



SALUD TOLIMA S.A.S
NIT 900053771-2

RESOLUCION No 014 (4 de JULIO DE 2019)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA PARA PREVENIR COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS EN LA IPS SALUD TOLIMA S.A.S.

La Gerente de la institución prestadora de servicios de salud SALUD TOLIMA S.A.S del municipio de Purificación, Tolima, en uso de las atribuciones legales, estatutarias y

CONSIDERANDO:

MARCO LEGAL:

Que según la resolución 5095 de 2018 se adopta el Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1.

Que el Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1 en su punto numero 1 objeto y campo de aplicación refiere Este manual aplica a las Instituciones Prestadoras de

Servicios de Salud que ofrecen servicios ambulatorios, hospitalarios o ambos. Están excluidas las instituciones que ofrecen servicios de habilitación y rehabilitación, a las cuales se les aplicará el manual específico para este tipo de instituciones.

Igualmente, en el caso de los laboratorios clínicos y las instituciones que ofrecen servicios de imagenología exclusivamente, se les aplicará el manual específico para esta clase de entidades.

Frente a cada estándar, se encuentra una columna en la cual la institución debe precisar durante su autoevaluación si el estándar le aplica o no. Esta decisión debe ser concertada previamente a la evaluación con el ente acreditador, durante el momento de aplicación, para la obtención de la certificación de acreditación.

Que el Manual de acreditación para instituciones que ofrecen servicios de imagenología refiere en el estándar de gerencia:

Propósito de la sección este capítulo en particular afianza las labores estratégicas planteadas en el capítulo inmediatamente anterior, dándole al gerente de la organización, una serie de elementos de trabajo para lograr interrelacionar los procesos estratégicos con los procesos del día a día. Es así como termina el gerente planteándose una serie de procesos de integración con el personal y sus unidades funcionales, con el fin de cohesionar las actividades de estos últimos con el gran proceso de direccionamiento estratégico.

El proceso de atención al cliente y su familia, así como los procesos que involucran a los clientes internos, deben estar soportados por una serie de decisiones estratégicas que orienten el adecuado desarrollo y desempeño de cada uno de estos. Es responsabilidad de la gerencia de la organización, garantizar espacios, recursos y mecanismos para desarrollar este tipo de decisiones y lograr mantenerlos en el día a día de los procesos organizacionales. La presente sección desarrolla una serie de elementos básicos y fundamentales que soportan la adecuada toma de decisiones.

Que en el estándar Número 9 del grupo Gerencia refiere: existe un proceso organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusos de clientes y trabajadores



de la organización hacia otros clientes, familias, visitantes y trabajadores. El proceso contempla:

SALUD TOLIMA S.A.S
NIT 900053771-2

- Una política clara emanada de la alta gerencia, que defina las normas de comportamiento frente a los clientes y compañeros de trabajo
- Un proceso para asistir a aquellos que han sido, o son, víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro de los procesos de atención.
- Educación a los trabajadores y clientes que presentaron conductas de abuso o comportamientos agresivos hacia otras personas.
- Información y educación a los clientes y sus familias para reportar y solucionar este tipo de conductas.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: INTRODUCCION

Las relaciones que se establecen entre pacientes y personal asistencial en el ámbito de la prestación de servicios de salud no son ajenas a posibles cargas de agresividad que emergen de determinadas situaciones. Este fenómeno de carácter multifactorial y complejo requiere de soluciones integrales que obedezcan a realidades de la población.

Las acciones violentas de los usuarios de servicios de salud, o de sus familiares o acompañantes, sobre el personal asistencial en el trabajo, van en aumento en todos los países industrializados en los últimos años, llegando a presentar un motivo de preocupación para los trabajadores del sector salud.

Así mismo y debido a la creciente presión asistencial, la presión del trabajo y el deterioro de las relaciones personales, se hace evidente la agresión dentro del sistema de salud, que generan deterioro en la calidad de los servicios prestados al usuario.

Es por tanto que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define Violencia como: ***“El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastornos del desarrollo o privaciones”***, lo cual dentro de los ambientes laborales toma vital importancia en instituciones prestadoras de servicios de salud.

La organización internacional del trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como: ***“Toda acción, incidente o comportamiento que parta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma. La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y otra persona presente en el lugar de trabajo”***.

