

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 1 DE 27

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE	2
2. OBJETIVO GENERAL	2
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
4. CONTENIDO	3
5. MARCO CONCEPTUAL	3
6. POLÍTICA PARA PREVENIR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	7
7. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA EVITAR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO	9
8. CAPACITACIÓN	13
9. ENTORNO FÍSICO	14
10. ALARMA ANTE SOSPECHA DE AGRESIÓN O ABUSO	18
11. ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FRENTE A UN ACTO DE AGRESIÓN O ABUSO.....	21
12. INFORMACIÓN Y REGISTRO.....	23
13. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	24
14. GLOSARIO DE TÉRMINOS	26
15. CAMBIOS	27
16. ANEXOS.....	27

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 2 DE 27

1. ALCANCE

El presente manual aplica a todas las áreas organizacionales de la E.S.E Hospital La María y compromete a todos los funcionarios, usuarios y visitantes de la institución.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las condiciones de seguridad, respeto y adecuadas relaciones interpersonales entre usuarios, acompañantes, funcionarios y visitantes de la ESE Hospital La María a través de mecanismos que permitan intervenir oportunamente ante situaciones de agresión y abuso.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Dar a conocer el problema de la violencia en el sitio de trabajo e infundir el respeto y tolerancia en los funcionarios, usuarios y visitantes de la entidad.
- ❖ Intervenir oportunamente ante situaciones de agresiones y abusos para eliminar, disminuir o mitigar sus consecuencias.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Johana Bedoya Tobón Jefe de Personal y Nomina	Patricia Mazo Muñoz Coordinadora de Calidad	William Marulanda Tobón Gerente
Firma	Firma	Firma
Fecha: 27/07/2015	Fecha: 29/07/2015	Fecha: 31/07/2015

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 3 DE 27

- ❖ Disminuir el riesgo de ocurrencia de situaciones de agresiones y abusos en las instalaciones de la Institución.

4. CONTENIDO

La Empresa Social del Estado Hospital La María como entidad prestadora de servicios de salud, es vulnerable a las agresiones o abusos morales y/o físicos provocados por múltiples factores como son la insatisfacción del usuario, el stress laboral y la incompatibilidad de criterios, la angustia del usuario frente a su salud o la de un pariente, la intolerancia e irrespeto, entre otros. La entidad consciente de este hecho y conocedora del riesgo que genera para la imagen institucional, ha desarrollado éste manual para conocimiento de todos los funcionarios de la institución, de manera que se convierta en una herramienta para prevenir, eliminar o mitigar éste tipo de incidentes.

5. MARCO CONCEPTUAL

La violencia en lugar de trabajo, sea física o psicológica, se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales.

La violencia laboral afecta a la dignidad de millones de personas en todo el mundo. Es una importante fuente de desigualdad, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo. Cada vez más, es un problema capital de derechos humanos. Al mismo tiempo, la violencia en el lugar de trabajo aparece como una amenaza grave, y a veces letal, contra la eficiencia y el éxito de las Organizaciones.

Si bien la violencia laboral afecta prácticamente a todos los sectores y categorías de trabajadores, el sector de la atención de salud corre un riesgo grave. La violencia en este

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 4 DE 27

sector puede ser casi la cuarta parte del total de la violencia que tiene lugar en el trabajo. (Nordin, H., 1995).

Por la creciente presión de las reformas y tensión del trabajo, la inestabilidad social y el deterioro de las relaciones personales, la violencia laboral se extiende rápidamente en el sector de salud. Cada vez más, la violencia doméstica y la violencia callejera pasan a las instituciones de salud.

Las consecuencias negativas de esa violencia generalizada repercuten fuertemente en la prestación de los servicios de atención de salud, y pueden dar lugar a deterioro de la calidad de los cuidados dispensados y a decisiones de los trabajadores de abandonar las profesiones de atención de salud.

