

PREVENCIÓN Y **PROTECCIÓN** DE AGRESIONES Y VIOLENCIA CONTRA LOS **TRABAJADORES DE LA SALUD**

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

ALICIA ARANGO OLMOS
Ministra del Trabajo

CARLOS ALBERTO BAENA LOPEZ
Viceministro de Relaciones Laborales e Inspección

HELENA BERMUDEZ ARCINIEGAS
Secretaria General

MARTHA LILIANA AGUDELO VALENCIA
Directora de Riesgos Laborales

GINA MAGNOLIA RIAÑO BARON
Secretaria General

GUSTAVO RIVEROS APONTE
Director del Centro Regional para Colombia

CONRADO ADOLFO GOMEZ VELEZ
Director del Centro de Investigación y Formación de Recurso Humano para Colombia y el Área Andina

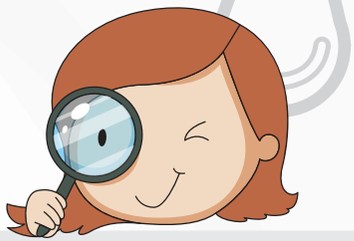
ISBN 978-958-56785-2-1

AUTOR INSTITUCIONAL
Ministerio del Trabajo

COMISION NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DEL SECTOR SALUD.

Autores

Julio Cesar Castellano Ramírez - Director General Hospital San Ignacio
Enior Fernando Prieto Murillo - Asesor Subdirección de Riesgos Laborales - Ministerio de Salud y Protección Social.
Francisco Luis Ortiz Lemos - Gerente de Investigación y Control del Riesgo POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.
Beatriz Carvallo Suarez - Presidenta Comité Permanente de Sociedades Científicas de Salud Ocupacional – CORPESO.
Luana Betsy Polo Cortes - Profesional Especializado - POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.
Juan Carlos Aristizábal Gómez - Subdirector Cámara de Registros Laborales – FASECOLDA.
Edgar Enrique Gutiérrez Ramírez - Coordinador Grupo Medicina Laboral - Dirección de Riesgos - Ministerio del Trabajo.
Maria Del Socorro Casadiegos Solano - Profesional Especializado - Dirección de Riegos Laborales - Ministerio del Trabajo
Nelson De Jesus Gil Sierra - Inspector de Trabajo y Seguridad Social - Dirección de Riesgos Laborales - Ministerio del Trabajo



El propósito de esta guía es orientar a los Representantes Legales de las Instituciones de Salud, a sus Comités Paritarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, a las organizaciones de trabajadores y a los integrantes de los equipos de salud para fortalecer y poner en práctica una política general de prevención y protección de la agresión y violencia hacia los trabajadores del sistema de salud.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



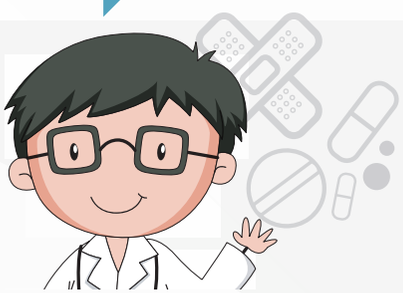
Adicionalmente, en esta cartilla encontrará información general de los procesos a seguir para evitar y para actuar ante las agresiones que puedan sufrir los trabajadores del sector salud por parte de un paciente, familiar o acompañante en las instalaciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Según el estudio de la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas - ACHC 2016, el 98.7% de los trabajadores de los servicios de Urgencias han sido víctimas de violencia verbal, el 27% de violencia física y el 1.6% de violencia sexual.

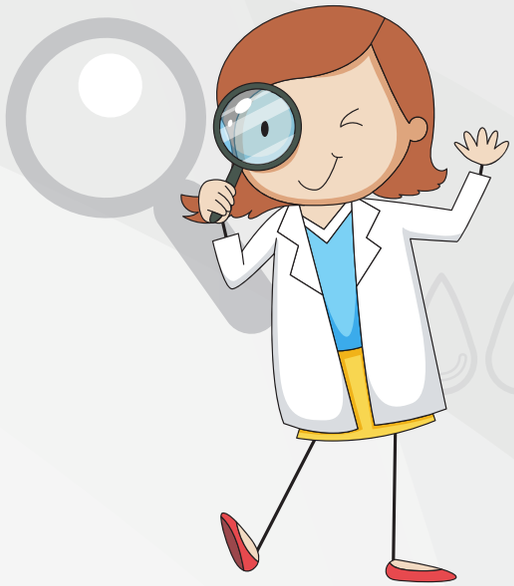


La protección contra la violencia laboral a los trabajadores del sector salud debe estar claramente definida e incluida en el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de las instituciones en las cuales se presten servicios de salud, independientemente de su calidad de públicas o privadas, hospitalarias o ambulatorias y nivel de complejidad.

