

PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS CON LOS CIUDADANOS EN EL PERSONAL SANITARIO

A.G.C es una enfermera de 24 años que ha sufrido una agresión física por parte del familiar de un paciente al que atendía en el Servicio de Urgencias esa misma mañana.

PREGUNTA 1

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

¿Qué debería hacer A.G.C tras el incidente violento?

Seleccione una:

- a. Responder al agresor con actitud agresiva
- b. Informar de la agresión al paciente
- c. . Valorar la posibilidad de paralizar la consulta o actividad asistencial
- d. Continuar con su trabajo habitual

Retroalimentación

Valorar la posibilidad de paralizar la consulta o actividad asistencial: Una víctima de una agresión no se encuentra en condiciones de continuar prestando asistencia sanitaria, a menos que existan víctimas en una situación de urgencia vital.

La respuesta correcta es: . Valorar la posibilidad de paralizar la consulta o actividad asistencial

PREGUNTA 2

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

La víctima no ha informado del incidente a su supervisor:

Seleccione una:

- a. Nunca se reporta una agresión de estas características al supervisor.
- b. Es importante que sepa que puede ser sancionada por suspender la actividad asistencial tras la agresión.

- c. Antes de avisar a su responsable, A.G.C ordenará y limpiará la sala en la que se ha producido el incidente, para poder seguir con la actividad asistencial en el lugar hasta que lleguen las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- d. B y C son falsas.

Retroalimentación

Una víctima de una agresión no se encuentra en condiciones de continuar prestando asistencia sanitaria, a menos que existan víctimas en una situación de urgencia vital. Por ello, ante una agresión, será el responsable del centro, equipo de Dirección o coordinador, quien organice el servicio para que otros compañeros del personal agredido asuma las tareas pendientes del agredido y éste pueda centrarse en los trámites a realizar tras el incidente. No tocar ni mover ningún objeto del lugar de los hechos hasta la llegada de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o policías autonómicas.

La respuesta correcta es: B y C son falsas.

PREGUNTA 3

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

A.G.C no considera necesario comunicar oficialmente el incidente pues, según nos dice, “es lo habitual en mi servicio”:

Seleccione una:

- a. Efectivamente, los sanitarios asumen la existencia de incidentes violentos cuando comienzan a trabajar en ciertos servicios.
- b. Por anecdótico que sea, es importante que A.G.C informe de la agresión física o verbal que acaba de sufrir
- c. Al haber sido agredida por un familiar, no tiene sentido hace una comunicación oficial.
- d. A.G.C debería ejercer en otro servicio si no desea sufrir ninguna agresión más

Retroalimentación

Por anecdótico que sea, es importante que informemos de la agresión física o verbal. Para ello, se seguirán los pasos indicados por la Institución. En ese momento, como sanitario agredido facilitaremos toda la información relevante relacionada con el suceso violento, así como la que se solicite en los formularios o a través del interlocutor de la organización.

La respuesta correcta es: Por anecdótico que sea, es importante que A.G.C informe de la agresión física o verbal que acaba de sufrir

PREGUNTA 4

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

Finalmente, A.G.C decide comunicar oficialmente la agresión e interponer una denuncia, para ello:

Seleccione una:

- a. Interpondrá la denuncia correspondiente en el Juzgado, Guardia Civil o Policía.

- b. Se presentará la correspondiente denuncia en los tres sitios mencionados.
- c. Es obligatorio completar la denuncia con el parte de lesiones y el informe que se presentó al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- d. No es recomendable que A.G.C solicite apoyo jurídico para la redacción de la denuncia.

Retroalimentación

Interponer la denuncia correspondiente en el Juzgado, Guardia Civil o Policía. Siempre es recomendable solicitar apoyo jurídico para la redacción de la denuncia. En caso de desear interponer la denuncia por los hechos acontecidos, ésta se presentará solamente en uno de los sitios mencionados, para evitar duplicidades y ésta se completará con el informe de la asistencia sanitaria en urgencias, así como el parte de lesiones y el informe que se presentó al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (estos dos últimos documentos son opcionales)
La respuesta correcta es: Interpondrá la denuncia correspondiente en el Juzgado, Guardia Civil o Policía.

PREGUNTA 5

Correcta

Puntúa 1,00 sobre 1,00

Marcar pregunta

Enunciado de la pregunta

La trabajadora sanitaria agredida:

Seleccione una:

- a. Solicitará un informe médico de la asistencia, así como un parte de lesiones.
- b. Solicitará asesoramiento jurídico a través del Colegio Profesional correspondiente y también a través de la propia Institución.
- c. No escribirá acerca del incidente en la historia clínica del paciente.
- d. Todas son correctas.

Retroalimentación

Todas ellas son recomendaciones ante una situación de violencia laboral ext
La respuesta correcta es: Todas son correctas.