

# **MANUAL ESTRATEGICO EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA PARA EL PERSONAL DE SALUD.**

**Incluye :**

**Ø ANEXO Nº 1 : FORMULARIO PARA DENUNCIAS DE VIOLENCIA Y  
AGRESIÓN HOSPITALARIA.**

**Ø ANEXO Nº 2 : NORMAS DE PROCEDIMIENTO RAPIDO ANTE HECHOS  
DE VIOLENCIA.**

**REDACTADO Y ACTUALIZADO POR LA SUBCOMISIÓN PARA LA  
PREVENCIÓN DE VIOLENCIA HOSPITALARIA.**



---

*FILIAL ELIZALDE DE LA ASOCIACION  
DE MEDICOS MUNICIPALES DE LA  
CIUDAD DE BUENOS AIRES.*

## **PUNTO N° 1.- MANUAL ESTRATEGICO EN SEGURIDAD Y PREVENCION DE VIOLENCIA PARA**

### **EL PERSONAL DE SALUD :**

*Este manual debe ser entregado y permanecer en cada servicio del Hospital estando al alcance de todos los trabajadores de la salud para poder consultarlo y aplicarlo en forma permanente.*

### **1.- INTRODUCCION :**

#### **1.a.- Definición de Violencia en el lugar de trabajo :**

- Son aquellos comportamientos violentos de los que pueden ser víctimas las personas por razón de su trabajo; normalmente se asocia la violencia con la agresión pero el concepto comprende otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre.
- Algunos ejemplos, además de las agresiones físicas, se encuentran en las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

***Tomado de Violence at work, por Duncan Chappell y Vittorio Di Martino, Oficina Internacional del Trabajo, (OIT) Ginebra, 1998, ISBN 92-2-1-110335-8.***

#### **1.b.- Desarrollar una cultura del trabajo centrada en los aspectos humanos :**

Debe darse prioridad al desarrollo de una cultura del lugar de trabajo centrada en lo humano, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación. Para ello es preciso promover activamente el desarrollo de procesos de socialización y nuevos estilos de gestión participativa y establecer un nuevo tipo de organización en la que :

Se recurra ampliamente al dialogo social y la comunicación.

La organización y el personal compartan una visión y metas comunes.

Que la Dirección esté comprometida a combatir la violencia en el lugar de trabajo.

Los servicios y responsabilidades estén descentralizados de modo que los trabajadores se hagan más conscientes de los problemas locales y puedan responder mejor a las necesidades de los pacientes.

La organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo.

La organización facilite que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional.

Haya un entorno social muy fuerte y positivo.

### **2.- INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO**

#### **2. a.- Compromiso de la Organización :**

Buscar el compromiso de la Dirección para reconocer la importancia de la lucha contra la violencia laboral Hospitalaria.

Controlar los comportamientos que intencionadamente engendren violencia.

Disposición de apoyar cualquier acción encaminada a conseguir un entorno libre de violencia.

Dedicación a dotar a los directivos de la capacidad y los medios necesarios para aplicar la política general a todos los niveles en la organización. **(cursos de capacitación en seguridad)**

Asignación de responsabilidad a las personas o equipos que tengan una capacidad y formación adecuadas para ejecutar la políticas de seguridad.

Implantación de un sistema de reclamos para pacientes y personal que sea independiente y libre de toda represalia a través de buzones de sugerencias y encuestas anónimas que serán recibidas por la **Subcomisión para la Prevención de la Violencia Hospitalaria.**

#### **2. b.- Aumentar la conciencia :**

Es esencial que la declaración de política vaya acompañada de iniciativas encaminadas a hacer a los Directores, personal y pacientes mas conscientes de los efectos nocivos de la violencia laboral, y de las ventajas de emprender un curso de acción inmediato para eliminarla o reducirla. Deben destacarse las consecuencias de la violencia :

Ü Para la persona :

El sufrimiento y humillación que produce la violencia conducen a una falta de motivación, pérdida de confianza y de autoestima y, si la situación se prolonga, se observan frecuentemente consecuencias como la enfermedad física, los desórdenes psicológicos o el abuso del tabaco, del alcohol, de los medicamentos o drogas.