Un acto de violencia o agresión es en el marco de prevención de riesgos laborales, un factor de riesgo que hay que evitar en primer lugar, y si no es posible, minimizar sus efectos, para garantizar el derecho al personal a la protección eficaz de su salud.

La violencia en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico con raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales.



Al igual que lo son otro tipo de riesgos, la violencia debe ser considerada como una más en los programas preventivos, así mismo para que llegue a ser efectivo se requiere contar con la implicación y el compromiso de todos, tanto directivos como los propios trabajadores.

El presente documento está dirigido a proteger y prevenir eventos agresivos tanto internos como externos de la IPS Salud Tolima S.A.S.

ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS DE LA POLITICA

OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos para el manejo de situaciones de violencia o agresión entre los funcionarios de Salud Tolima S.A.S. y de los usuarios, familiares, acompañantes o colaboradores de los otros servicios de la institución hospitalaria en que se desempeñan.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Prevenir y/o disminuir situaciones de tensión y conflicto entre usuarios y personal de salud y entre funcionarios de la institución.
- Garantizar situaciones de seguridad y bienestar que velen por la integridad de los trabajadores, usuarios de la IPS Salud Tolima S.A.S.
- Brindar herramientas de abordaje en intervención ante posibles situaciones de violencia contra o entre los trabajadores de la IPS Salud Tolima S.A.S.
- Establecer una guía de manejo ante situaciones agresivas, donde se dirija al afectado en acompañamiento en temas jurídicos y asistenciales.
- Reducir el número de accidentes laborales por conductas agresivas por parte de usuarios, familiares, acompañantes a trabajadores de la IPS Salud Tolima S.A.S.

ARTICULO TERCERO: SITUACIONES DE RIESGO

Se pueden presentar diversas situaciones de violencia identificadas como riesgos espaciales para los trabajadores, con el ánimo de prevenirlas dentro de la IPS se han establecidos los siguientes factores de riesgo:

- **Trabajo Individual:** El personal de salud que realiza su trabajo en soledad o relativo aislamiento corre un mayor riesgo de violencia.
- **Trabajo en atención de pacientes o en contacto con compañeros y superiores que presenten las siguientes características:**
 - Manifestaciones repetitivas de descontento, irritación, frustración o con aumento de estas señales y aparición de situaciones tensas.
 - Situaciones muy desfavorables donde la frustración y la ira provienen de la enfermedad y el dolor.
 - Desórdenes psiquiátricos, psicológicos o no medicados adecuadamente.
 - Posturas y actitudes agresivas u hostiles.
 - Manifestaciones constantes de ira.



SALUD TOLIMA S.A.S
NIT 900053771-2

- **Trabajo con personas de alto grado de vulnerabilidad:** La frustración y la ira que proviene de la enfermedad y el dolor, los desórdenes psiquiátricos, el abuso del alcohol y sustancias psicotrópicas, pueden influir en el comportamiento y hacer que estas personas sean agresivas de palabra o físicamente. La incidencia de la violencia a que se enfrentan los trabajadores que están en contacto con estas personas necesitadas es tan común que a menudo se considera parte del trabajo. Así mismo el estrés, un clima laboral deficiente y la insatisfacción en las actividades realizadas, condiciones inadecuadas en infraestructura, pueden generar conductas agresivas en el personal de salud.

ARTICULO CUARTO: FACTORES CAUSANTES DE VIOLENCIA

Se han establecido varios factores clasificados así:

4.1 Factores derivados del paciente:

- **De acuerdo a la patología existente:** Incluye pacientes que se enfrentan a patologías complicadas como cáncer, VIH, afectación emocional, perturbación emocional no identificada entre otros, que por su padecimiento son más vulnerables a respuestas violentas.
- **Personalidad del paciente:** Alteraciones emocionales transitorias que pueden complicar el trato con los trabajadores, barrera de comunicación o sociocultural.
- **Circunstancias en las que se desenvuelve el paciente:** Situaciones económicas, nivel cultural, entorno social/familiar problemático, experiencias negativas, frente al sistema de salud.

4.2 Factores relacionados con el personal de salud:

- Estrés e insatisfacción laboral
- Exceso de carga laboral
- Grupos laborales con deficiente comunicación y relaciones interpersonales deterioradas.
- Falta de actitud de servicio.
- Experiencias negativas ante la atención de pacientes.
- Falta de empatía ante las situaciones que presentan los usuarios y sus familiares.

