

# **CCOOntigo**

## **Frente a las agresiones**



**Entornos de trabajo libres de violencia laboral**



# Conflicto en las organizaciones sanitarias y sociosanitarias

---

## Conflicto

Da lugar a fuertes respuestas emocionales que originan daños a la salud. La escalada de estos conflictos es el origen de conductas inapropiadas, y esto es un factor causante de situaciones de **violencia laboral**.

## Conductas inapropiadas

En la relación laboral son actos y comportamientos ofensivos, humillantes y que **vulneran el derecho a un trato digno**.

## Suelen ser

**Abusos verbales, intimidación, AMENAZAS, humillaciones y la violencia física**, pero también las atenciones sexuales no deseadas, o la discriminación por razón de sexo.

**AMENAZAS**, se dirigen a la persona objeto de la amenaza, pero también a su familia u otras personas con las que esté íntimamente vinculada, con la finalidad de causar inquietud o miedo en la persona amenazada.

## Acoso Sexual

Cualquier conducta de naturaleza sexual no deseada y que atente contra la dignidad de la persona, aunque la misma haya sucedido solamente en una ocasión.

## Acoso por razón de sexo

Cualquier conducta relacionada con el sexo o género y que tenga como propósito el efecto de atentar contra la dignidad de la persona y de crearle un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.



# ¿QUÉ FACTORES DE RIESGO PUEDEN AUMENTAR LA PROBABILIDAD DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO?

---

## Expectativas Altas

Los y las pacientes y sus familias tienen expectativas altas sobre la atención médica, lo que puede **generar frustración y tensiones** si estas expectativas no se cumplen.

## Tiempos de espera prolongado

Los y las pacientes que experimentan largos tiempos de espera, lo que puede **aumentar la agresión** hacia el personal.

## Atención de Emergencia y de Urgencias

En unidades de urgencias y emergencias, en unidades de cuidados intensivos y **unidades psiquiátricas** se originan situaciones particularmente desafiantes y potencialmente violentas.

## Trastornos conductuales

Los y las pacientes con trastornos de conducta pueden tener comportamientos impredecibles que aumentan el riesgo de violencia en el trabajo.

## Abusos de sustancias

La presencia de pacientes bajo la influencia de sustancias tóxicas o alcohol puede aumentar la probabilidad de comportamiento violento.

## Falta de Personal y recursos

La falta de personal y también **recursos materiales**, puede aumentar las **cargas de trabajo y el estrés**, lo que contribuye a situaciones de conflicto.



# Desde la FSS-CCOO exigimos

---

La consideración de cualquier acto violento hacia el personal de los centros y servicios sanitarios y sociosanitarios debe considerarse desde el punto de vista administrativo como medida disuasoria.

## Colaboración Interinstitucional

Colaboración entre Institutos regionales, sindicatos más representativos y otras organizaciones que trabajen en la **prevención y la mediación, para abordar de manera integral** el problema de la violencia en el trabajo.

## Negociación Colectiva

Incluir cláusulas relacionadas con la **prevención de la violencia en los acuerdos de negociación colectiva**, lo que puede abordar cuestiones como la seguridad en el lugar de trabajo y las cargas de trabajo excesivas. **Acuerdo 190 OIT.**

**Creación de Observatorios frente a agresiones a los y las profesionales del Sistema Nacional de Salud, así como del resto del entorno sanitario y sociosanitario.**

# Desde la FSS-CCOO proponemos

---

## Abordar los conflictos

Abordar los conflictos, sus causas, el impacto en la calidad asistencial y aportar soluciones efectivas.

La **implementación efectiva y no solamente formal de un protocolo de gestión de conflictos** con un procedimiento de actuación en cada puesto ante conductas agresivas, puede ayudar a reducir tensiones, mejorar la comunicación y crear un entorno de trabajo más saludable, genera una mejora en la calidad asistencial.



## Promoción de conciencia y Formación

Promoción de Conciencia y Formación: Fomentar la conciencia entre los trabajadores sobre los riesgos de violencia en el trabajo y proporcionar capacitación para identificar y responder a situaciones violentas.

## Apoyo a las víctimas

Proporcionar apoyo y asesoramiento a las víctimas de violencia en el trabajo, incluido el **acceso a recursos legales y de salud mental**. Personación de la Institución/Empresa ante la agresión. **Buscar el RESARCIMIENTO DE LAS VICTIMAS.**

## Investigación y denuncia

Promover la investigación de incidentes de violencia en el trabajo y garantizar que las víctimas se sientan seguras al denunciar tales incidentes y que puedan realizarse in situ en el centro de trabajo.

## Campañas de Sensibilización

Organizar campañas de concienciación para educar a los trabajadores y a la sociedad en general sobre la violencia en el trabajo y sus consecuencias.

## Defensa de Políticas Públicas

Abogar por políticas públicas que promuevan la prevención de la violencia en el trabajo y el apoyo a las víctimas, y su reconocimiento social.

## Apoyo al Personal

Brindar apoyo a los y las trabajadoras de la salud en términos de manejo del estrés y la carga de trabajo. Continuar con programas de apoyo psicológico que son beneficiosos.

**INFORMATE SOBRE EL PROTOCOLO FRENTE A AGRESIONES DE TU CENTRO**

**ELIGE PREVENCIÓN**  
**EXIGE PROTECCIÓN**





[www.sanidad.ccoo.es](http://www.sanidad.ccoo.es)