

El Plan Director de Seguridad Corporativa y de Protección del Patrimonio del SESCAM, Plan PERSEO, pretende abordar de forma integral la violencia en el ámbito sanitario público de Castilla-La Mancha.

Un eje fundamental de este abordaje es la formación e información a los trabajadores sobre cómo identificar situaciones de riesgo que pueden derivar en incidentes de violencia y cómo actuar ante las mismas.

### ¿Cómo podemos identificar una situación de riesgo?

La situación de riesgo puede ser identificada por el lenguaje verbal y corporal de nuestro interlocutor.

#### Lenguaje verbal

- Gritos
- Manifestaciones desmesuradas
- Focalización en el profesional sanitario de los problemas organizacionales
- Acusaciones

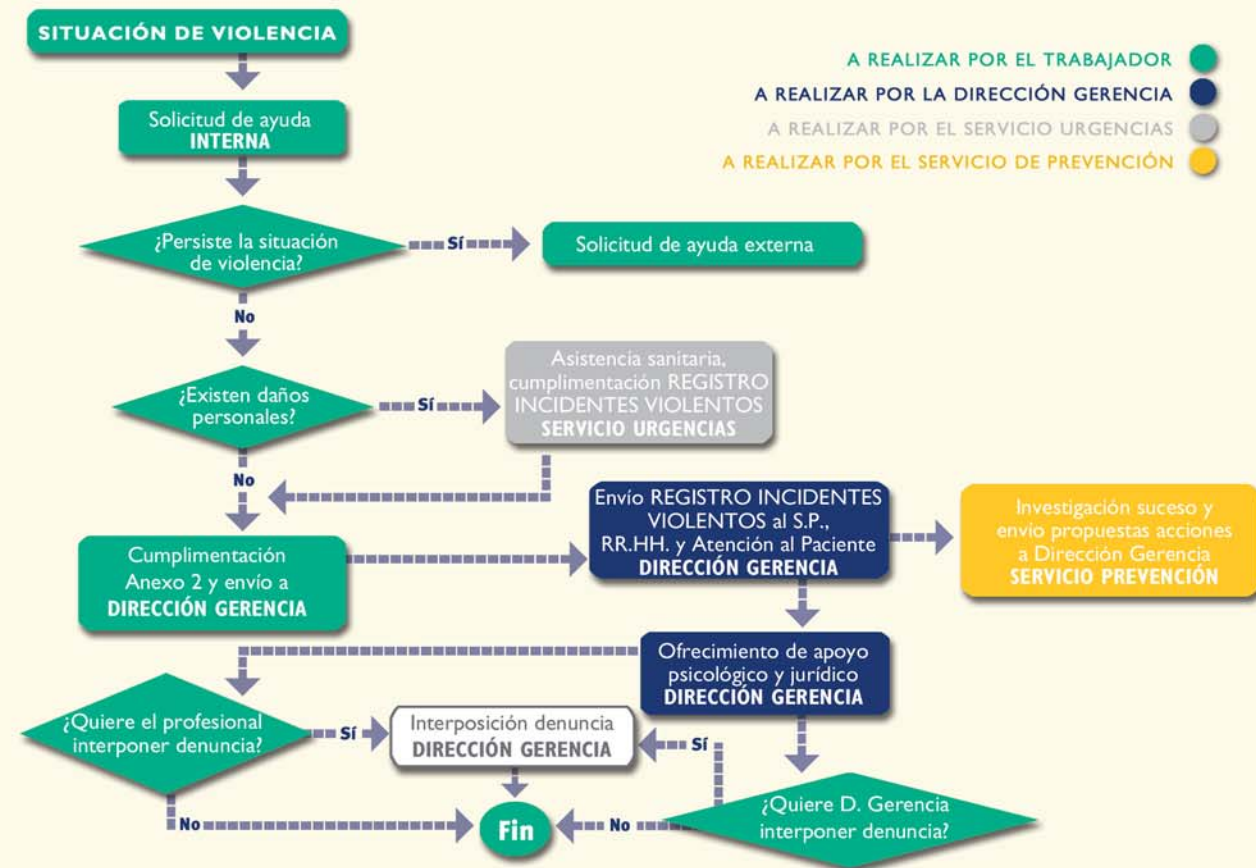
#### Lenguaje Corporal

- Contracción músculos cara
- Apretar los puños
- Señalar con el dedo
- Aspavientos
- Tensión muscular

### ¿Cómo actuar ante una posible situación de riesgo?

- Mantener el equilibrio emocional
- Conversación afable y profesional
- Evitar zonas comunes
- Reconocer posibles deficiencias
- Empatizar
- Transmitir información real
- No crear falsas expectativas
- No restar importancia a las quejas
- Evitar invadir espacio físico
- Evitar muestras de hostilidad (encararse, provocar...)

### Circular 1/2007, de 2 de febrero, de Instrucciones sobre Procedimiento ante situaciones de violencia



### Objetivos generales del Plan PERSEO:

1. Prevenir situaciones de tensión y conflictos entre profesionales y usuarios del SESCAM, así como los riesgos que pongan en peligro a personas, actividades y bienes de los centros.

2. Prevenir agresiones y actos de violencia a profesionales, entre éstos, entre usuarios y a los bienes y estructuras del SESCAM.

3. Proteger a los profesionales, usuarios, bienes y servicios de la violencia o agresión mediante los medios materiales y humanos disponibles, utilizando las ayudas externas si fuese necesario.

4. Garantizar a los trabajadores asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia letrada y el estudio del incidente a través del Servicio de Prevención.

*Ser capaz de sonreír cuando alguien nos pregunta  
nos hará agradables y con ello parte del éxito  
en nuestro trabajo está asegurado*



**PERSEO**

PLAN DIRECTOR DE SEGURIDAD CORPORATIVA Y PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO DEL SESCAM

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha

