

# MANUAL INFORMATIVO

## Prevención de Riesgos Laborales en Atención Primaria



Área de atención al cliente  
**AAC**



**Osakidetza**



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAHIA  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD

EDICIÓN: 1ª Edición, segunda impresión

TIRADA: 1300 ejemplares  
© Osakidetza  
Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco

INTERNET: [www.osanet.net](http://www.osanet.net)

I.S.B.N: 978-84-89342-81-1

D.L:

EDITA: Osakidetza  
Alava, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz

P.V.P: 6 Euros (IVA incluido)

# Presentación

Como complemento al MANUAL INFORMATIVO de los **Riesgos Generales** de los trabajadores en el ámbito sanitario, Osakidetza crea un nuevo documento para informar a sus trabajadores sobre los **Riesgos Específicos** de su puesto de trabajo.

Con un carácter eminentemente práctico, se describen en el presente documento los **Riesgos Específicos** existentes en el **PUESTO DE ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (AAC)**, así como recomendaciones para la prevención de los mismos.

La divulgación de esta información supone un paso adelante en el compromiso adoptado por Osakidetza para garantizar unas condiciones de trabajo adecuadas e integrar la prevención en nuestros centros de trabajo.

SERVICIO DE PREVENCIÓN

# Medidas de prevención ante accidentes

- ✎ Coloque los objetos de forma estable sobre armarios, baldas, vitrinas, etc. y retire lo innecesario.
- ✎ No deje objetos pesados (impresoras, fotocopadoras, etc.) sobre mesas o baldas inestables.
- ✎ No coloque en las zonas de paso de su área de trabajo: equipos, mesas, material, etc.

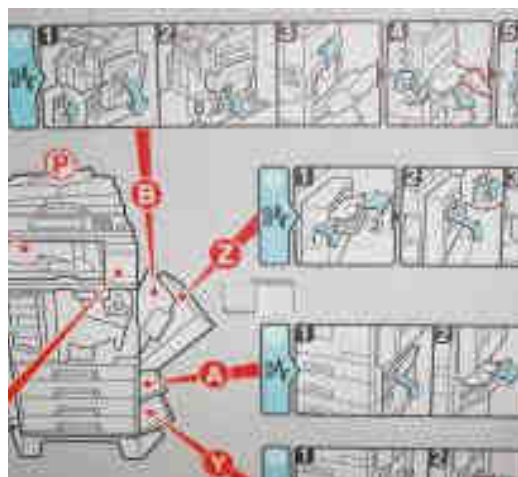
## Recuerde

**Mantenga su puesto de trabajo en correctas condiciones de orden y limpieza.**



- 📁 Almacene el material de forma ordenada.
- 📁 No sobrecargue enchufes, ni regletas, y no utilice cables pelados.
- 📁 Utilice los equipos (impresoras, fotocopiadoras, etc.) y el mobiliario de forma correcta y según las instrucciones del fabricante para prevenir quemaduras, atrapamientos, cortes, golpes, etc.

Sólo acceda a las zonas permitidas por el fabricante.

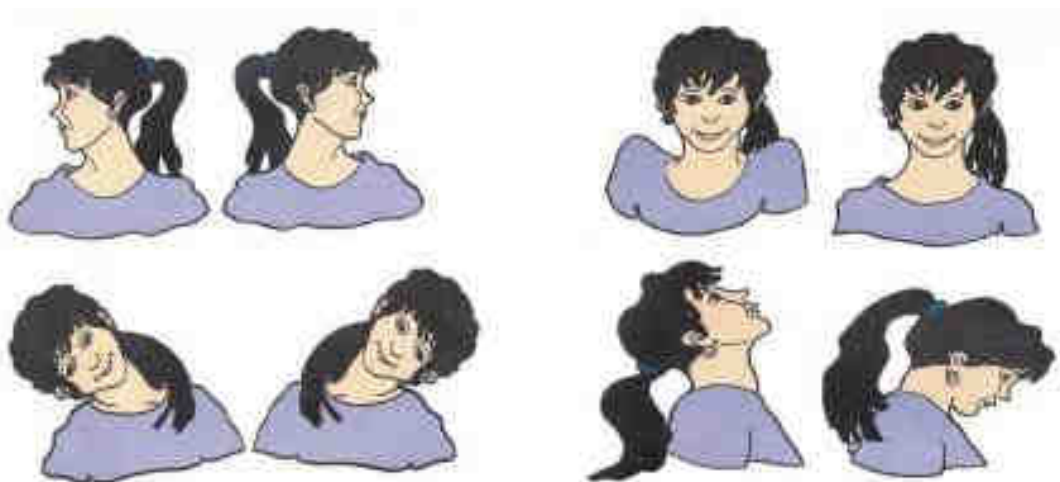


**Informe a su responsable  
de las anomalías o defectos  
detectados en equipos,  
instalaciones, mobiliario, etc...  
mediante un parte de avería.**

