

# Mediación en agresiones físicas y verbales al personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL) tiene la misión de cuidar, proteger y vigilar la salud, entendida como bienestar físico, mental y social de las personas que trabajan en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (SNS-O) para que realicen su labor en las mejores condiciones de trabajo y puedan prestar el mejor servicio a la ciudadanía.

Uno de los riesgos psicosociales contemplados en los puestos de trabajo y que pueden tener un impacto importante en la salud de las personas son las agresiones, físicas o verbales, tanto externas (las realizadas por parte de pacientes, las personas usuarias de los servicios) como internas (las realizadas entre profesionales).

Para abordar dichos riesgos se han elaborado protocolos específicos dirigidos al personal para ofrecer la ayuda necesaria.

Los protocolos se ponen en marcha mediante sistemas de comunicación interna descritos en los propios protocolos, iniciados por parte de la persona implicada o por otra (jefatura, delegado/delegada de prevención, delegado/delegada de personal) y atendidos por las dos psicólogas que pertenecen al SPRL.

En el protocolo dirigido a abordar las situaciones de conflicto y conductas inadecuadas llevadas a cabo entre personas pertenecientes al SNS-O (las realizadas entre profesionales internos), se contemplan entre otras medidas la posibilidad de realizar mediación entre las personas implicadas, que puede ser llevada a cabo por personal interno del SNS-O (intervenciones mediadoras), así como por personal externo (mediaciones profesionales).

Para saber más, se puede contactar con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a través de las siguientes vías:

- Correo electrónico: [priesgol@navarra.es](mailto:priesgol@navarra.es)
- Teléfonos: 848 422 352 - 848 423 393
- Ubicación: c/ Irunlarrea 3, de Pamplona / Iruña (antigua Maternidad del Hospital de Navarra)