

**III. OTRAS DISPOSICIONES****CONSELLERÍA DE PROMOCIÓN DEL EMPLEO E IGUALDAD**

*RESOLUCIÓN de 14 de julio de 2023, de la Dirección General de Relaciones Laborales, por la que se dispone la inscripción en el registro y la publicación del acta de la Comisión de Salud Laboral del IV Convenio colectivo para las empresas y trabajadores/as de transporte de enfermos/as y accidentados/as en ambulancia en la Comunidad Autónoma de Galicia, en la que se acordó el protocolo de prevención de agresiones al personal de transporte sanitario.*

Visto el texto del acta de la Comisión de Salud Laboral del IV Convenio colectivo para las empresas y trabajadores/as de transporte de enfermos/as y accidentados/as en ambulancia en la Comunidad Autónoma de Galicia, en la que se acordó el protocolo de prevención de agresiones al personal de transporte sanitario, que se suscribió en fecha 5 de mayo de 2023 entre la representación empresarial de Fegam y la representación legal de los trabajadores y trabajadoras de las centrales sindicales CIG, CC.OO. y UGT, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 90, apartados 2 y 3, del Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los trabajadores, y en el Real decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad.

La Dirección General de Relaciones Laborales

**RESUELVE:**

Primero. Ordenar su registro y depósito en el Registro de Convenios y Acuerdos Colectivos de Trabajo de la Comunidad Autónoma de Galicia (Regcon), creado mediante la Orden de 29 de octubre de 2010 (DOG nº 222, de 18 de noviembre).

Segundo. Disponer su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 14 de julio de 2023

Elena Mancha Montero de Espinosa  
Directora general de Relaciones Laborales



**Acta de la Comisión de Salud Laboral del IV Convenio colectivo para las empresas y trabajadores de transporte de enfermos/as y accidentados/as en ambulancia en la Comunidad Autónoma de Galicia**

En Santiago de Compostela, siendo las 11.00 horas del día 5 de mayo de 2023, en la sede del Consejo Gallego de Relaciones Laborales, sito en la calle Algalia de Abajo, 24, bajo, se reúnen las personas abajo relacionadas en una reunión de la Comisión de Salud Laboral del IV Convenio colectivo para las empresas y trabajadores de transporte de enfermos/as y accidentados/as en ambulancia en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Representación social:

– CIG:

Ernesto López Rei

– UGT Galicia:

Marcial Rodríguez Gil

– SN de CC.OO. de Galicia:

Daniel Vázquez Couto

José Daniel Rodríguez Besteiro

– Representación empresarial (Fegam):

Álvaro Alonso Fernández

Eduardo Quiroga Negreira

El motivo de la reunión es la finalización en la negociación del Protocolo de prevención de agresiones al personal de transporte sanitario.

La parte sindical CIG quiere hacer constar en acta que con ánimo de llegar acuerdo, aceptan que no vaya en el protocolo a utilización de espráis de defensa, aunque saben que sería una buena medida para la protección de las personas trabajadoras.

La parte sindical CC.OO. quiere hacer constar en acta que sería importante, de cara al futuro, en una revisión del protocolo, realizar un articulado para limitar la posibilidad de



llevar acompañantes en las ambulancias, siempre respetando al grupo de personas más vulnerables (personas menores de edad, dependientes, trastorno mental, ...), adhiriéndose también UGT y CIG.

Con respecto al apartado 3.1.c), a) y b), las partes acuerdan, en un plazo de un mes desde la firma del protocolo, realizar la consulta, una vez consensuado el texto por las partes, a la Fundación Pública de Urgencias Sanitarias 061 y a la Agencia de Protección de Datos.

Las partes acuerdan delegar en el personal habilitado del Consejo Gallego de Relaciones Laborales la realización de los trámites de registro, depósito y publicación del presente acuerdo ante la autoridad laboral competente.

Y no teniendo más asuntos que tratar, se levanta la reunión con la firma del protocolo por las partes, a las 12.30 del día señalado en el encabezamiento, extendiéndose al efecto la presente acta, que firman en prueba de conformidad las personas abajo relacionadas en nombre de todas y cada una de las representaciones asistentes.

Ernesto López Rei (CIG)	Marcial Rodríguez Gil (UGT)	Daniel Vázquez Couto (CC.OO.)
José Daniel Rodríguez Besteiro (CC.OO.)	Álvaro Alonso Fernández (Fegam)	Eduardo Quiroga Negreira (Fegam)

### **Protocolo de agresiones ante agresión**

#### **1. Justificación.**

El artículo 14.1 de la Ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales (en adelante, LPRL) determina que todas las personas trabajadoras tienen el derecho a una protección eficaz en su puesto de trabajo.