La violencia causa perturbaciones inmediatas, y a veces perturbaciones de largo plazo, de las relaciones entre las personas de la organización, del trabajo y de todo el entorno laboral. Hay que actuar urgentemente para hacer a las personas más conscientes de la importancia del problema de la violencia en el trabajo y volverlo un objetivo prioritario de todas las personas que trabajan o intervienen en el desarrollo del sector de la salud.

❖ **Tipos de agresión o abuso**

El estudio de la agresión y la violencia es uno de los grandes clásicos de la investigación en psicología y en las ciencias sociales en general. Sin embargo, ha sido en las dos últimas décadas cuando se ha producido un incremento notable de la investigación científica sobre la agresión de carácter psicológico. Algunos ejemplos de la relevancia social de las conductas de agresión o abuso psicológico podemos hallarlo en la violencia en el lugar de trabajo (*mobbing*), donde se experimenta el abuso de manera física o verbal ya sea entre los mismos funcionarios o entre estos con los usuarios o visitantes.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 5 DE 27

Aunque la agresión física parece más fácilmente delimitable, la de tipo psicológico plantea problemas en su alcance. En lo que coinciden muchos investigadores es que el abuso psicológico suele ser tan dañino como el físico o el sexual; ya se ha demostrado en algunos estudios que la mayoría de víctimas estudiadas juzgaron la humillación, la ridiculización y los ataques verbales como más desagradables que la violencia física experimentada.

La utilización de las estrategias de abuso psicológico es susceptible de producirse, en alguna medida, en cualquier relación de interacción continuada entre dos o más personas.

En el caso de los funcionarios, una variable que facilita el abuso y está a menudo presente, proviene del hecho de que la parte abusadora tenga a priori alguna **capacidad de poder y control** sobre la otra parte.

A continuación se mencionan los diferentes tipos de agresión o abuso a los cuales se encuentran expuestos todo el personal interno y/o externo de la institución:

- **Violencia Física:** Es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos, sexuales o psicológicos. Se incluyen en ella las palizas, patadas, bofetadas, puñaladas, tiros, empujones, mordiscos y pellizcos. *(Adaptado de la definición de violencia, de la OMS).*
- **Violencia Psicológica o Emocional:** Uso deliberado del poder, o amenazas de recurso a la fuerza física, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas. *(Adaptado de la definición de violencia, de la OMS).*
- **Acoso:** Conducta no correspondida ni deseada que se basa en la edad, discapacidad,

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 6 DE 27

condición de seropositivo, circunstancias familiares, sexo, orientación sexual, género, raza, color, idioma, religión, creencias u opiniones políticas, sindicales u otras, origen nacional o social, asociación con una minoría, propiedad, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de los hombres y mujeres en el trabajo. (*Ley de Derechos Humanos, del Reino Unido*).

- **Acoso Laboral:** Esta falta se describe como “toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo”. Según la Ley 1010 del 2006: “El acoso laboral puede acarrear multa entre dos y diez salarios mínimos legales mensuales para la persona que lo realice y al empleador que lo tolere”
- **Acoso Sexual:** Conducta no correspondida ni deseada, de carácter sexual, que resulta ofensiva para la otra persona y es causa de que esta persona se sienta amenazada, humillada, o avergonzada. (*Organización de enfermeras de Irlanda*).
- **Acoso Racial:** Toda conducta amenazadora, no correspondida ni deseada, que se basa en la raza, color, idioma, origen nacional, religión, asociación con una minoría, nacimiento u otra condición, y que afecta a la dignidad de las mujeres y de los hombres en el trabajo. (*Adaptado de la Ley de Derechos Humanos, del Reino Unido*).
- **Amenaza:** Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.
- **Atraco:** La amenaza de acometimiento grave, generalmente hecha sorpresivamente y

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 7 DE 27

con el propósito de robar.

6. POLÍTICA PARA PREVENIR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

❖ La Violencia Laboral – Acoso laboral

La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta a él, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. (Definición adaptada de la Comisión Europea).