Ü En el trabajo :

La violencia en el lugar de trabajo es causa de perturbación inmediata, y duradera, de las relaciones interpersonales, de la organización del trabajo y del entorno laboral general, que produce un empeoramiento de la calidad del servicio prestado. Los empleadores soportan los costos directos de las responsabilidades jurídicas, del trabajo perdido y del aumento de los gastos en las medidas de seguridad.

Además probablemente soportarán también los costos indirectos de la disminución de la eficiencia y la productividad con el deterioro de la calidad de los servicios prestados en el trabajo.

Ü En la comunidad :

La violencia en el lugar de trabajo puede llegar a producir desempleo y problemas psicológicos y físicos (Burn out, Enfermedad Laboral) que perjudican la situación social de la persona. Entre los costos de la violencia se incluyen los de la atención de salud y la rehabilitación para la reintegración de las víctimas, los gastos del desempleo y del reciclaje de las víctimas que pierden o dejan su trabajo a consecuencia de esa violencia. Asimismo se ve amenazado el acceso del público a unos servicios de salud de calidad.

### **3.- INTERVENCION EN LA ORGANIZACION HOSPITALARIA**

Ha de darse gran prioridad a la intervención en la organización. Detectar el problema de ésta en el origen, resulta frecuentemente mucho más eficaz y menos costoso que aumentar la capacidad de solución mediante intervenciones en el plano individual o actuar sobre los efectos de la violencia en cada trabajador. Las intervenciones en las organizaciones han de prepararse y adaptarse en función de situaciones concretas, y las prioridades de la intervención han de identificarse en consulta con los interesados locales. En la intervención en la organización pueden estudiarse los siguientes aspectos :

#### **3.a.- Organismos Profesionales y Gremiales :**

Los gremios y asociaciones profesionales deben participar, contribuir o lanzar iniciativas y mecanismos encaminados a reducir y eliminar los riesgos relacionados con la violencia laboral. Esto incluiría :

Promover la formación del personal de salud en lo que se refiere a los riesgos de la violencia laboral y a los mecanismos para prevenirla, identificarla y solucionarla.

Perfeccionar los procedimientos de acopio de datos para los incidentes de violencia en el sector de salud.

Incorporar en sus códigos deontológicos y de práctica profesional cláusulas de prohibición total de cualquier incidente de violencia en el lugar de trabajo.

Promover que se incorpore en los procedimientos de acreditación de las instituciones e instalaciones de atención de salud un requisito de medidas encaminadas a impedir la violencia en el lugar de trabajo.

Procurar que se logren disposiciones destinadas a reducir o suprimir la violencia laboral en el ámbito Hospitalario.

Fomentar la preparación de políticas y planes en el lugar de trabajo destinadas a combatir la violencia laboral.

Contribuir activamente a fomentar la conciencia de los riesgos que comporta la violencia en el lugar de trabajo.

Dar apoyo médico, psicológico y jurídico a las víctimas de la violencia laboral si lo precisan.

#### **3.b.- Dotación de personal :**

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

En los periodos de mayor actividad, durante los traslados de los pacientes, las respuestas de urgencia, las horas de comida y por la noche.

En las unidades de admisión, de urgencias o de cuidados intensivos.

Controlar a los pacientes o familiares con antecedentes de comportamiento violento en el Hospital.

Preparar 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 turnos para que el personal esté alerta y cuente con ayuda si se producen situaciones de violencia.

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

### **3.c.- Información y comunicación :**

Ü Entre la Dirección, las entidades gremiales y las asociaciones profesionales con las unidades de trabajo :

La **Circulación de la información y la Comunicación abierta** pueden reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral al disuadir la tensión y la frustración entre los trabajadores. Son especialmente importantes para eliminar el tabú del silencio que muchas veces rodea los casos de violencia.

Entrega de autoadhesivo para pegar en todos los servicios y tarjeta de cartulina a todo el personal, con los N° de telefono para activar ante una situación de violencia.

Ü Ha de fomentarse lo siguiente :

Sesiones de información.  
Reuniones del personal.  
Debates en grupos.  
Trabajo en equipo.

Ü Con los pacientes y el público :

Facilitar información a los pacientes, parientes y amigos para reducir el riesgo de ataques y abusos verbales. Éstos suceden especialmente en situaciones de angustia y en los largos periodos de espera que se producen con frecuencia.