# Medidas de prevención ante posturas forzadas

- 📖 Evite trastornos músculo-esqueléticos debidos a posturas inadecuadas al realizar tareas con pantallas de ordenador, siguiendo las recomendaciones del documento informativo para “Puestos que manejen pantallas de ordenador”.
- 📖 En su puesto de trabajo regule la silla y coloque la pantalla a la altura adecuada en función de sus características físicas.
- 📖 Tenga en cuenta otros elementos necesarios en su puesto de trabajo: teléfono, teclado, ratón, impresora, etc. y colóquelos de forma cómoda y accesible.






**Promueva el auto-cuidado,  
realice ejercicios de relajación.**



Fuente de ilustraciones: INSHT



## Recomendaciones generales

-  Mantenga su puesto de trabajo en correctas condiciones de orden y limpieza, y disponga únicamente de lo estrictamente necesario.
-  Coloque de forma cómoda y accesible en su puesto de trabajo pantalla, teclado, teléfono, impresora, etc.
-  No mantenga posturas forzadas en su puesto de trabajo.
-  Notifique a su responsable inmediato y a la Unidad Básica de Prevención los accidentes o incidentes que se produzcan en su puesto de trabajo.
-  **Participe en el Plan de Evacuación de su Centro.**



## Y recuerde

**Un entorno laboral adecuado es aquél donde las normas éticas son la regla básica de actuación.**

# INFORMAZIO-GIDA

## Lehen Atentzioko Lan-Arriskuen Prebentzioa



Bezeroa atenditzeko eremua  
**BAE**



Osakidetza



OSASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SANIDAD



EDIZIOA: 1. Edizioa, bigarren Inprimatzea

TIRADA: 1300 ale  
© Osakidetza  
Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa

INTERNET: [www.osanet.net](http://www.osanet.net)

I.S.B.N: 978-84-89342-81-1

D.L:

EDITATZAILEA: Osakidetza  
Araba, 45  
01006 Vitoria-Gasteiz

P.S.P: 6 Euro (BEZ barne)

# Aurkezpena

Osakidetzak dokumentu berri bat egin du bere langileei beren lanpostuetako **lan-arrisku berezien** berri emateko, osasuneremuan langileen **Arrisku Orokorrak** GIDALIBURUAren osagarri.

Ikuspegi erabat praktiko batez, dokumentu honetan deskribatzen dira **BEZEROA ATENDITZEKO EREMUKO LANPOSTUAN (BAE)** dauden **Arrisku Bereziak** eta arrisku horiek prebenitzeko gomendioak.

Informazio hau zabaltzea aurrerapauso bat da Osakidetzak lan-baldintza egokiak bermatzeko eta prebentzioa gure zentroetan integratzeko hartutako konpromisoan.

PREBENTZIO ZERBITZUA

# Prebentzio neurriak istripuetan

- Objektuak egonkortasunez jarri armairu, apal, beira-  
arasaren eta horrelakoen gainean, eta behar ez dena  
erretiratu.
- Ez utzi objektu astunak mahai edo arasa ez-egonkorren  
gainean (inprimagailuak, fotokopiagailuak, eta abar).
- Ez jarri zure lan-eremuko pasabideetan: ekipoak, mahaiak,  
materiala, etab.