Conscientes de la importancia y las consecuencias que conllevan los incidentes de violencia en el lugar de trabajo y o el Acoso laboral, queremos expresar nuestro compromiso de dar al problema de la violencia una gran prioridad en nuestra institución, mediante la adopción y declaración de los siguientes compromisos y principios rectores:

- Apoyamos y priorizamos cualquier acción o iniciativa razonable encaminada a conseguir un entorno libre de violencia en nuestro hospital.
- No se tolera, bajo ninguna circunstancia, comportamiento violento o que intencionalmente genere violencia por parte de funcionarios, contratistas, usuarios o sus familias, acompañantes o visitantes presentes en nuestro hospital.
- Los coordinadores y jefes de las diferentes Unidades Funcionales, tienen el empoderamiento, la obligación y el deber de aplicar y velar por el cumplimiento de esta política y de demostrar su liderazgo con el ejemplo.
- Hemos creado un manual que facilita y permite la prevención, identificación,

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 8 DE 27

intervención, mitigación y la denuncia justa, confidencial y libre de represalias, pero que a la vez evita las reclamaciones abusivas, calumniosas o carentes de fundamento.

Invitamos por tanto a todos nuestros funcionarios, contratistas, usuarios y sus familias, acompañantes o visitantes, presentes en nuestro hospital, a seguir, acatar y respetar la política y los procedimientos establecidos por nuestra organización en materia de prevención de la violencia.

❖ **Riesgos relacionados con la violencia en su lugar de trabajo**

Con el fin de procurar razonablemente reducir y eliminar los riesgos relacionados con la violencia en su lugar de trabajo, es obligación de todo funcionario que labore en nuestra institución:

- Comunicar a la instancia establecida, cualquier incidente de violencia del cual sea testigo o tenga conocimiento, aun los considerados de poca importancia.
- No ser indiferente e intervenir activamente en la prevención y corrección de situaciones de las cuales sea testigo, de acuerdo a los procedimientos y normativas institucionales, con la prudencia que el manejo de estas circunstancias exige.
- Poner en Conocimiento del Comité de convivencia laboral de la Institución cualquier conducta que pueda recaer en acoso laboral.
- Colaborar con directivos, jefes y coordinadores de las Unidades Funcionales en la prevención y reducción de la violencia en el lugar de trabajo.
- Contribuir activamente a fomentar la conciencia de los riesgos, consecuencias y sanciones relacionados con la violencia laboral.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 9 DE 27

- Asistir a las actividades de capacitación, formación y adiestramiento programadas por la institución en esta materia.

7. ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA EVITAR LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

A continuación se mencionan algunas recomendaciones a tener en cuenta al momento de tomar decisiones administrativas en la institución. Lo anterior, puede ayudar a evitar la violencia en el lugar de trabajo si son intervenidas oportunamente. Estos son:

❖ Asignación de Personal

Debe asegurarse la presencia del personal adecuado, en número y cualificación:

- En los periodos de mayor actividad, durante los traslados de los pacientes, las respuestas de urgencia, las horas de las comidas y por la noche.
- En las unidades de admisión, de urgencias o de cuidados intensivos.
- Para los pacientes con historia de comportamientos violentos o de actividades con grupos marginales.
- Prever la rotación del personal para los trabajos especialmente exigentes, y de los que son nuevos en el puesto.
- Detallar cómo debe trasladarse el personal entre los distintos sectores de trabajo.
- Preparar al personal para que esté alerta y cuente con ayuda si se producen

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 10 DE 27

situaciones de violencia.

- Preparar las asignaciones de modo que los trabajadores no se encuentren solos en situaciones peligrosas.

❖ **Diseño del puesto de trabajo**

El diseño del puesto de trabajo es un factor esencial con relación a la violencia laboral.

- Verificar que los puestos de trabajo y funcionarios tengan un grado de autonomía adecuado.
- Mejorar la planificación del trabajo.
- Evitar la sobrecarga de trabajo.
- Verificar que el ritmo de trabajo no sea excesivo.
- Disponer de tiempo para dialogar, compartir información y solucionar los problemas.

❖ **Horario de trabajo**

Se debe hacer una gestión adecuada del tiempo:

- Organizar el horario de trabajo en coordinación con los funcionarios interesados, en la medida de lo posible.
- Evitar en lo posible horarios de trabajo demasiado prolongados.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 11 DE 27

- Evitar recurrir al trabajo en horas extraordinarias.
- Prever tiempos de descanso adecuados.
- Otorgar cierta autonomía a las unidades funcionales para organizar su propio tiempo de trabajo.
- Mantener horarios de trabajos regulares y previsibles.
- Prever que los turnos de noche consecutivos sean mínimos.

❖ **Prácticas laborales**

Como cada situación laboral es única, debe emplearse una combinación de medidas que puedan responder a cada situación:

- La afluencia de usuarios y la planificación de las citas deben adaptarse a las necesidades y a los recursos disponibles.
- Evitar las aglomeraciones.
- Los tiempos de espera deben reducirse al mínimo.
- Coordinar con los funcionarios unos márgenes de flexibilidad razonables para que los pacientes no interpreten las normas y las políticas como obligaciones o limitaciones intolerables.
- Los funcionarios que laboran de noche, especialmente las mujeres y quienes pasan de un edificio a otro o trabajan en sectores aislados, deben si es posible, trabajar juntos o próximos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 12 DE 27

- Brindar si es posible, el transporte a quienes tienen disponibilidades nocturnas.

❖ **Riesgos Laborales**

Tener en cuenta la Información disponible:

- ❖ Análisis de informes sobre incidentes, ausentismo y rotación del personal.
- ❖ Resultados de inspecciones periódicas en el lugar de trabajo.
- ❖ Resultados de encuestas periódicas generales y específicas de ciertas situaciones.
- ❖ Debe mantenerse comunicación y concertación con los funcionarios.

❖ **Situaciones de Riesgos Especiales**

Aunque cualquier persona que trabaja en el hospital podría llegar a ser una víctima de la violencia, quienes se encuentran en mayor riesgo son: las jefes y auxiliares de enfermería, los auxiliares administrativos que tienen contacto más directo con los usuarios, así como los encargados de la respuesta inmediata durante emergencias, los encargados de seguridad del hospital y todos los que proveen asistencia médica directa. Por lo tanto, la institución considera que estas personas merecen especial atención en el momento de la planificación. Estos son los riesgos a los cuales se encuentran expuestos en su lugar de trabajo:

- **Los que trabajan solos:** Quienes trabajan solos corren riesgos especiales de sufrir ataques físicos o sexuales.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 13 DE 27

- **Los que trabajan en contacto con el público:** La exposición al público genera riesgos de violencia cada vez mayores.
- **Los que trabajan con objetos de valor:** A ese riesgo están expuestos los cajeros y quienes trabajan en la dispensación y almacenamiento de los medicamentos costosos.
- **Los que trabajan con personas necesitadas:** La frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor, la miseria, el abuso del alcohol y de las sustancias psicotrópicas, así como los desórdenes psiquiátricos pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra o físicamente.
- **Los que trabajan en un entorno cada vez más “abierto” a la violencia:** Especialmente los funcionarios que laboran en urgencias, la violencia intrafamiliar y callejera se ha trasladado cada vez mas a estos servicios.

8. CAPACITACIÓN

La formación para hacer frente a la violencia en el trabajo debe basarse en un conjunto de medidas concertadas y difundidas de manera continua o periódica, según las necesidades concretas, a todos los funcionarios, usuarios y visitantes.

❖ **La formación debe incluir los siguientes aspectos:**

- Orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de queja y denuncias.
- Información acerca de los distintos tipos de violencia laboral, física, y psicológica y

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 14 DE 27

acerca de las mejores prácticas para reducirla.