En particular :

Deben distribuirse y aplicarse códigos de conducta en los que se expliquen las obligaciones y los derechos de los pacientes y de los médicos.

Deben darse a conocer las medidas tomadas en respuesta a la violencia cometida contra el personal, manteniendo la confidencialidad de los damnificados.

Ü Para los trabajadores que corren riesgos especiales :

A los trabajadores que corren riesgos especiales, como los trabajadores de urgencias en Guardias Hospitalarias, del Sistema de Atención Médica de Emergencia de la Ciudad de Buenos Aires (personal medico y de ambulancia) y de cuidados intensivos, debe facilitarse información sobre los riesgos que comportan determinadas situaciones, y han de tener a disposición canales de comunicación eficaces con la policia federal.

Ü Esto incluye :

Preveer protocolos para informar que un compañero se ha retirado y el tiempo aproximado en que se espera su vuelta. También debe haber procedimientos para reaccionar cuando los protocolos no se cumplen.

Tener protocolos de urgencia para que el personal pueda pedir ayuda sin tener que explicar la situación y, por consiguiente sin alertar al agresor.

Facilitar información sobre los posibles riesgos que implican los futuros contactos y su ubicación.

Mantener vínculos con la policía del Hospital para adquirir información actualizada sobre los puntos problemáticos o los pacientes violentos que se conozcan.

Preveer sistemas de alarma como se indica a continuación bajo el título "diseño del puesto de trabajo".

### **3.d.- Prácticas laborales :**

Cambiar y mejorar las Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (**CyMAT**) es un modo sumamente eficaz y barato de diluir la violencia laboral. La Ley de Higiene y Seguridad en el Trabajo N° 19.587, es una ley nacional que el Gobierno de la Ciudad de Autónoma de Buenos Aires acepta, y que señala la obligatoriedad por parte del empleador de instalar Servicios de Salud y Seguridad en el trabajo para vigilar el medio ambiente de trabajo y la salud de los trabajadores, brindar los primeros auxilios y tratamientos, realizar análisis epidemiológicos e investigación. Por su parte, la Ley de Riesgos del Trabajo N° 24.557 establece la obligación que el empleador tiene de proteger la salud de los trabajadores y en caso de accidentes o enfermedad profesional otorgar a los mismos las prestaciones necesarias para la reparación del daño a la salud, sean éstas médicas, farmacéuticas o dinerarias. Por todo esto se debe implementar la formación de los **Servicios de Salud y Seguridad en el Trabajo** en los Hospitales de la ciudad.

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

La afluencia de pacientes y la planificación de las citas deben adaptarse a las necesidades y a los recursos.  
Evitar las aglomeraciones.

Los tiempos de espera deben reducirse al mínimo.

Los trabajadores de noche, especialmente las mujeres y quienes pasan de un edificio a otro o trabajan en sectores aislados de un edificio, deben trabajar juntos o próximos.

### **3.e.- Diseño del puesto de trabajo :**

El diseño del puesto de trabajo es un factor esencial en relación con la violencia laboral cuando es eficiente :

Las tareas realizadas pueden identificarse como unidades completas de un trabajo.

Los puestos de trabajo contribuyen en medida significativa a las operaciones de la organización y conceden un grado de autonomía adecuado.

Debe controlarse la realización de las tareas y fomentar la capacitación del personal.

Los puestos de trabajo se enriquecen con una amplia variedad de tareas y mejorando la planificación.

Debe evitarse la sobrecarga de trabajo y el ritmo de trabajo excesivo.

Se facilita el acceso a trabajadores de apoyo o a los miembros del equipo.

Se dispone de tiempo para dialogar, compartir información y solucionar los problemas.

### **3.f.- Horarios de trabajo :**

Para que la violencia en el trabajo no se produzca ni se difunda, debe evitarse, con una gestión adecuada del tiempo, y que la presión del trabajo no sea excesiva :

Organizando el horario de trabajo en consulta con los trabajadores interesados.

Evitando horarios de trabajo demasiado prolongados contando con un N° adecuado de personal.

Sin recurrir excesivamente al trabajo en horas extraordinarias y previendo tiempos de descanso adecuados.

Creando equipos autónomos que se ocupen de organizar su propio tiempo de trabajo.

Manteniendo los horarios de trabajo regulares y previsibles.