Resulta una realidad innegable y preocupante que, hoy en día, el personal sanitario está padeciendo agresiones de forma más habitual y/o frecuente durante el ejercicio de sus funciones, debiendo entenderse este hecho, en el marco de la relación laboral, como un riesgo laboral, sin ninguna duda.

Si ponemos en relación el derecho de lo desplegado por el artículo 14.1 de la LPRL y la existencia, cada vez más frecuente, de un riesgo de agresión, se debe implementar, por imperativo del artículo 16 de la LPRL, un protocolo de agresión en aquellas empresas que no lo tengan implantado o revisarlo para adaptarlo al aquí previsto. Se considera esta la medida preventiva más importante y debe complementarse con medidas concretas a desarrollar en caso de que se materialice la agresión.



La Comisión Sectorial del Transporte Sanitario Gallego, en las atribuciones que el convenio colectivo le otorga, elaboró el presente protocolo para que todas las empresas integradas en el ámbito funcional del convenio colectivo de Galicia lo desarrollen y lo adapten a su realidad concreta.

## 2. Ámbito y definiciones.

### 2.1. Ámbito de aplicación.

Este protocolo resultará de aplicación a todo el personal de transporte sanitario en ambulancia en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, se aplicará en todos los hospitales, centros sanitarios, direcciones de los pacientes y en cualquier lugar en el que se produzca un incidente o un accidente en los que tengan que prestar servicios las personas trabajadoras de las empresas de ambulancias en Galicia.

Las empresas afectadas en el ámbito del mismo deberán implementar sus disposiciones a través de los mecanismos legales establecidos y en los plazos que se determinaron de común acuerdo.

Se tendrá especial consideración en aquellas ambulancias/dotaciones conformadas por una única persona trabajadora, por encontrarse en una situación de especial vulnerabilidad, tanto en el momento de la agresión como a la hora de pedir auxilio.

### 2.2. Definiciones.

Antes de desarrollar el protocolo, es necesario recoger las siguientes definiciones:

– Protocolo: conjunto de actuaciones destinadas a materializar una respuesta segura, que se estructuran en el tiempo, siendo de obligado cumplimiento para las partes.

– Medida preventiva: conjunto de técnicas que se implementan para eliminar o controlar un riesgo laboral.

– Agresión: perturbación, en el ejercicio del trabajo, de la integridad, tanto física como psíquica, de una persona trabajadora del transporte sanitario, tanto urgente como no urgente, derivada de un comportamiento hostil o amenazante, sea verbal o físico, del propio paciente o de su ámbito (incluidos sus familiares o acompañantes), o sea por la existencia de un ambiente adverso, que pueda derivar en agresividad verbal o física.



### 3. Estructura.

El presente protocolo se divide en tres momentos claramente diferenciados, siendo los dos primeros de carácter preventivo y el tercero reactivo, en la medida en que pretende dar respuesta en caso de que finalmente se llegue a producir la agresión:

– Prevención: lista de medidas preventivas adoptadas con anterioridad a darse una situación conflictiva. Afectan a todo el personal trabajador y deben ser de obligatorio cumplimiento.

– Procedimiento operativo: engloban las medidas que se tomarán en el escenario en el que es posible que se produzca la agresión, tanto en los momentos previos a la asistencia (alerta) como una vez llegados al lugar de atención.

– Medidas reactivas: serán todas aquellas que se tomarán una vez que la agresión tenga lugar, tanto en el escenario de la agresión como con posterioridad.

#### 3.1. Prevención.

Todas las personas trabajadoras tienen que contar con la información y formación necesaria y obligatoria, en términos preventivos, a que hacen referencia los artículos 18 y 19 de la LPRL.

Las medidas correctoras a las que hace referencia el anterior párrafo son las siguientes:

##### 3.1.a) Información:

Las empresas, tras un proceso de recopilación, deben elaborar, en el seno de sus comités de salud laboral (o directamente con los delegados de prevención en aquellas empresas con menos de 50 personas trabajadoras) y a partir de la existencia previa de episodios violentos con agresiones de cualquier tipo, un listado en el que se indiquen todos los datos relevantes para que sirva como instrumento preventivo de entornos y pacientes que podrían originar la situación de riesgo (lugares, espacios o establecimientos; pacientes con incidentes previos, perfiles potencialmente generadores de situaciones de riesgo, fechas y horarios con conflictos previos o previsibles, etc.).

Cada empresa concesionaria debe tener en cuenta las posibles diferenciaciones entre los servicios de traslados hospitalarios, transporte no urgente y urgente, así como atender las peculiaridades según se trate de zonas urbanas, semiurbanas o rurales.