- Información sobre la diversidad y la discriminación de género y la diversidad y discriminación cultural para desarrollar la sensibilidad hacia esos aspectos.
- Destacar las posibles situaciones de violencia.
- Relaciones personales y de comunicación para prevenir posibles situaciones de violencia en el lugar de trabajo.
- Autoestima, especialmente para las mujeres y grupos vulnerables.
- Mecanismos para hacer frente a la violencia laboral.

9. ENTORNO FÍSICO

❖ Condiciones generales

Las características físicas del lugar de trabajo son factores de importancia crítica que pueden activar o aumentar la violencia. Por ello debe prestarse especial atención al nivel y a los modos en que los funcionarios, los usuarios y los visitantes están expuestos a esos factores entre otros:

- Los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible, para evitar la irritación y la tensión entre los funcionarios, los visitantes y usuarios.
- Los colores deben producir descanso y ser atractivos.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 15 DE 27

- Deben eliminarse los malos olores.
- Mantener una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todos los sectores, sobre todo en los accesos y en las zonas de aparcamiento y almacenamiento, especialmente en la noche.
- Mantener niveles adecuados de temperatura, humedad y ventilación, en particular en sectores en que se reúna mucha gente.
- Mantener en buenas condiciones todas las estructuras físicas y los equipamientos.
- ❖ **Acceso**
- Proporcionar un acceso seguro al lugar de trabajo.
- Reducir al mínimo el número de accesos del público a las instalaciones.
- Evaluar la necesidad de instalar servicios de seguridad en la entrada principal, cerca del camino de paso de los usuarios y visitantes.
- Si son necesarios los chequeos en busca de armas, debe estudiarse con gran cuidado el modo de hacerlos con arreglo a la legislación y a prácticas aplicables, para evitar todo riesgo innecesario. Si lo consideran aconsejable, solicitar y concertar con la alta dirección la pertinencia y la forma de realizarlo.
- Los usuarios y visitantes deben identificar fácilmente la zona de recepción, la cual debe ser accesible y visible para el resto del personal.
- El acceso del público a la instalación principal de atención debe estar regulado según

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 16 DE 27

protocolos acordados.

- El acceso a los sectores reservados al personal (por ejemplo, zonas de vestuarios, y zonas de descanso), debe restringirse y limitarse al personal de la Unidad Funcional respectiva.
- Las zonas de aparcamiento de los vehículos del personal deben estar situadas en las proximidades del lugar de trabajo.

❖ **Espacio**

- Entre los visitantes y los usuarios debe haber espacio suficiente para que sean mínimas las interferencias personales y la creación de tensiones entre ellos.
- Prever espacio suficiente para facilitar la prestación de los servicios.
- Prever espacio suficiente para descanso del personal de salud.
- Prever zonas de recepción tranquila, suficiente y en lo posible, espaciosa.
- Utilizar barreras de protección para los funcionarios que corren riesgos especiales y para separar a los usuarios peligrosos de los demás usuarios y visitantes.

❖ **Salas de espera**

- Evitar al máximo esperas prolongadas mediante la adecuada planeación del trabajo.
- Proveer asientos cómodos, especialmente si se producen esperas largas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 17 DE 27

- Generar distractores que permitan evitar al máximo la impaciencia y el aburrimiento, tales como material de lectura, televisor, juguetes para los niños, etc.

❖ **Accesorios y complementos**

- Los muebles deben disponerse de tal manera que no obstaculicen al personal.
- En las zonas de tratamiento de crisis, el mobiliario debe ser mínimo, ligero, sin ángulos ni bordes pronunciados y estar fijado al suelo si es pertinente.