Decreto 1072 de 2015. Libro 2. Parte 2. Título 4. Capítulo 6



Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



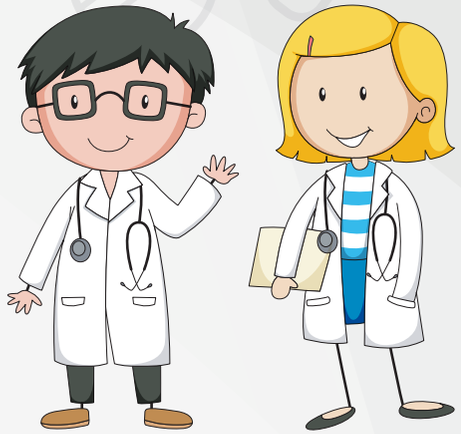
El impacto de los hechos que atentan contra la integridad física, psicológica y sexual de los trabajadores de la salud; la relación que existe entre el hecho, la causa y el daño, deben hacer parte de las directrices de obligatorio cumplimiento incluidas en el Decreto 1072 de 2015.



Es decir que...

Los hospitales, clínicas y prestadores de salud del sector público o privado de cualquier nivel, como empleadores de funcionarios y trabajadores en las distintas formas de contratación, tienen la obligación de definir las directrices para implementar el SG-SST que hace parte del objeto y campo de aplicación del Decreto 1072 de 2015.

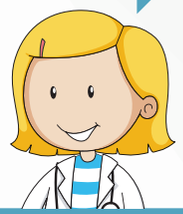
Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



Y que... la implementación obligatoria del SG-SST debe encaminarse en la prevención de la violencia ejercida por pacientes, familiares de pacientes y acompañantes, hacia funcionarios y trabajadores de servicios de salud en sus diferentes centros.



Así que toda institución de salud debe:



1 Contar con la Política en Seguridad y Salud en el Trabajo.

El empleador o contratante debe establecer por escrito una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo que será parte de las políticas globales de gestión de la empresa.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



2 Promover y proteger la integridad y la salud de sus funcionarios y trabajadores a través de la puesta en marcha del SG-SST

EL REPRESENTANTE LEGAL DEBE

Asignar, documentar y comunicar las responsabilidades específicas en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) a todos los niveles de la organización, incluida la alta dirección.

Asignar los recursos financieros, técnicos y el personal necesario para el diseño, implementación, revisión, evaluación y mejora de las medidas de prevención y control, para la gestión eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Es el responsable de planificar cómo identificar, prevenir y registrar los casos de violencia ocurridos; planificar las intervenciones, hacer seguimiento a las mismas y disminuir la violencia contra los trabajadores del sector salud.



Recuerde que...

La frecuencia de actos de violencia ocasiona disminución de la productividad, ausentismo, aumento de estrés, menoscabo en las relaciones interpersonales y desorden en el trabajo. Afecta la imagen corporativa, fortalece las conductas violentas y crea un estado de indefensión en los actores del sector de la salud, entre otros.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

3 Tener presente...

Involucrar de forma activa a los trabajadores del sector salud, al COPASST y a los Comités de Convivencia en la búsqueda de soluciones de las situaciones ocurridas.

Dar una adecuada respuesta a las situaciones conflictivas que se producen en los servicios, especialmente en las áreas de Urgencias, mediante procedimientos que generen seguridad y confianza en los usuarios, el personal asistencial y administrativo del sector salud.

Fomentar el sistema de información de registro de las agresiones, a fin de disponer de la información adecuada para establecer las intervenciones y evaluar el impacto de las acciones realizadas.

Fortalecer una política de no tolerancia a las agresiones por parte de los usuarios, compañeros de trabajo y otros hacia el personal de salud.



¿Por qué se producen las agresiones?

La ciudadanía exige mayor atención y en ocasiones, las esperas prolongadas generan impaciencia y nerviosismo. En otras ocasiones, el paciente presiona al personal de salud solicitando servicios que no son necesarios, exige incapacidades o la prescripción de medicamentos que no le corresponden.

Tensión motivada por la larga espera en la atención en salud

Situaciones en las que el agresor percibe que sus expectativas acerca de la atención no han sido resueltas (clasificación en el triage, formulación de medicamentos, exámenes, tratamientos, dificultad de acceso a servicios y autorizaciones, entre otros).

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

¿Por qué se producen las agresiones?

