

Enfermagem 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	<i>(A agressão)</i>	El incidente	<i>(O incidente)</i>
La seguridad	<i>(A segurança)</i>	La denuncia	<i>(A denúncia)</i>
La precaución	<i>(A precaução)</i>	El informe	<i>(O relatório)</i>
La hipoglucemia	<i>(A hipoglicemia)</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Registar (os factos))</i>
La hiperglucemia	<i>(A hiperglicemia)</i>	Pedir ayuda	<i>(Pedir ajuda)</i>
La convulsión	<i>(A convulsão)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Evacuar (o local))</i>
La reacción alérgica	<i>(A reação alérgica)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Imobilizar (com cuidado))</i>
El shock	<i>(O choque)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(Desescalar (uma situação))</i>
El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(O desfibrilador (DEA/AED))</i>	Manejar el conflicto	<i>(Gerir o conflito)</i>

1.Exercícios

1. Associe os itens que têm um significado relacionado.

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

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



2. Aviso interno: como comunicar um incidente (QR: Áudio)

Preencha as lacunas: desescalar, informe, convulsión, hipoglucemia, agresión, incidente



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.

No escritório, se houver um incidente ou uma agressão verbal, avise o responsável e procure um lugar seguro. Se a situação ficar mais tensa, tente desescalar: fale com calma e mantenha a distância. Se houver risco, peça ajuda e ligue para o 112.

Se uma pessoa tiver hipoglicemia, convulsão ou reação alérgica, não a deixe sozinha. Registre os fatos no relatório: hora, local e o que aconteceu. Se houver um desfibrilador (DEA) por perto, verifique onde está, mas use-o apenas se o 112 indicar.

(1) incidente, (2) agresión, (3) desescalar, (4) hipoglucemia, (5) convulsión, (6) informe

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

3. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

- 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.

Verdadeiro Falso

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



1-V 2-X 3-V

4. Escolha a solução correta

1. Ayer _____ los hechos del incidente en el informe. *(Ontem registrei os fatos do incidente no relatório.)*
a. registraron b. registraba c. registro d. registré
2. Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable. *(Quando há uma agressão, pedimos ajuda ao 112 e avisamos o responsável.)*
a. pido b. pedís c. pidamos d. pedimos
3. Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias. *(Se a pessoa tiver uma hipoglicemia, damos açúcar e ligamos para a emergência.)*
a. daremos b. damos c. den d. da
1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)



Incidente con cliente agresivo

- Recepcionista (Marta):** *Luis, necesito ayuda: hay un cliente muy alterado en la entrada, está gritando y ha golpeado el mostrador.*
(Luis, preciso de ajuda: há um cliente muito alterado na entrada, está gritando e bateu no balcão.)
- Supervisor (Luis):** *Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.*
(Certo, cautela: mantenha distância e fale com calma para acalmar a situação; se não melhorar, chame a segurança.)
- Recepcionista (Marta):** *Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?*
(Pedi que ele baixasse a voz e disse que vamos analisar o caso dele, mas ele continua agressivo; evacuamos a área?)
- Supervisor (Luis):** *Sí, por seguridad, desplaza a la gente a la sala de espera; yo intento hablar con él. Si hay agresión física, pondremos una denuncia.*
(Sim, por segurança, leve as pessoas para a sala de espera; eu tento falar com ele. Se houver agressão física, vamos registrar uma queixa.)
- Recepcionista (Marta):** *Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.*
(Perfeito. Depois redijo o relatório e registro os fatos: hora, o que ele disse, as ações e as testemunhas.)

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

6. Falar: traduzir e 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. Escrita: Email (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



Escreva uma resposta apropriada: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
