



PROTOCOL D'ACTUACIÓ DAVANT AGRESSIONS A DENTISTES

Guia pràctica per a dentistes col·legiats

Què fer si pateixes una agressió a la teva consulta

Les agressions a professionals sanitaris constitueixen una realitat preocupant que afecta diferents àmbits del sistema sanitari. Aquestes situacions es poden manifestar en forma de violència verbal, amenaces, intimidacions o agressions físiques.

Tot i que en odontologia aquestes situacions són menys freqüents que en altres entorns assistencials, els dentistes tampoc no estan exempts de patir episodis de violència en l'exercici de la seva professió.

En moltes ocasions aquestes situacions es produeixen en consultes privades, on el professional es troba tot sol amb el pacient i on pot resultar difícil reaccionar en el moment o demanar ajuda immediata.

Per això, el Col·legi Oficial de Dentistes de Balears (CODB) posa a disposició dels col·legiats aquesta guia bàsica d'actuació amb l'objectiu d'orientar els professionals davant aquest tipus de situacions.

El Col·legi Oficial de Dentistes de Balears participa activament en iniciatives institucionals destinades a prevenir les agressions a professionals sanitaris i a reforçar la seva protecció.

PREVENCIÓ A LA CONSULTA

- Mantenir sempre una comunicació clara i tranquil·la amb el pacient
- Evitar situacions de confrontació quan el pacient mostra signes de tensió
- Si és possible, comptar amb personal auxiliar present en situacions conflictives
- Tenir accessibles els telèfons d'emergència

COM ACTUAR DAVANT UNA AGRESSIÓ

1. Mantenir la calma i evitar la confrontació

Davant una situació de tensió o agressivitat, intenta mantenir un to de veu calmat i evitar respondre a provocacions.

Si la situació ho permet, finalitza la consulta i demana al pacient que abandoni la clínica.

L'objectiu principal és evitar que el conflicte escali.

2. Garantir la seguretat

Si el comportament del pacient resulta amenaçador o agressiu, intenta mantenir distància física i abandona la sala si és necessari.

Si hi ha perill immediat, ☎ contacta amb el 112 o amb la policia. La seguretat personal sempre és prioritària.

3. Deixar constància del que ha passat

Després de l'incident és important deixar constància del que ha passat.

Anota tan aviat com sigui possible:

- data i hora
- descripció del que ha passat
- possibles amenaces o insults
- identitat del pacient (si es coneix)

Si hi ha missatges, gravacions o danys materials, convé conservar qualsevol prova.

4. Valorar la denúncia

Les agressions a professionals sanitaris poden constituir delictes d'amenaces, coaccions o agressió.

Si la situació ha estat greu o s'han produït amenaces, és recomanable presentar denúncia davant la policia o la Guàrdia Civil i aportar tota la informació disponible.

Denunciar ajuda a protegir el professional i a prevenir nous incidents.

5. Contactar amb el CODB

El Col·legi Oficial de Dentistes de Balears pot:

- orientar el col·legiat sobre com actuar
- ajudar a valorar els passos a seguir
- traslladar aquestes situacions a les institucions quan sigui necessari

Si has patit una agressió o una situació d'intimidació a la teva consulta, et recomanem posar-te en contacte amb el Col·legi per rebre orientació.

EL CODB DONA SUPORT ALS DENTISTES

El Col·legi Oficial de Dentistes de Balears treballa per representar, protegir i donar suport als dentistes de Balears.

Davant qualsevol situació d'agressió o intimidació en l'exercici professional, el CODB pot oferir:

- orientació sobre com actuar
- informació sobre els passos legals a seguir
- suport institucional al professional

RECORDATORI

Les agressions a professionals sanitaris són inacceptables i poden constituir delictes.

El CODB anima els dentistes a comunicar qualsevol episodi de violència o intimidació, fins i tot quan no s'hagi produït agressió física.

Això ajuda a visibilitzar el problema i millorar la protecció dels professionals.