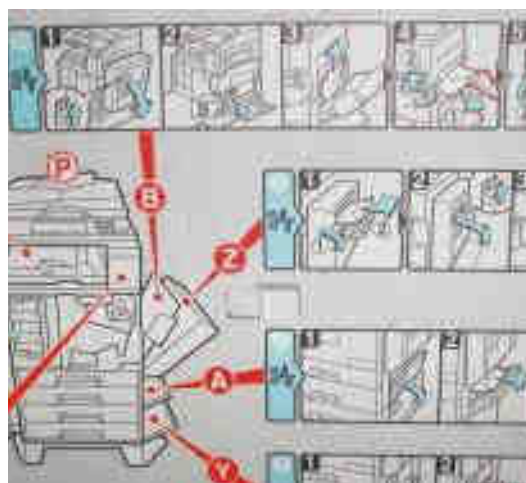
## Gogoratu

**Mantendu zure lanpostua behar  
bezala ordenatuta eta garbi.**






- 📖 Materiala ordenatuta pilatu.
- 📖 Ez gainkargatu entxuferik, ez erregeletarik, eta ez erabili kable zuritirik.
- 📖 Ekipoak (inprimagailuak, fotokopiagailuak, etab.) eta altzariak zuzen erabili, eta fabrikatzailearen azalpenei jarraituz, erredurak, harrapaketak, ebakiak, kolpeak, etab. ekiditeko.

Sartu fabrikatzaileak baimendutako eremuetara bakarrik.

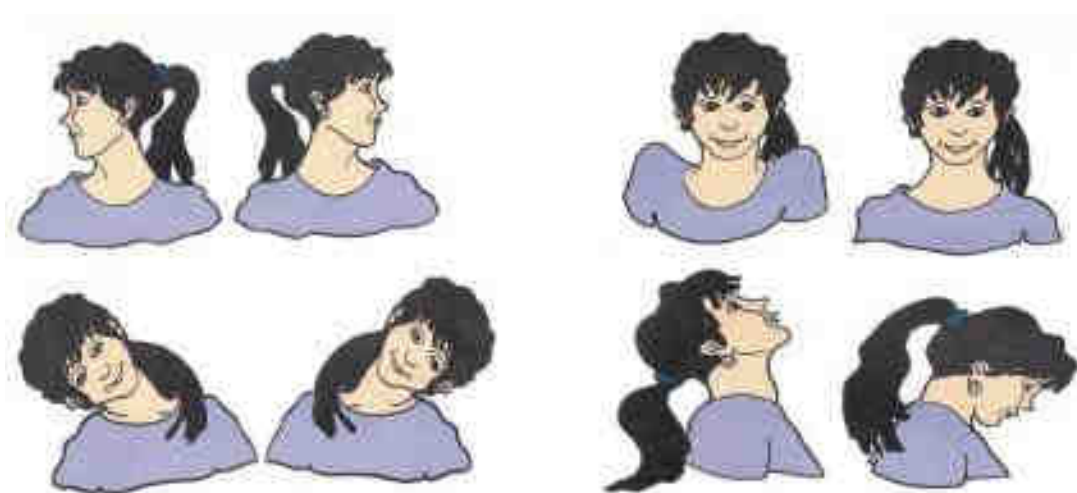


**Jakinarazi zure arduradunari ekipo, instalazio, altzari eta abarretan antzemandako anomaliak edo akatsak, matxura-parte baten bidez.**

# Prebentzio neurriak jarrera behartuetan

-  Saihestu ordenadore-pantailarekin lan egitean hartzen diren jarrera desegokiak direla eta sortzen diren trastorno muskulu-eskeletikoak, “ordenadore-pantaila erabiltzen duten lanpostuak” informazio-dokumentuko gomendioei jarraituz.
-  Erregulatu aulkia zure lanpostuan eta jarri pantaila altura egokian zure ezaugarri fisikoen arabera.
-  Kontuan hartu zure lanpostuan behar diren beste elementu batzuk: telefonoa, teklatura, sagua, inprimagailua, etab., eta jarri itzazu leku erosoan eta erraz iristeko moduan.






## Sustatu auto-zainketa eta egin erlaxazio-ariketak.



Irudi-iturria: INSHT



## Gomendio orokorrak

-  Mantendu zure lanpostua ongi ordenatuta eta garbi, eta bertan behar duzuna baino ez izan.
-  Jarri zure lanpostuan eroso eta erraz iristeko moduan pantaila, teklatura, telefonoa, inprimagailua, etab.
-  Ez mantendu zure lanpostuan jarrera beharturik.
-  Jakinarazi zure arduradun hurbilenari eta Prebentzioko Oinarrizko Unitateari zure lanpostuan gertatzen diren istripuak edo gorabeherak.
-  **Parte hartu zure zentroko Evakuazio Planean.**



## Eta gogoratu

**Lan-eremu bat egokia dela bertan arau etikoak jardun-arau nagusi direnean.**