- Situaciones de angustia por parte del agresor ante una falta de "información" sobre la condición de salud propia o de un familiar.
- Estar bajo efectos de drogas o alcohol.
- Intento de obtener incapacidades no pertinentes.
- Alteración del estado de ánimo secundario a estrés y demanda no satisfecha







4 Promover

- ☑ Promover una Cultura de buen trato.
- ☑ Generar condiciones laborales dignas y justas para su personal evitando la sobrecarga laboral y la disminución de la fatiga.
- ☑ Promover la calidad de vida en el trabajo.
- ☑ La mejora de procesos de atención e información a pacientes y familiares.

Las ARL deberán comprometerse con el diseño y acompañamiento para la puesta en práctica de programas preventivos y asistenciales relacionados con las agresiones hacia el personal de salud.



Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



4.1 Diseñar programa de capacitación y entrenamiento

Definir el protocolo de prevención de agresiones con sus herramientas, enfocado a los diferentes escenarios identificados en la institución. Comunicarlo y divulgarlo entre las partes interesadas y comúnmente afectadas.

Es importante capacitar y formar a los trabajadores para que aprendan a identificar a tiempo a un paciente o acompañante con indicios de conducta agresiva, con el fin de que desarrollen habilidades para enfrentar adecuadamente la situación y abordar el acto de agresividad.

Observar y estar atento a las conductas de violencia o agresión

- ☑ Si se observa alguna persona alterada, si tira las cosas, maltrata el mobiliario o manifiesta claros signos de impaciencia.
- ☑ Si con sus quejas altera a los demás usuarios.
- ☑ Si alguien se dirige de manera grosera al empleado asistencial o administrativo.
- ☑ Si alguien porta algún objeto contundente en situación amenazante o lleva algún arma.
- ☑ Si alguna persona se encuentra en estado de embriaguez o efectos de alguna sustancia alucinógena.
- ☑ Si se detecta alguna persona conocida por sus antecedentes de agresión en la institución.



Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

4.2 Diseñar un sistema de alerta y alarmas

Identificar las zonas de mayor riesgo frente a las pautas o protocolos de seguridad.

Instaurar un sistema de alerta, como por ejemplo, botones de alarma.

Solicitar apoyo al personal de seguridad y a las autoridades correspondientes.



5 Actuar en caso de alerta o agresión

5.1 Activar el sistema de alerta

Informar a la persona encargada para que analice la situación y defina conductas a seguir.

En caso de necesidad, activar los botones de pánico o el sistema de alarma.

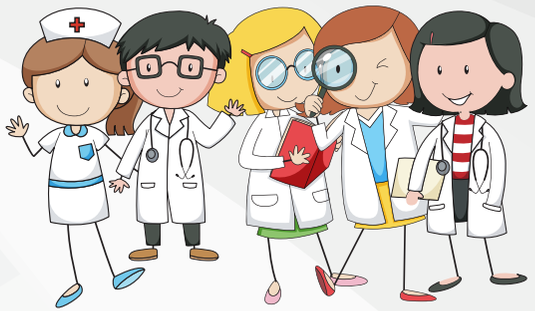
5.2 Mantener la calma

El empleado que se enfrenta a la agresión debe guardar calma y actuar con determinación y tranquilidad.



Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

- No realizar movimientos bruscos.
- Guardar la distancia de seguridad, de un metro y medio, y por ningún motivo darle la espalda al agresor.
- No mirar fijamente a los ojos ni señalarle con el dedo al agresor, ya que es un gesto que se puede interpretar como una amenaza.
- Mantener el estado de alerta, utilizando un tono de voz adecuado y con una actitud serena que tienda a calmar la situación.
- No discutir con el agresor, se debe tratar de persuadir para que deponga su actitud. No se debe responder una amenaza con otra amenaza y aún menos, concediendo lo que demande el agresor por calmar la situación.



En aquellos casos en que la actitud agresiva sea grave, el personal de salud y administrativo, debe aplicar como principios de conducta:

- Proteger su propia vida e integridad.
- Proteger la vida e integridad de los demás pacientes.
- Evitar controlar al agresor, debe dejar esto al personal de Seguridad y al de la Policía Nacional.

5.3 Solicitar presencia de la Policía

Cualquier persona del servicio asistencial que observe una agresión física o alta posibilidad de agresión, deberá llamar al Cuadrante para solicitar la presencia de la Policía Nacional en el servicio.

