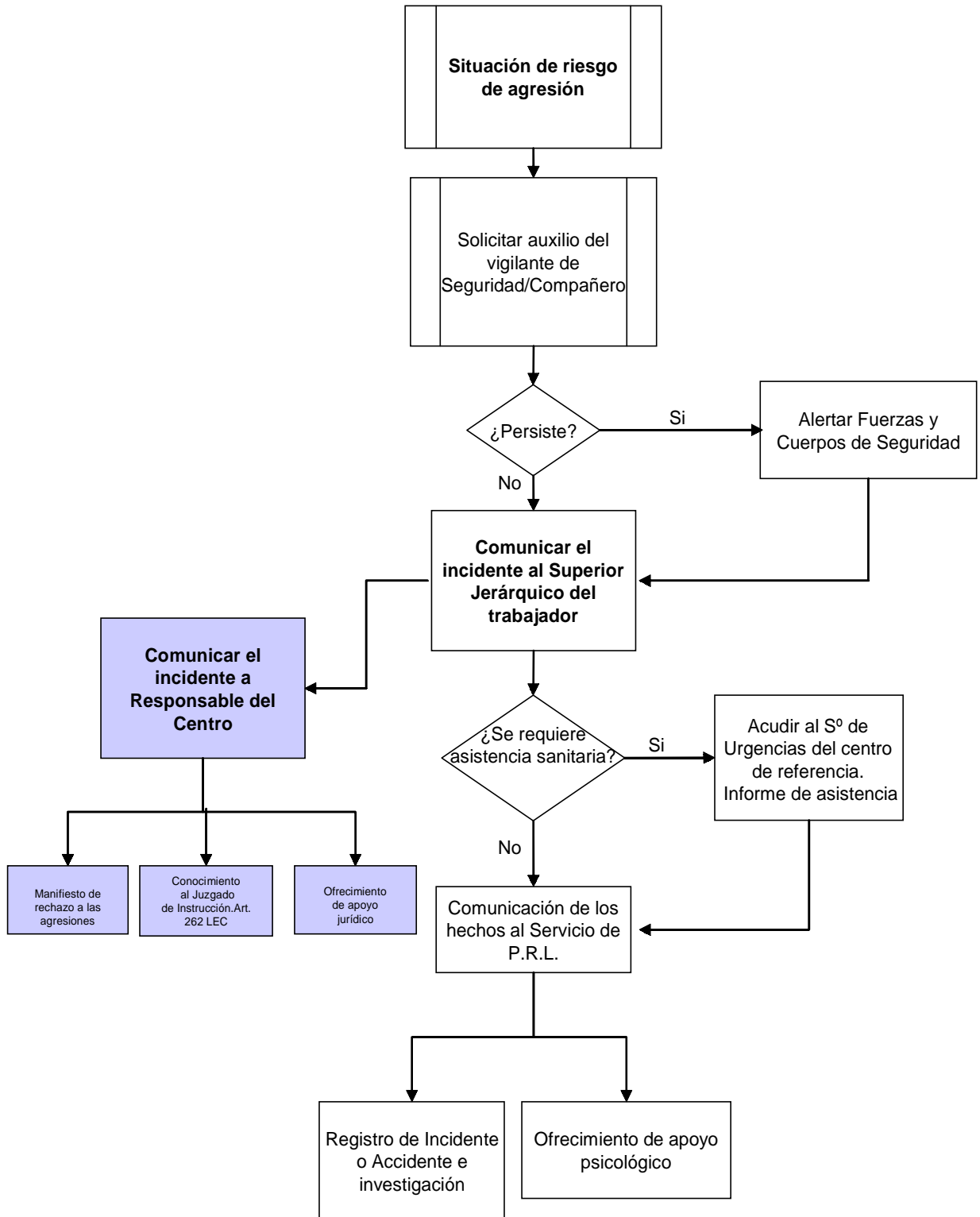
La Unidad Básica de Prevención de Riesgos Laborales cumplimentará la Hoja de Registro de Agresiones en su propia base de datos y remitirá una copia vía Fax o por correo electrónico a la Secretaría General Técnica.

De forma anual cada Unidad Básica de Prevención estimará los índices estadísticos correspondientes a los datos de incidentes y/o agresiones de su ámbito de referencia. Así mismo la Unidad Central de Prevención realizará una Memoria Anual de Violencia en el Trabajo de los casos ocurridos y de las medidas adoptadas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

Todos los casos se registrarán en la base de datos de agresiones. creada a tal fin.