## **4.- INTERVENCIONES EN EL ENTORNO**

Para prevenir la violencia laboral, deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en consulta con los interesados locales, las prioridades entre los diversos tipos de intervención que pueden hacerse. Las intervenciones en el entorno pueden hacerse en :

### **4.a.- El entorno físico :**

Las características físicas del lugar de trabajo son factores de importancia crítica que pueden disuadir la violencia o activarla. Por ello debe prestarse especial atención al nivel y a los modos en que los trabajadores, los pacientes y los visitantes están expuestos a esos factores, y ha de tenderse también a la adopción de soluciones adecuadas, conformes con la legislación y la práctica vigentes, para reducir o eliminar cualquier consecuencia negativa.

En particular :

Los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible, para evitar la irritación y la tensión entre los pacientes y médicos.

Deben eliminarse los malos olores teniendo baños con cambiadores en todos los pisos de atención.

Mantener una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todos los sectores, sobre todo en los accesos y en las zonas de estacionamiento, especialmente por la noche, con personal de vigilancia.

Adoptar medidas adecuadas con la temperatura, la humedad y los ventiladores en cada piso de atención.

### **4.b.- El diseño del lugar de trabajo :**

En el contexto concreto de la posible violencia y agresión en el lugar de trabajo, especialmente en los sectores abiertos al público, el diseño de los lugares de trabajo requiere especial atención e implica los siguientes factores adicionales :

#### **Ü Acceso**

Debe proporcionarse un acceso seguro al lugar de trabajo para el personal de salud.

Debe instalarse personal de seguridad en la entrada principal, cerca del camino de paso de los visitantes y en la zona de urgencias.

Los pacientes y visitantes han de poder identificar la zona de recepción e informes, que ha de ser también fácilmente accesible y visible para el resto del personal.

El acceso del público debe estar regulado según el cumplimiento de horarios estrictos de visita, respetando a la gente enferma.

El acceso a los sectores reservados al personal como zonas de vestuarios, y zonas de descanso debe restringirse

y limitarse al personal del Hospital.

Las zonas de estacionamiento de los vehículos del personal deben estar vigiladas y situadas próximas al lugar de trabajo.

#### Ü Espacio

Entre los visitantes y los pacientes debe haber espacio suficiente para que sean mínimas las interferencias personales y la creación de tensiones entre los mismos.

Debe preverse espacio suficiente para facilitar la prestación de los servicios y para el descanso del personal de salud en un lugar alejado de la zona de atención.

Deben preverse zonas de recepción y salas de espera espaciosas y tranquilas.

#### Ü Salas de espera

Ha de haber asientos cómodos, en número suficiente y con baños apropiados.

Debe reducirse al mínimo el aburrimiento mediante actividades como : facilitar materiales de lectura, televisión, videos infantiles y educativos, juguetes para los niños, charlas de educación para la salud, etc.

#### Ü Accesorios y complementos

Los muebles deben disponerse de tal manera que no obstaculicen al personal.

En las zonas de tratamiento de emergencias, el mobiliario debe ser mínimo, sin ángulos ni bordes pronunciados y, si conviene, ha de estar fijado al suelo.

#### Ü Locales

Las salas de tratamiento deben tener dos salidas y, si ello no es posible, han de estar dispuestas de tal manera que permitan una salida fácil.

Las salas de los servicios de urgencia han de estar separadas de los sectores a los que tiene acceso el público.

Los lavabos, las zonas de comidas y bebidas, y los teléfonos públicos deben estar señalizados y ser accesibles

Debe respetarse la privacidad del personal y los pacientes.

#### Ü Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia

En los sectores potencialmente peligrosos deben instalarse cámaras de vigilancia.

Cuando los riesgos son claros o previsible, deben facilitarse a los trabajadores sistemas de alarma, como teléfonos directos, celulares, handys, timbres, dispositivos ruidosos accionados a mano, buscapersonas y radios de onda corta, para que, en caso de algún problema, alerten a otros compañeros y se comuniquen con vigilancia.

Se aconseja emplear sistemas silenciosos para evitar la reacción del agresor. Si no se dispone de esos sistemas, la víctima no debe utilizar los que tenga antes de que se haya marchado el agresor, para evitar la violencia de éste.

