

ACTUACIÓN DEL SNS-O POSTERIOR A UNA AGRESIÓN

- La Dirección Gerencia podrá remitir una **carta de rechazo al agresor**, siendo necesario el consentimiento de la persona agredida en casos de conductas con infracciones tipificadas como leves, según la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes en materia de salud. No será necesario consentimiento en las infracciones tipificadas como graves o muy graves.
- La Dirección Gerencia determinará si es preciso iniciar un **expediente administrativo sancionador** e informará al profesional agredido de su inicio.
- En caso de daños o perjuicios para el SNS-O, se podrá reclamar a la persona agresora los **daños y perjuicios** causados.



INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO

- La función del **Interlocutor Policial Territorial Sanitario** es establecer cauces de comunicación con los centros sanitarios para prevenir incidentes y agresiones externas. En caso de pacientes reincidentes, y mediante una planificación coordinada, pueden garantizar presencia policial (uniformada o no) en aquellos días y horas que se consideren necesarios.
- En caso de producirse una agresión y en función de la naturaleza o gravedad de la misma, se contactará con el Interlocutor Policial para asesoramiento y adoptar las medidas de seguridad oportunas con la mayor inmediatez.
- Policía Foral puede prestar servicio de protección para prevenir agresiones contactando con el Interlocutor Policial Sanitario, o a través del teléfono 948 202 920 (Centro de Mando y Coordinación de Policía Foral).

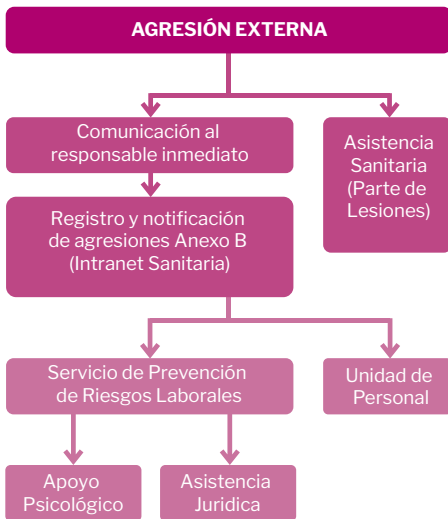
PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS

Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea



DEFINICIONES

Agresión externa son aquellas conductas que impliquen violencia verbal (amenazas, insultos) o bien violencia física (agresión física, conductas intimidatorias) de las que sea objeto el personal del Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea, provenientes de personas ajenas al mismo.



ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN

1. Solicite ayuda al resto de sus compañeros/as. Si dispone de algún sistema de alarma actívelo o avise al vigilante de seguridad de su centro de trabajo en caso de que exista. **Si la situación persiste y en función de la gravedad de la agresión, pida ayuda externa a través del teléfono de emergencias 112.**

2. Si necesita **asistencia sanitaria**, acuda a Mutua Navarra o al Servicio de Urgencias más cercano para que le proporcionen el tratamiento oportuno y se le emita el correspondiente **Informe Médico de Asistencia o Parte de Lesiones.**

3. Comunique la agresión a su responsable inmediato para que rellene el formulario de Notificación e Investigación de Sucesos (Anexo B), disponible en la Intranet Sanitaria.

4. El personal del SPRL SNS-O se pondrá en contacto con la persona que ha recibido la agresión y le ofrecerá apoyo psicológico y legal.

5. La persona agredida, si lo considera oportuno, podrá interponer la correspondiente **denuncia** ante cualquier dependencia policial o ante cualquier órgano judicial. La asistencia letrada la presta la Asesoría Jurídica del Departamento de Presidencia.

6. En caso de **daños materiales** comunicar al Servicio de Patrimonio a través del formulario existente en la intranet de GN.

DIRECCIONES DE INTERÉS

Mutua Navarra, Asistencia Sanitaria

Polígono Industrial Landaben, Calle F, 4
Teléfono 948 194400 - 900 212100 (24h)

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Del NS-O/Onozeko Laneko Arriskuei Aurrea Hartzeko Zerbitzua Pamplona/Iruña

CHN (edificio antigua maternidad) Irunlarrea, 3
☎ 848 422352 - 848 422097

Tudela

Hospital Reina Sofía. Consulta de salud laboral
☎ 629 218120 - 848 434388 - 54586

Estella/Lizarra

Hospital García Orcyoen.
Consulta de salud laboral. (lunes/martes)
☎ 848 435234

Otros teléfonos de interés

Teléfono de Emergencias ☎ 112

Centro de Mando y Coordinación de Policía Foral

☎ 948 202 920

Interlocutor policial sanitario

Jefe de la División de Prevención y Atención Ciudadana Policía Foral
☎ 660 604 300

S Ordenación y Régimen de Personal del SNS -O

☎ 848 42 85 19

Delegados de prevención

Teléfonos disponibles en la Intranet Sanitaria