ANEXOS

ANEXO I



ANEXO II

IMPRESO DE DECLARACIÓN DE AGRESIÓN

DATOS DEL RESPONSABLE DIRECTO DEL TRABAJADOR AGREDIDO
Nombre:
Centro de trabajo:
Servicio o área de trabajo:
Categoría profesional/puesto de trabajo:

DATOS DE LA PERSONA QUE SUFRE LA AGRESIÓN
Nombre:
Centro de trabajo:
Servicio o área de trabajo:
Categoría profesional/puesto de trabajo:

DECLARACIÓN DE LA AGRESIÓN		
Lugar de los hechos:		
Circunstancias que rodearon los hechos:		
Breve descripción de cómo se gestionó la agresión:		
Testigos:		
Tipo de agresión (1):		
Escala de gravedad (2):		
Se requirió asistencia sanitaria:	Se produjo situación de IT:	Se declaró AT:
SI / NO	SI / NO	SI / NO
(táchese lo que no proceda)	(táchese lo que no proceda)	(táchese lo que no proceda)

(1) Tipo de agresión
Física
Verbal
Psicológica
Daños a la propiedad

(2) Escala de la gravedad de las lesiones
Ausencia de lesión traumática visible
Contusiones únicas (hematoma, erosión, excoriación)
Contusiones múltiples (hematomas, erosiones, excoriaciones)
Heridas leves o superficiales que precisen aproximación (steril-streeps o sutura cutánea)
Heridas graves (que precisen sutura quirúrgica o intervención quirúrgica)
Heridas muy graves que conlleven riesgo vital
Heridas mortales (que conlleven la muerte de la víctima)
Daños psíquicos (ansiedad, depresión, estrés postraumático)

ANEXO III

Nº REF:

FECHA:

ASUNTO:

Habiendo tenido noticia esta de la agresión sufrida en fecha por Dn. que presta sus servicios en....., mediante el presente documento, por el abajo firmante D..... con DNI:..... en calidad de..... se pone en su conocimiento la citada agresión en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Se adjuntan copia de Atestado nº..... correspondiente a la denuncia presentada por D..... ante la Policía Local/Nacional/Guardia Civil de.....

EL

Fdo.:

AL JUZGADO DE INSTRUCCION

ANEXO IV

Nº REF.:
FECHA:
ASUNTO:

Me dirijo a usted en relación a los hechos producidos en fecha,
en la atención que se le prestó en **centro de salud, urgencias**,,
en relación a los hechos, he sido informado de que durante los mismos
presuntamente **insultó, amenazó**, a **médico, enfermera**,
.....

La Ley de Salud de Aragón, cuyo objeto es garantizar en nuestra
Comunidad Autónoma el derecho a la protección de la salud reconocido en la
Constitución, refleja el necesario equilibrio en el mutuo respeto que se deben
los profesionales y los usuarios del sistema sanitario –entre los cuales usted se
encuentra- debiendo guardar por su parte el debido cumplimiento de las
normas establecidas en cada **centro sanitario, zona veterinaria, dependencias**,
....., y al personal que en él presta sus servicios.

Desde esta **Gerencia, Dirección, Servicio Provincial**,,
velamos por que el trato que dispensan todos nuestros profesionales sea
correcto, pero al mismo tiempo debe comprender que tampoco podemos
tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos estando
obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a los órganos
jurisdiccionales competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente
Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un pequeño
incidente y que en breve se normalicen las relaciones con su **médico,**
enfermera, veterinario, personal de su centro de salud, hospital,
.....

Atentamente,

Fdo.: (Cargo que proceda)

Completar según corresponda

ANEXO V

Nº REF.:
FECHA:
ASUNTO:

Me dirijo a usted, como responsable del Centro donde presta sus servicios y en relación a los hechos producidos en fecha, en los que sufrió un presunto incidente violento,, en el ejercicio de su labor, por parte de **usuario, paciente, familiares, inspeccionados,**

El Departamento de Salud y Consumo, a través de esta **Gerencia, Servicio Provincial, Dirección General,**, no permanecerá indiferente ante circunstancias que puedan atentar gravemente contra la dignidad y la integridad de sus trabajadores.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para garantizar la seguridad de sus trabajadores, poniendo en marcha las medidas que contempla el “Plan de Prevención contra la violencia en el lugar de trabajo”.

En este sentido, este **Gerente, Director General, Director de Servicio Provincial,**, ha procedido al envío de una carta-manifiesto de rechazo dirigida al presunto agresor, dando cumplimiento en su caso, a lo establecido en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como pasando a ofrecerle el apoyo jurídico que requiera la situación – y tras valoración por parte del Servicio de Prevención- el apoyo psicológico si lo necesitase.

Lamentando mucho lo ocurrido, quedo a su disposición.

Atentamente,

Fdo.: (Cargo que proceda)

Completar según corresponda