Debe disponerse de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma que estará colocada en los sectores de alto riesgo a saber :

**1. - Area de Terapia Intensiva, Intermedia y Neonatología.**

**2.- Zona de Emergencias Médicas (Guardia).**

**3.- Area de Consultorios Externos de Pediatría y Especialidades.**

**4.- Area conjunta del Mesón de turnos del Hall Central y Consultorios de los Médicos Orientadores.**

## **5.- INTERVENCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS**

Han de contribuir a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo, adaptarse teniendo en cuenta las situaciones concretas y, en consulta con los interesados locales, establecerse cuáles intervenciones son prioritarias.

Para ello se necesita lo siguiente :

### **5.a.- Formación y Capacitación :**

Debe basarse en un conjunto de medidas y ha de impartirse de manera periódica y obligatoria, según las necesidades concretas.

La formación debe incluir los aspectos siguientes :

- Orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de queja.
- Información acerca de los tipos de violencia laboral, física, y psicológica y acerca de las prácticas para reducirla.
- Mejorar la capacidad de identificar posibles situaciones de violencia.
- Aumentar la competencia para las funciones concretas que han de desempeñarse.
- Formación y capacitación en seguridad que reafirmen la autoconfianza.
- Autodefensa, según se requiera en función de la evaluación de los riesgos.

### **5.b.- Asistencia y asesoramiento :**

Para ayudar a los trabajadores a reconocer los peligros de su comportamiento actual y a cambiar su conducta o actitudes, por ejemplo la violencia doméstica, el abuso de sustancias, o los comportamientos resultantes del estrés como la depresión o el insomnio.

### **5.c.- Promoción del bienestar personal :**

Mantenerse en unas condiciones psíquicas de estabilidad emocional es un modo eficaz de hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo. Ha de prestarse especial atención a fomentar la costumbre del ejercicio físico regular, unos hábitos adecuados de alimentación y sueño, las técnicas de relajación y las actividades de tiempo libre, especialmente las que conlleven contactos sociales entre los miembros del personal.

Resolver las exigencias del trabajo y de la familia, a veces superpuestas y contrarias entre sí, puede ser muy difícil y crear tensiones e insatisfacción. Facilitar los medios para reconciliar las responsabilidades del trabajo con las de la familia como facilidades de horario de trabajo, apertura de guarderías infantiles en los lugares de trabajo o prestar ayuda a los padres y madres solteros, puede contribuir eficazmente a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

## **6.- INTERVENCIONES A POSTERIORI**

Las intervenciones después del 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.

### **6.a.- Medidas a tomar después de un incidente de violencia en el lugar de trabajo :**

Activar "Normas de Procedimiento Rápido ante hechos de violencia" (ver página 12)

Promueva que los empleados comuniquen y mantengan un registro de todos los incidentes y amenazas de violencia en el lugar de trabajo.

Informe a las víctimas que tienen el derecho legal de procesar a los culpables.

Hable de las circunstancias del incidente con su jefe y su entorno laboral.

Promueva a los empleados a compartir información sobre formas de evitar situaciones similares en el futuro.

Ofrezca sesiones de información sobre estrés y servicios de asesoría postraumática para que sus empleados puedan recuperarse de un incidente violento.

Investigue las amenazas de violencia, de seguimiento a las tendencias de incidentes violentos por tipo o por circunstancia e implemente acciones correctivas.

### **6.b.- Planes de respuesta :**

Adicionalmente a las Normas de Procedimiento Rápido ante hechos de violencia deben prepararse y comprobarse de antemano planes de la Dirección para tratar la violencia laboral y ayudar a todos los afectados por ella a solucionar los efectos desoladores y, muchas veces, incapacitantes de un incidente o comportamiento violento e impedir que aparezcan después graves problemas psicológicos.

#### **6.c.- 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 problemas. Deben comunicarse y registrarse todos los incidentes que impliquen violencia física o psicológica y aun aquellos menores o posibles en los que no se ha causado daño. Se deben establecer procedimientos para registrar todos los casos de violencia en el trabajo y ha de haber mecanismos para responder a tales casos. Los informes de esos incidentes deben examinarse periódicamente como indicadores para mejorar las medidas de seguridad aplicadas en el trabajo.

Debe alentarse también a los trabajadores a que comuniquen las condiciones o situaciones en que se ven sometidos a riesgos excesivos o innecesarios de violencia, y a que formulen sugerencias para reducir los mismos o mejorar las condiciones de trabajo y tomar recomendaciones para impedir que se produzcan en el futuro incidentes similares.