Se arbitrará el sistema para que cada una de las empresas comunique al cliente periódicamente estas situaciones para que sean tenidas en cuenta en los servicios solicitados por este. Igualmente, se arbitrará a nivel de empresa el acceso de las personas trabajadoras a dichos datos como instrumento de prevención.

### 3.1.b) Formación:

Todas las personas trabajadoras deben contar con formación específica para saber gestionar situaciones potencialmente conflictivas. Esta formación tendrá carácter obligatorio y sus contenidos serán examinados, debatidos y consensuados en el seno del CSS o con los delegados de prevención en cada una de las empresas.

Esta formación se desarrollará conforme a tres objetivos principales:

- Reconocimiento de las situaciones e interpretación de perfiles que ayuden a gestionar las situaciones de conflicto, con el claro objetivo de que estas no se produzcan.
- Conocimiento de técnicas disuasorias orientadas a rebajar la tensión y a evitar la situación de conflicto que puede derivar en agresión.
- Técnicas de defensa personal orientadas, en todo caso, a poder minimizar los efectos de las agresiones.

### 3.1.c) Otras medidas:

Para garantizar la comunicación y la posible solicitud de ayuda, además de telefonía móvil, cada miembro de la dotación del servicio urgente deberá contar con un dispositivo personal portátil de comunicación por radiofrecuencia (tetra) con su correspondiente accesorio para poder ser empleado sin tener que usar ambas manos. Este compromiso deberá ser cumplido por las empresas tras la próxima adjudicación del concurso público del servicio urgente.

En el caso del TSNU, cada una de las empresas gestoras de este tipo de servicios arbitrará una línea telefónica de aviso especial en el centro coordinador, para que, si un técnico se encuentra en una situación de violencia, directamente marque ese número y la persona responsable en el centro coordinador sepa que hay un problema, notificándolo a las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.



Se colocarán infografías o cartelería en el interior de los vehículos, de forma visible para pacientes y usuarios, indicando que se trata de un lugar libre de violencia e informando de las posibles consecuencias penales que podría ocasionar la agresión al personal técnico en emergencias sanitarias en el desarrollo de su labor profesional. Para incrementar las medidas preventivas, las partes firmantes de este protocolo se comprometen a mantener conversaciones con las administraciones públicas en orden a aumentar las mismas, sin vulnerar derechos de los pacientes, en las siguientes materias:

a) El funcionamiento de cámaras de grabación de imágenes en los servicios donde existan, a nivel de empresa o por comunicación de la Administración sanitaria, riesgos probables de agresión.

b) La identificación del personal del transporte sanitario con claves alfanuméricas, que deban ser facilitadas a la Administración u otra entidad que contrata el servicio, si así fuera requerido.

c) La inscripción del personal sanitario al servicio de las empresas en el Registro de Profesionales Sanitarios (Reps) para poder obtener la app de protección exclusiva para profesionales sanitarios (Alerta Cops).

### 3.2. Procedimiento operativo.

Se compone de todas aquellas medidas que se tomarán en el escenario en el que es posible que se produzca la agresión, tanto en el momento anterior como en la propia ejecución o realización del servicio.

El personal trabajador estará formado para identificar si es seguro y eficaz intervenir.

En todas las situaciones de intervención, deberá establecerse un escenario seguro para prestar la asistencia sanitaria. La primera parte del proceso de atención al paciente será la valoración inicial de la escena, determinando la posible existencia de amenazas para la seguridad del equipo de emergencias o para la seguridad de los pacientes y acompañantes. Siguiendo las reglas establecidas en los párrafos siguientes, corresponderá, en todo caso, a los/las técnicos/as de emergencias sanitarias intervinientes la adopción de la decisión sobre la valoración inicial de la escena. Realizada de buena fe, el/la técnico/a no podrá ser sancionado/a por una valoración errónea de los posibles riesgos, atendiendo a que el objetivo perseguido es prevenir un peligro para la integridad física y/o moral del equipo de asistencia.



En este punto se debe proporcionar formación específica obligatoria.

Cuando, en el momento de activación por parte de CCUSG-061, el punto desde donde se solicita la asistencia pueda ser identificado como de riesgo por experiencias previas, el/la técnico/a deberá:

- Comunicar lo antes posible la situación a la empresa y al CCUSG-061.

a) Este centro deberá solicitar la movilización de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado con la finalidad de reducir el riesgo en la medida del posible.

De igual forma se operará cuando el punto hubiese sido identificado previamente por parte de la empresa en los documentos a los que se hizo referencia en el párrafo anterior.

