

Enfermería 11 Informe de incidentes



- ☐ Reconocer incidentes y conductas agresivas
- ☐ Infórmalo y documentalo correctamente
- ☐ Aplicar estrategias de desescalada
- ☐ Responder de forma segura a emergencias básicas como hipoglucemia, convulsiones, reacciones alérgicas y shock
- ☐ agresión, reporte de incidentes, estrategias de desescalada, gestión de conflictos, terminología de seguridad, hipoglucemia/hiperglucemia, convulsión, reacción alérgica, shock, conocimiento del DEA

La agresión	El incidente
La precaución	El informe
La seguridad	La denuncia
La convulsión	Pedir ayuda
La hipoglucemia	Evacuar (el lugar)
La hiperglucemia	Inmovilizar (con cuidado)
La reacción alérgica	Registrar (los hechos)
El shock	Manejar el conflicto
El desfibrilador (DEA/AED)	Desescalar (una situación)

1.Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| a. Pedir ayuda | 1. Anotar lo ocurrido |
| b. Registrar los hechos | 2. Llamar a alguien |
| c. Evacuar el lugar | 3. Salir del edificio |
| d. Desescalar una situación | 4. Calmar el ambiente |

a-2 b-1 c-3 d-4



2. Aviso interno: cómo comunicar un incidente (QR: Audio)

Rellena los huecos: informe, convulsión, desescalar, agresión, incidente, hipoglucemia



En la oficina, si hay un (1) _____ o una (2) _____ verbal, avisa al responsable y busca un lugar seguro. Si la situación sube de tono, intenta (3) _____ : habla con calma y mantén la distancia. Si hay riesgo, pide ayuda y llama al 112.

Si una persona tiene (4) _____ , (5) _____ o reacción alérgica, no la dejes sola. Registra los hechos en el (6) _____ : hora, lugar y qué pasó. Si hay un desfibrilador cerca, comprueba dónde está, pero úsalo solo si te lo indica el 112.

1. ¿Qué tres datos tienes que registrar en el informe y qué haces primero si hay riesgo en la oficina?

3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

- La persona que habla intentó calmar la situación antes de redactar el informe.
- Tuvieron que usar un desfibrilador con la usuaria que se mareó.
- Llamaron al 112 aunque la usuaria mejoró después de beber zumo.

Verdadero Falso

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



4. Elige la solución correcta

- Ayer _____ los hechos del incidente en el informe.
a. registré b. registraron c. registraba d. registro
- Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable.
a. pidamos b. pido c. pedimos d. pedís
- Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias.
a. damos b. den c. daremos d. da

1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)



Incidente con cliente agresivo

- Recepcionista** *Luis, necesito ayuda: hay un cliente muy alterado en la entrada, está gritando y ha golpeado el mostrador.*
- (Marta):**
- Supervisor** *Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.*
- (Luis):**
- Recepcionista** *Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?*
- (Marta):**
- Supervisor** *Sí, por seguridad, desplaza a la gente a la sala de espera; yo intento hablar con él. Si hay agresión física, pondremos una denuncia.*
- (Luis):**
- Recepcionista** *Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.*
- (Marta):**

1. ¿Qué hace Marta para manejar el conflicto y mantener la seguridad?
-

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)

Primero intento mantener la calma y hablar con voz tranquila. / Por precaución, llamo a emergencias o aviso a mi responsable. / Después, registro los hechos y redacto un informe del incidente.



1. En tu trabajo, si un cliente se pone agresivo, ¿qué haces primero para mantener la seguridad y desescalar la situación?
-
2. Ves a un compañero con síntomas de hipoglucemia o con una reacción alérgica, ¿qué haces y a quién pides ayuda?
-

7. Escritura: Correo electrónico (QR: IA+)

Asunto: Incidente en recepción (ayer)

Hola, Marta:

Ayer a las 18:10 un cliente se enfadó en recepción y levantó la voz. Golpeó el mostrador y dijo que iba a **poner una denuncia**. Yo intenté **desescalar** la situación y le pedí que hablara más bajo, pero siguió. Al final se fue.

¿Puedes ayudarme a **registrar los hechos** para el **informe**? ¿Viste algo o hablaste con él? También dime si crees que debemos pedir apoyo a seguridad.

Gracias,
Lucía



Escribe una respuesta adecuada: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