**Todos los trabajadores tienen derecho a informar en forma absolutamente confidencial, sin miedo a las represalias ni a las críticas, en un libro de actas foliado, con formularios de denuncia para los hechos de violencia Hospitalaria, que permanecerá en la sala de emergencias.**

#### **6.d.- Tratamiento médico :**

Ha de disponerse de la posibilidad de tratamiento médico inmediato en la guardia y todos los afectados por la violencia en el trabajo han de saber que existe esa posibilidad.

#### **6.e.- Información luego del hecho :**

Debe ofrecerse a todos los afectados por la violencia laboral e incluye los aspectos siguientes :

- Compartir la experiencia personal con otras personas para atemperar los efectos de la violencia.

- Ayudar a quienes se han visto afectados por la violencia en el trabajo a entender y asimilar lo que ha ocurrido ofreciéndoles seguridad, apoyo y confidencialidad.

- Hacer que las personas se centren en los hechos y den información explicando las ayudas a las que pueden acudir.

#### **6.f.- Asesoramiento :**

También debe ponerse a disposición el asesoramiento por grupos especializados según sea necesario.

La institución de atención de salud debe proporcionar directamente asesoramiento por grupos de psicólogos, abogados y psiquiatras, como parte de su servicio de salud en el trabajo. ***Una agresión o un hecho de violencia es un accidente laboral. Desde el punto de vista de la ley de Riesgos del Trabajo, para denunciar un accidente laboral basta con comunicarse con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo (A.R.T.), y denunciar el evento.*** (ver pagina 12).

#### **6.g.- Apoyo de la Alta Dirección :**

Se debe buscar el compromiso de la Dirección para proporcionar apoyo inmediato y duradero a todos los afectados por la violencia en el lugar de trabajo y :

- Tratar las consecuencias inmediatas de la violencia.

- Reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral cuidando o asesorando sobre permisos, costos y aspectos jurídicos.

- Dar información y apoyo a las familias de los afectados.

- Iniciar oportunamente una investigación interna.

- Seguir el caso durante todo el tiempo que sea necesario.

#### **6.h.- Confidencialidad y protección de la vida privada :**

De conformidad con la legislación nacional y local, corresponde velar por que se mantenga la confidencialidad de toda la información referente a los procedimientos disciplinarios y de reclamación, los tratamientos médicos, las declaraciones, el asesoramiento y la rehabilitación.

#### **6.i.- Representación y ayuda jurídica :**

Gremios y Asociaciones Profesionales están involucrados en la prestación de ayuda representativa y jurídica en relación a :

- 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.

Acceso a **Capacitación Gratuita** en lo referente a violencia en el trabajo.

#### **6.j.- Procedimientos de queja :**

Debe disponerse de procedimientos que ayuden a resolver los problemas antes de que se deteriore más una situación y organizar reuniones para esclarecer aspectos que pueden ofrecer oportunidades para conciliación y para prevenir la violencia, u otros nuevos incidentes. Debe ofrecerse una vía para presentar su reclamo, conforme a derecho y según la práctica, ante las autoridades jurisdiccionales. El reclamante y el autor han de :

Ser recibidos en privado por las autoridades del Hospital y un representante gremial de los trabajadores.

Ser informados de que la organización tomará en serio su reclamo y que se hará todo lo posible para resolverlo.

Ser asesorados acerca de lo que sucederá después y recibir garantías de secreto.

Ser protegidos contra toda posterior violencia y contra los rumores.

#### **6.k.- Rehabilitación :**

La recuperación después de la violencia en el trabajo puede necesitar un largo periodo de rehabilitación en el cual los trabajadores deben recibir apoyo y concedérseles todo el tiempo necesario, pero también hay que animarles a volver al trabajo. Cuanto antes la víctima pueda volver al trabajo, más fácil le resultará unirse al grupo y habrá perdido menos de la información actual necesaria para su rendimiento en el trabajo.

Sin embargo, al principio no ha de someterse a los trabajadores a una presión excesiva ; y puede ser que la flexibilidad sea como trabajo a tiempo parcial, tareas livianas, o el apoyo de un compañero para 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.