Si el lugar de intervención no hubiese sido identificado previamente como de riesgo, si el/la técnico/a sospechara de la existencia de los mismos, antes de intervenir deberá:

- Comunicar lo antes posible la situación a la empresa y al CCUSG-061.

b) Solicitar al 112 la movilización de los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

Para evitar que la comunicación de esta incidencia pueda agravar el posible riesgo existente en la intervención, en la transmisión de información, en estos casos, se realizará la identificación en la comunicación con «Código Charlie».

El uso de esta posibilidad estará limitado, exclusivamente, en los casos en los que el/la técnico/a perciba la existencia de un riesgo inminente de agresión. El/la técnico/a facilitará información posterior en cuanto le sea posible.

Si, a pesar de los esfuerzos del/de la técnico/a, no fuera posible una evacuación rápida y segura del/de la enfermo/a o accidentado/a, se retirará a un punto próximo avisando a la empresa y al CCUSG-061. Una vez que las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado intervengan, se esperará a sus indicaciones para intervenir.

### 3.3. Medidas reactivas.

A pesar de la implantación de las medidas anteriormente recogidas, debido a la especial naturaleza de la labor que desarrolla el personal trabajador del sector de las ambulancias, y a pesar de que seguro que se verán reducidas las probabilidades y la gravedad de sus





consecuencias, se entiende que la eliminación absoluta de estos eventos resulta imposible. Por este motivo, esta última parte del procedimiento viene a desarrollar los pasos a seguir en caso de que el personal trabajador finalmente sea agredido.

– Las personas afectadas alertarán a las fuerzas de orden público mediante los sistemas de comunicación por radiofrecuencia (tetra), telefonía móvil o elemento emisor con «botón de pánico», a través de su centro coordinador/CCUS-061 o indicando la situación de forma directa.

– Se informará lo antes posible de lo sucedido al centro coordinador/CCUS-061 y a la empresa.

– De acuerdo con lo previsto en el artículo 36.2.c) de la LPRL, se informará con carácter inmediato a los delegados de prevención de la empresa del personal agredido, para que puedan ejercer sus funciones en relación con la agresión sufrida.

– Las personas trabajadoras agredidas (directa o indirectamente) serán relevadas del servicio, si así se estimara necesario en cada caso.

– En caso de que el personal trabajador precise asistencia sanitaria, será atendido y trasladado a la mutua o al centro público por otra unidad diferente a la que sufrió la agresión, si no fuera posible realizarlo con la propia unidad o por el propio personal técnico. Se solicitará informe médico o parte de lesiones (si corresponde) donde se detalle el estado de las lesiones producidas.

– Se derivará a la persona trabajadora a la mutua para que se le preste el apoyo psicológico, siempre tras cada agresión.

– Si la persona agredida decide interponer denuncia ante los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, la empresa concesionaria facilitará el acceso a los servicios jurídicos de la empresa para asesorar a la persona trabajadora en la presentación de la misma y pondrá asistencia jurídica presencial a su disposición para cuantas actuaciones posteriores se deriven de la interposición de la denuncia.

– La empresa concesionaria comparecerá siempre como acusación en la causa penal, solicitando en todos los casos la consideración de «delito de atentado» en las agresiones que se produzcan al personal de ambulancias, con independencia de su categoría profesional, siempre que, de acuerdo a la legislación penal y atendiendo a la gravedad, sea posible.



### 3.4. Seguimiento y evaluación.

El presente documento será revisado semestralmente tras su aprobación, en reunión de la Comisión Sectorial de Seguridad y Salud Laboral (ordinaria o extraordinaria) para el seguimiento de las medidas acordadas, su cumplimiento y su eficacia.

Se creará, a nivel de empresa, un registro específico de agresiones al personal técnico en emergencias sanitarias, donde se consignarán datos con respecto a víctimas, agresores y el contexto de las agresiones.

Las partes firmantes de este protocolo acuerdan gestionar conjuntamente frente a las administraciones públicas y a la Agencia Española de Protección de Datos la posible transferencia de datos entre empresas, teniendo en cuenta que la existencia de subrogación y cambios de contrata pudiera dar lugar a una disminución de la protección en caso de agresiones por disminuir la información disponible sobre riesgos ya detectados y potencialmente perdurables.

Las empresas de ambulancias y las organizaciones sindicales firmantes harán condena pública de todas las agresiones producidas, con el objetivo de visibilizar la situación y como muestra de apoyo al personal trabajador.

Las empresas tendrán un plazo de noventa (90) días para incorporar el protocolo de actuación ante agresiones.