❖ **Condiciones Locativas**

- Considerar la posibilidad de reservar una sala independiente para los pacientes con perturbaciones emocionales, los pacientes intoxicados, usuarios pertenecientes a grupos enemigos y otros casos similares, teniendo prudencia, pues en determinadas circunstancias, el empleo de esa sala puede considerarse una discriminación y agravar la situación.
- Los baños, las zonas de comidas y los teléfonos públicos deben estar señalizados, ser fácilmente accesibles y estar bien mantenidos.
- Respetar al máximo la privacidad.

❖ **Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia**

- Evaluar la necesidad de instalar cámaras de vigilancia en los sectores potencialmente peligrosos.
- Cuando los riesgos son claros o previsibles, deben facilitarse a los funcionarios

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 18 DE 27

sistemas de alarma, teléfonos y radios de onda corta, para que en caso de algún problema, alerten a otros compañeros o se lo comuniquen.

- Se aconseja emplear sistemas silenciosos de alarma para evitar la reacción del agresor.
- Si no se dispone de esos sistemas, es aconsejable que el personal agredido no utilice los que tenga, antes de que se haya marchado el agresor, para evitar reacciones violentas de éste.
- Disponer de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma. El tipo de sistema de alarma dependerá de la evaluación del riesgo del sector de que se trate.

10. ALARMA ANTE SOSPECHA DE AGRESIÓN O ABUSO

❖ Indicios para detectar un ataque inminente por parte de un usuario

Todo funcionario que labore en la entidad, debe estar atento ante cualquier sospecha de ataque por parte de un usuario. A continuación se enuncian algunas recomendaciones o señales de aviso a tener en cuenta:

- Evalúe la posibilidad de que se pueda presentar un acto de agresión.
- Esté atento durante el encuentro.
- No se quede solo o sola con una persona que pudiera tornarse violenta.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 19 DE 27

- Siempre mantenga un camino abierto para salir, no permita que la persona que pueda tornarse violenta se ponga entre usted y la puerta.
- Ira y frustración expresadas verbalmente.
- Indicios de uso de drogas o alcohol.
- Presencia de un arma.
- Posturas y actitudes agresivas u hostiles.
- Manifestaciones repetitivas de descontento, irritación o frustración.
- Alteraciones del tono de la voz, el tamaño de las pupilas, la tensión muscular, sudor.
- Lenguaje corporal como gestos amenazadores.
- El aumento de estas señales y la aparición de situaciones tensas.

❖ **Antecedentes**

Se debe tener especial cuidado con las personas que presenten los siguientes antecedentes:

- Historial de comportamiento violento.
- Antecedentes de abuso de sustancias psicotrópicas, en especial el alcohol.
- Enfermedades mentales graves, cuyos síntomas no se están identificando o

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 20 DE 27

controlando adecuadamente mediante tratamientos terapéuticos.

- Porte de armas u objetos corto punzantes.
- Antecedentes de comportamiento violento.

Las intervenciones después de un suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral y a conseguir que esa violencia no se repita en el futuro. Deben ir orientadas no sólo a la víctima sino también al agresor, a los testigos y a todo el resto del personal directa o indirectamente afectado por un incidente o comportamiento violento.

❖ **Actitud ante una posible agresión**

Cuando se sienta agredido verbalmente por un compañero de trabajo, usuario o visitante, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Adopte una actitud tranquila y bondadosa.
- No responda a las amenazas con amenazas.
- No dé órdenes.
- Reconozca los sentimientos de la persona, use palabras que desarmen por ejemplo "Sé que usted está frustrado y estresado pero comprenda que..."
- Evite cualquier conducta que pudiera interpretarse como agresiva (por ejemplo, moverse rápidamente, acercarse demasiado, tocar o hablar en voz alta).

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 21 DE 27

❖ **Si la situación se torna tensa, actúe rápidamente y de la siguiente manera:**

- Aléjese de la situación.
- Llame y pida ayuda a los vigilantes de seguridad.
- Active las alarmas disponibles si es pertinente.
- Reporte cualquier incidente violento al jefe o coordinador de la Unidad Funcional.

11. ACTUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN FRENTE A UN ACTO DE AGRESIÓN O ABUSO

❖ **Tratamiento Integral**

- Debe garantizarse la evaluación y atención médica inmediata a todos los afectados por la violencia que se presente en nuestra institución.
- Brindar directamente atención especializada o de psicología. Si no se dispone de ellos, remitirlo a otras instituciones.
- Abordar en forma integral el apoyo a los afectados teniendo en cuenta:
 - El Tratamiento de las secuelas de la violencia.
 - Dar información y apoyo a las familias de los afectados.
 - Hacer seguimiento al caso durante todo el tiempo que sea necesario.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 22 DE 27

❖ **Rehabilitación**

- La recuperación después del acto de violencia puede necesitar un largo periodo de rehabilitación.
- Durante todo el periodo de rehabilitación, los afectados deben recibir apoyo, debe concedérseles todo el tiempo necesario para que se recuperen, pero también hay que animarles a volver al trabajo.
- Cuanto más tempranamente la víctima pueda volver al trabajo, más fácil le resultará reincorporarse a sus actividades normales.
- En el caso en el cual la víctima sea un funcionario, tener en cuenta que al principio no debe someterse a una presión excesiva, y puede ser que la flexibilidad en forma de trabajo de tiempo parcial, tareas diferentes, o el apoyo de un compañero, permitan a la víctima recuperar la confianza.
- Para las víctimas de la violencia en el trabajo es importante que, cuando vuelvan a él, se sientan en ese entorno seguros contra toda violencia física o psicológica.

❖ **Representación y ayuda jurídica**

Esto conlleva a que todos los estamentos de la organización respalden a la víctima en:

- Ayuda y apoyo en los trámites con la policía.
- Consultas con las fuentes de ayuda jurídica para ver las posibles opciones.
- Asistir a reuniones, investigaciones y audiencias.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 23 DE 27

- Acceso a formación en lo referente a violencia en el trabajo.

12. INFORMACIÓN Y REGISTRO

Los sistemas de información y registro son esenciales para identificar los lugares de trabajo y las actividades en que la violencia puede plantear mayores riesgos en la institución.

Todos los funcionarios y contratistas del Hospital, los usuarios y visitantes deben saber como y dónde deben informar, sin miedo a las represalias ni a las críticas.

Se debe estimular a que comuniquen las condiciones o situaciones en que se ven sometidos, a riesgos excesivos o innecesarios de violencia en el lugar de trabajo y a que formulen sugerencias para reducir el riesgo de violencia. Para tal efecto, la institución ha diseñado el formato “Reporte de eventos adversos administrativos” para que los clientes internos notifiquen por escrito al Grupo de Gestión de Mejoramiento Continuo todo incidente que implique violencia física o psicológica, aún en los incidentes menores en los que no se ha causado daño. Dicho formato se encuentra anexo al Procedimiento para la Gestión de Eventos Adversos (PRMC-005).

Además, el Jefe de la Oficina de Personal y Nómina elaborará anualmente un programa de capacitación que contenga temas relacionados al manejo de situaciones de agresiones y abusos en nuestra institución.

❖ **Algunos temas a incluir son entre otros:**

- Orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de quejas y denuncias.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 24 DE 27

- Información acerca de los distintos tipos de violencia laboral, física, y psicológica y acerca de las mejores prácticas para reducirla.
- Información sobre la diversidad y la discriminación de género y la diversidad y discriminación cultural para desarrollar la sensibilidad hacia esos aspectos.
- Mejorar la capacidad de identificar posibles situaciones de violencia.
- Capacitación acerca del mejoramiento de las relaciones personales y de comunicación para prevenir posibles situaciones de violencia en el lugar de trabajo.
- Formación y capacitación que reafirmen la confianza en sí, especialmente para las mujeres y grupos vulnerables.
- Formación en autodefensa, según se requiera en función de la evaluación de los riesgos.
- Propiciar mecanismos de identificación de necesidades de capacitación para hacer frente a la violencia laboral.

13. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El Grupo de Gestión de Mejoramiento Continuo una vez reciba por parte del cliente interno el reporte de agresiones y abusos en el formato respectivo, los analiza y envía a la Oficina de Personal y Nómina u Oficina de Atención al Usuario según sea el caso, para que elaboren un Plan de Mejoramiento. Una vez elaborado el Plan, lo envían al Grupo de Gestión de Mejoramiento Continuo para que éste verifique el cumplimiento del mismo. En los casos en que las agresiones o abusos sean de tal gravedad que requieran una investigación exhaustiva, la jefe de Personal y Nómina o Jefe de Oficina de Atención al

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 25 DE 27

Usuario podrán solicitar apoyo de la Asesora de Control Interno Disciplinario.

Mensualmente el Jefe de la Oficina de Personal y Nómina rendirá un informe al Comité Técnico sobre la situación del hospital en esta materia y las acciones de mejoramiento adoptadas.

- ❖ El Hospital garantiza, tanto al agredido como al agresor que:
 - Son recibidos en privado.
 - La organización toma en serio la reclamación y que se hará todo lo posible para resolver el caso rápidamente.
 - Reciben información acerca de lo que suceda durante y después en el proceso.
 - Se garantiza la Confidencialidad.
 - Son protegidos contra toda posterior violencia y contra los rumores.
 - Se respeta el debido proceso.

Mensualmente se evalúa el comportamiento del **indicador de incidentes de abusos y agresiones** cuya ficha técnica se encuentra en el Manual de Indicadores establecido por la E.S.E Hospital La María.

Con base en los resultados de las evaluaciones se realizan los planes de mejoramiento. Cada dos meses se divulga informe de la evolución de indicador y de los resultados de las medidas adoptadas.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	VERSIÓN: 02 PÁGINA: 26 DE 27

14. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ **Violencia Laboral:** La violencia laboral está constituida por incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta a él, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud. *(Definición adaptada de la Comisión Europea).*
- ❖ **Agresión/Ataque:** Comportamiento intencionado que daña físicamente a otra persona. Se incluye la agresión sexual.
- ❖ **Abuso:** Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona. *(Asociación de enfermeras especialistas de Alberta).*
- ❖ **Intimidación/Atropello:** Comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles o maliciosos de humillar o minar a un empleado o grupo de empleados. *(Adaptado de Violencia en el trabajo - OIT).*
- ❖ **Víctima:** La persona que es objeto del acto (o actos) de violencia o de los comportamientos violentos antes descritos.
- ❖ **Autor:** La persona que comete los actos de violencia o incurre en los comportamientos violentos antes descritos.
- ❖ **Lugar de Trabajo:** Para los efectos de la aplicación del presente manual se considerará lugar de trabajo la totalidad de las instalaciones asistenciales y administrativas de la ESE Hospital La María. En el caso de los servicios prestados

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA	CÓDIGO: GPL-THU-402
		VERSIÓN: 02
	MANUAL PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE SITUACIONES DE AGRESIONES Y ABUSOS	PÁGINA: 27 DE 27

fuera de las instalaciones de atención de salud, como el traslado asistencial de pacientes y los posibles servicios extramurales que se llegaren a ofrecer, se considerará lugar de trabajo cualquier lugar en que se presten esos servicios.

- ❖ **Acoso laboral:** Trato hostil o vejatorio al que es sometida una persona en el ámbito laboral de forma sistemática, que le provoca problemas psicológicos y profesionales.
- ❖ **Comité de convivencia Laboral:** es una estancia dentro de la empresa que le daría un abordaje imparcial a las posibles situaciones de acoso expuesta por los funcionarios.

15. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
08/05/2008	Evitar reproceso con el de gestión de eventos adversos	Equipo Calidad – MECI
27/07/2015	Acoso Laboral – Convivencia Laboral	Necesidad del Servicio

16. ANEXOS

No aplica