### **7.- INTERVENCIONES DE PROTECCION ADICIONAL QUE DEBEN BRINDAR LOS EMPLEADORES**

Proveer educación en seguridad a los empleados para que sepan qué tipo de conducta no es aceptable, qué hacer si son testigos o víctimas de un acto de violencia en el lugar de trabajo, y cómo protegerse a si mismos en caso de violencia.

Proteger el lugar de trabajo. Donde sea apropiado, instalar cámaras de vídeo, luces adicionales, sistemas de alarma y minimizar el acceso de extraños mediante tarjetas de identificación o llaves electrónicas y guardias.

Proveer espacio seguro para la guarda de efectos personales.

Solicitar que este personal mantenga un plan de trabajo diario y que esté en contacto con una persona que sepa donde se encuentra durante el día.

Mantener en buen estado los vehiculos provistos (ambulancias).

Indicar a los empleados que no deben entrar en ningún lugar en el que no se sientan seguros , permitir que trabajen en pares y proveer un servicio de escolta de la policía en situaciones que pueden ser peligrosas por la noche como domicilios en barrios de emergencia.

Describir el derecho que tiene el trabajador de negarse a brindar servicios en una situación visiblemente peligrosa.

Diseño de la zona de "triage" (donde se organiza los pacientes según el tratamiento y la urgencia) y otras zonas públicas para minimizar el riesgo de agresión.

Deben instalarse mostradores con vidrios inastillables (blindados) en el mesón de turnos, en la ventanilla de recepción de la guardia medica, en los ficheros de historias clínicas y en las secretarías de los servicios.

Desarrolle un sistema para avisarle al personal de seguridad cuando existe el riesgo de un acto de violencia.

### **8.- INTERVENCIONES DE AUTOPROTECCIÓN QUE DEBEN REALIZAR LOS EMPLEADOS**

Comunique a sus supervisores cualquier preocupación que tenga sobre su seguridad e informe inmediatamente por escrito cualquier incidente.

Evite ir sólo a lugares poco conocidos del Hospital siempre que sea posible.

Lleve consigo una cantidad mínima de dinero y la identificación requerida en el Hospital.

**8.a.- Detección de señales de aviso asociadas con un ataque inminente :**

Aprenda a reconocer, evitar o contener situaciones posiblemente peligrosas asistiendo a programas de entrenamiento en seguridad personal a través de cursos de capacitación para reconocer y controlar las agresiones, resolver conflictos y estar alertas del posible peligro en todo momento ante situaciones como :

Las posturas y actitudes agresivas u hostiles, manifestaciones repetidas de descontento, irritación o frustración, las alteraciones del tono de la voz o la tensión muscular.

Ira y frustración expresadas verbalmente o lenguaje corporal como los gestos amenazadores.

Detecte señales de uso de drogas o alcohol y esté atento durante el encuentro.

No se quede solo o sola con una persona que pudiera tornarse violenta.

Siempre mantenga un camino abierto para salir y no permita que la persona que pueda tornarse violenta se ponga entre usted y la puerta de escape.

**8.b.- Conductas a realizar que ayuden a eliminar la ira :**

Adopte una actitud tranquila y bondadosa.

No actúe con amenazas ante las amenazas.

No responda a la violencia con violencia.

No dé órdenes y baje el tono de voz.

Reconozca los sentimientos de la persona.

Evite cualquier conducta que pudiera interpretarse como agresiva.

**8.c.- Estrategias a tomar si no se puede resolver la situación rápidamente :**

Aléjese de la situación.

Llame y pida ayuda a los guardias de seguridad y a la policía.

Reporte cualquier incidente violento a la gremial y registrelo en el libro de denuncias.

**9.- Conclusion final del trabajo de la Subcomisión para la Prevención de Violencia Hospitalaria de la Filial Elizalde de la Asociación de Médicos Municipales (A.M.M.) :**

Este manual debe ser entregado y permanecer en cada servicio del Hospital al alcance de todos los trabajadores de la salud para poder consultarlo y ponerlo en práctica en forma permanente y estará sujeto a revisiones que surjan de cada establecimiento en particular según el cuadro de situación (mapeo de riesgo local).

Creemos necesario el trabajo transdisciplinario en cada Hospital y las reuniones interhospitalarias para el intercambio de información, de experiencias y propuestas que hayan surgido sobre el tema y deban ser consideradas.