La Policía Nacional actuará de acuerdo con su competencia y teniendo en cuenta el nuevo Código de Policía.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

Código de Policía

- **Artículo 79: retiro de sitio público o abierto al público**

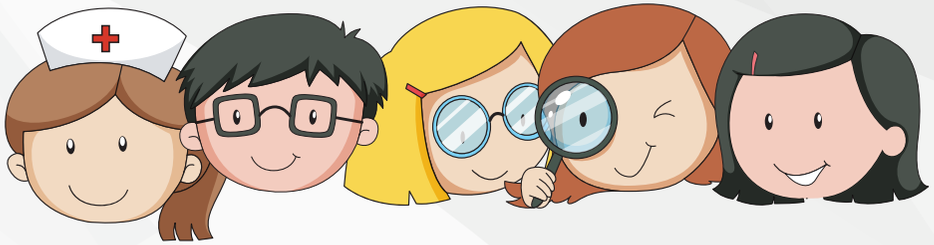
Consiste en retirar del lugar a la persona que está alterando la convivencia y presente oposición a la orden de policía, para que cese en su comportamiento, impidiéndole el retorno inmediato al mismo, sin perjuicio de la aplicación de una medida correctiva.

Es competencia del personal uniformado de la Policía Nacional, que se encuentre en el lugar, disponer el retiro en los siguientes casos:

- Irrespetar las normas propias de los lugares públicos, tales como clínicas y hospitales, entre otros.
- Perturbar la convivencia mediante el consumo de bebidas embriagantes o sustancias ilegales o psicotrópicas, en hospitales, centros de salud, entre otros.

Artículo 104 : Amonestación

Es un llamado de atención en privado o en público que realizan los representantes de la Policía Nacional, para que la persona recapacite y se comprometa a respetar las normas de convivencia. Se aplicará la medida, entre otros, en aquellos casos en que el ciudadano consuma bebidas o sustancias embriagantes en hospitales y centros de salud.



5.4 Solicitar al acompañante o usuario que se retire de las instalaciones

Al acompañante o familiar de un paciente que realice conductas agresivas para obtener atención antes de lo programado o informado, se le solicitará retirarse de las instalaciones y en caso de materializar una agresión al personal, será objeto de las acciones legales a que haya lugar.

5.5 Brindar apoyo inmediato a la persona agredida

Inmediatamente sucede la agresión, se debe realizar valoración del empleado por un médico del servicio de urgencias. De Inmediato se debe retirar del servicio al trabajador agredido, expidiendo una incapacidad, si lo amerita. En todo caso se debe proteger siempre la salud del trabajador.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo



5.6 Reportar a la ARL

Siempre que se produzca una agresión que genere lesión o perturbación funcional se debe hacer el reporte de accidente de trabajo a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), quien prestará el servicio requerido y generará programas para disminuir recurrencias.

Todo incidente de violencia se reportará al responsable del SGSST, Comité de Convivencia y al COPASST para que cada uno de estos tome las medidas pertinentes.

5.7 Reportar a la EPS o aseguradora el comportamiento violento e inadecuado de su afiliado.

Se debe reportar siempre a la EPS o aseguradora el comportamiento violento e inadecuado de su afiliado o acompañante y tomar las medidas pertinentes para solicitar que el agresor no vuelva a tener beneficio de los servicios en la Institución para atenciones en el futuro.

5.8 Denunciar

Se recomienda que el Representante Legal de la Institución en persona o por apoderado denuncie penalmente la agresión y gestione que se brinde acompañamiento al empleado agredido para que éste a su vez, haga las denuncias penales y trámites respectivos.

Si la agresión se da en contra de una persona o institución carnetizada y calificada por la Autoridad Territorial de Salud como Misión Médica, es importante que se haga el reporte específico y se inicie el procedimiento de protección que el Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

Enterar a entidades como la Fiscalía, la Defensoría y la Personería para que en atenciones subsiguientes hagan acompañamiento y así, evitar reincidencias.

5.9 Brindar acompañamiento psicológico

Brindar acompañamiento emocional al empleado agredido por parte del equipo de Gestión Humana de la Institución. En todos los casos se manifestará la solidaridad por parte de la entidad a la persona agredida y en caso de requerirse, se coordinará apoyo psicológico con un profesional.

5.10 Registrar la agresión

Toda agresión se deberá registrar en un documento, para así poder llevar las estadísticas que se requieren y con los datos reportados generar procesos que ayuden a identificar las posibles causas, levantar procesos de mejoramiento y las acciones correctivas.

Bibliografía

- Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud e Internacional de Servidores Públicos. (2002). Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud.

- Hospital Universitario San Ignacio. Procedimiento para prevención y manejo de agresiones a Trabajadores del HUSI. 2013.

- Hospital Universitario San Ignacio. Guía prevención agresiones personal de la salud Hospital Universitario San Ignacio. 2013.

- Ministerio del Trabajo. Agresiones verbales y violencia física en servicios de salud.

Sistema de Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

Cibergrafía

http://www.mintrabajo.gov.co/component/docman/doc_download/6418-guia-tecnica-de-implementacion-del-sg-sst-para-mipymes.html

www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.

https://www.policia.gov.co/codigo-nacional-policia

www. achc.org.co