



Nursing 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 seguridad	<i>(Safety)</i>	La reacción alérgica	<i>(Allergic reaction)</i>
La precaución	<i>(Precaution)</i>	El shock	<i>(Shock)</i>
La agresión	<i>(Assault)</i>	El desfibrilador (DEA/AED)	<i>(Defibrillator (DEA/AED))</i>
El incidente	<i>(Incident)</i>	Pedir ayuda	<i>(Ask for help)</i>
La denuncia	<i>(Complaint / Report)</i>	Evacuar (el lugar)	<i>(Evacuate (the area))</i>
El informe	<i>(Report)</i>	Inmovilizar (con cuidado)	<i>(Immobilize (carefully))</i>
La hipoglucemia	<i>(Hypoglycaemia)</i>	Registrar (los hechos)	<i>(Record (the facts))</i>
La hiperglucemia	<i>(Hyperglycaemia)</i>	Desescalar (una situación)	<i>(De-escalate (a situation))</i>
La convulsión	<i>(Seizure)</i>	Manejar el conflicto	<i>(Manage conflict)</i>

1.Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

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

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



2. Internal notice: how to report an incident (QR: Audio)

Fill in the gaps: informe, incidente, hipoglucemia, agresión, convulsión, desescalar



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.

In the office, if there is an incident or verbal abuse, inform the person in charge and find a safe place. If the situation escalates, try to de-escalate: speak calmly and keep your distance. If there is danger, ask for help and call 112.

If someone has hypoglycemia, a seizure or an allergic reaction, do not leave them alone. Record the facts in the report: time, place and what happened. If there is a defibrillator (AED) nearby, check where it is, but use it only if 112 tells you to.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. La persona que habla intentó calmar la situación antes de redactar el informe. | ☐ | ☐ |
| 2. Tuvieron que usar un desfibrilador con la usuaria que se mareó. | ☐ | ☐ |
| 3. Llamaron al 112 aunque la usuaria mejoró después de beber zumo. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

- Ayer _____ los hechos del incidente en el informe.
 a. registré b. registro c. registraron d. registraba
(Yesterday I recorded the facts of the incident in the report.)
 - Cuando hay una agresión, _____ ayuda al 112 y avisamos al responsable.
 a. pedís b. pido c. pedimos d. pidamos
(When there is an assault, we ask for help by calling 112 and we notify the person in charge.)
 - Si la persona tiene una hipoglucemia, le _____ azúcar y llamamos a emergencias.
 a. daremos b. da c. den d. damos
(If the person has hypoglycemia, we give them sugar and call emergency services.)
1. registré 2. pedimos 3. damos

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



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, I need help: there's a very upset customer at the entrance, he's shouting and has hit the counter.)
- Supervisor (Luis):** Vale, precaución: mantén distancia y habla con calma para desescalar la situación; si no mejora, llama a seguridad.
(Okay, caution: keep your distance and speak calmly to de-escalate the situation; if it doesn't improve, call security.)
- Recepcionista (Marta):** Le he pedido que baje la voz y le he dicho que revisaremos su caso, pero sigue agresivo; ¿evacuamos la zona?
(I asked him to lower his voice and told him we would review his case, but he's still aggressive; should we evacuate the area?)
- 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.
(Yes, for safety, move people to the waiting room; I'll try to talk to him. If there is physical aggression, we will file a complaint.)
- Recepcionista (Marta):** Perfecto. Luego redacto el informe y registro los hechos: hora, lo que dijo, las acciones y los testigos.
(Perfect. Then I'll write the report and record the facts: time, what he said, the actions, and the witnesses.)

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

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



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. Writing: Email (QR: AI+)

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



Write an appropriate response: *Ayer vi/escuché que... / Creo que es mejor que... / ¿Quieres que yo...?*