**ANEXO N° 1.- FORMULARIO PARA DENUNCIAS DE VIOLENCIA Y AGRESIÓN HOSPITALARIA DEL HGNPElizarde.**

**N° de Formulario :** \_\_\_\_\_

<b>I. VICTIMA O DENUNCIANTE :</b>			
Nombre y Apellido :		Documento :	Tipo :
Sexo :	Edad :	Domicilio :	
Teléfono :			
Cargo en la Institución :		Vínculo con el denunciado :	
Tipo de agresión : Verbal :		Física :	Tipo de arma :
Robo :		Hurto :	Daños :
Atención de facultativos médicos :		Testigos e identificación :	
Denuncia Policial :		Comisaría N° :	Fecha :
Denuncia Penal :		Juzgado :	Causa N° : Fecha :
<b>II.- DENUNCIADO : Si se conocen los datos.</b>			
Nombre y Apellido :		Documento :	Tipo :
Sexo :	Edad :	Domicilio :	
Teléfono :			
Vínculo con el denunciante :			
Lugar del hecho, fecha y hora :			
Firma denunciante :		Aclaración :	
Firma Agente policial ó de seguridad :		Aclaración :	
Firma Jefe de Guardia :		Aclaración :	

## **ANEXO N° 2 : NORMAS DE PROCEDIMIENTO RAPIDO ANTE HECHOS DE VIOLENCIA :**

### **ANTE UN EPISODIO DE AGRESION O VIOLENCIA CONTRA EL PERSONAL DE SALUD SE DEBE :**

1. Avisar en forma urgente al Servicio de Vigilancia, (INTERNO 4026) al policía de consigna del Hospital (INTERNO 6003) y al Jefe inmediato superior.
2. Notificar a la Subcomisión de Prevención de Violencia de la Gremial Médica. INTERNO TELEFONICO : 1301.
3. Escribir un relato conciso del episodio en el libro de Actas del estar medico del Servicio de Emergencias etiquetado con el nombre de "Violencia".

#### **4. En el caso de violencia física**

**4. a.-** Realizar la denuncia policial correspondiente luego de ocurrido el hecho en la Comisaría 16a. sita en San José 1224 (y Avda. San Juan)  
TELEFONOS : 4304- 6322 // 4306-4067/ 3333.

**4. b.-** Comunicarse con la Asesoría Legal de la A.M.M. destinada a tal fin.  
Socios de la A.M.M., Abogado Dr. Marco Aurelio Real: **Telefono Celular 15 5 400 4324**

**4. c.-** El personal agredido debe retirarse a su domicilio a reponerse aunque sea personal de guardia, en éste caso el Jefe de Guardia buscará un suplente que lo reemplace. Esto puede ser necesario en casos de violencia verbal severa o amenazas.

**4. d.-** En el caso de violencia física con lesiones se debe llamar al S.A.M.E. desde la Guardia y a su vez activar el mecanismo de Asistencia Psicológica que ellos tienen. En nuestro Hospital contamos con psicólogo y psiquiatra de guardia las 24 hs. para la contención del colega agredido.

**4. e.-** Denuncia a la A.R.T. (ver abajo)

**5.** Una agresión o un hecho de violencia en el trabajo debe considerarse un accidente laboral y desde el punto de vista de la ley de Riesgos del Trabajo, Ley N° 24.557, para denunciar un accidente laboral basta llamar a la **Aseguradora de Riesgos del Trabajo (A.R.T.)**, y comunicar el evento.

**5. a.-** Los trabajadores del G.C.B.A. contamos con la **A.R.T. MAPFRE ARGENTINA** y el telefono para denunciar accidentes de trabajo es el del :

ü **Centro de Atención al cliente : 0800-999-7424**

ü También se puede denunciar online entrando a la pagina web :

**<http://www.mapfre.com.ar> >> ART On Line >> Denuncias de accidentes.**

**5. b.- IMPORTANTE :** Si en la A.R.T no toman la denuncia, se debe acudir a la **SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO ( S.R.T.)** a saber :

ü **Telefónicamente : 0800-666-6778**

ü **Vía correo electrónico : [denuncias@srt.gov.ar](mailto:denuncias@srt.gov.ar)**

ü **Vía correo postal : Bartolomé Mitre 751 - 3° piso.(C1036AAM) C. A. de Bs. As.**