4.3 Factores relacionados con el entorno:

- Insuficiencia de insumos
- Consideraciones de seguridad inadecuadas.
- Áreas de espera no apropiados
- Tiempos de espera prolongados
- Interrupciones frecuentes en la atención o consulta.
- Lugares de trabajo con recursos humanos y materiales insuficientes o deficitarios.

ARTICULO QUINTO: TIPOS DE CONDUCTAS AGRESIVAS QUE PUEDEN PRESENTARSE



SALUD TOLIMA S.A.S
NIT 900053771-2

Con el ánimo de formular medidas de prevención adecuadas, se deben establecer las conductas que se consideran de mayor complejidad y gravedad y que pueden atentar contra la dignidad de los trabajadores. Estas son:

- **Agresión psíquica/verbal:** gritar, golpear muebles y enseres, insultar, injuriar, amenazar, intimidar, desacreditar, ridiculizar.
- **Agresión física según su consecuencia:** leve, mediana, grave, mortal.

ARTICULO SEXTO: MEDIDA DE PREVENCIÓN

En temas de agresión dentro de entornos laborales siempre va a ser más fácil la prevención que el manejo de la intervención; es por eso que el presente documento va encaminado a prevenir y sensibilizar a los trabajadores con relación a la problemática.

6.1 Capacitación y plan de formación: Es importante contar con un plan de formación y entrenamiento en habilidades para los funcionarios, el cual plantea:

- Talleres de contenido teórico práctico acerca de prevención e identificación de situaciones de riesgo.
- Principios básicos de comunicación asertiva en situaciones difíciles.
- Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
- La escucha activa
- Técnicas y habilidades de negociación.
- Autocontrol emocional y manejo de estrés.

Se analizarán situaciones que ameriten un manejo de cuidado con los usuarios, por ejemplo:

- Recepción del paciente agresivo.
- Cómo actuar ante un error nuestro
- Como decir NO
- Como hacer o recibir una crítica.

6.2 Medidas de seguridad en áreas de trabajo: Se establecerán estándares mínimos de **medidas seguridad pasiva** sin que esto afecte la intimidad del paciente:

- Colocación de videocámaras en recepción y áreas de circulación.
- Teléfonos para comunicación.

Para el caso de los trabajadores que desempeñan sus funciones en hospitales se cuenta con **medidas de seguridad activa** a cargo de empresas de vigilancia privada los cuales se encuentran ubicados en las áreas de ingreso a los diferentes servicios, esto para el caso de trabajadores ubicados en instituciones hospitalarias.

6.3 Condiciones físicas de seguridad en áreas de trabajo:

Entorno Físico: Las condiciones del entorno físico en el riesgo psicosocial, son factores de importancia crítica que pueden disuadir la violencia o impulsarla. Por tal razón, se debe prestar especial atención al nivel y a las condiciones en que la personal asistencial, pacientes y familiares se encuentran expuestos. De acuerdo a lo anterior se establecerán las siguientes acciones:

- Los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible para evitar la irritación y la tensión entre los pacientes y el personal.
- Erradicar los malos olores tanto de baños como pasillos.



SALUD TOLIMA S.A.S
NIT 900053771-2

- Mantener una buena iluminación que mejore la visibilidad en todas las áreas especialmente con el personal de vigilancia.
- Temperatura adecuada (aires acondicionados, ventiladores).

Espacio: Contar con salas de espera espaciosas y tranquilas con sillas cómodas en número suficientes y con baños apropiados.

Se reducir al mínimo el aburrimiento colocando televisores de manera que los pacientes se encuentren distraídos.

Cámaras de vigilancia: En caso de presentarse una situación de violencia con el personal pueda alertarse de manera que compañeros y personal de seguridad se desplace al lugar de los hechos.

6.4 Medidas de Intervención de la Institución:

- **Gerencia:**

- Establecer la directriz de la política para prevención de comportamientos agresivos.

- Establecer dentro de la matriz de peligros institucional la evaluación del riesgo psicosocial, establecer un proceso preventivo con su respectivo seguimiento.

- Establecer un protocolo de prevención de comportamientos agresivos.

- Difundir y socializar entre los trabajadores el protocolo para la prevención de comportamientos agresivos en el trabajo.

- Fortalecer los estilos de dirección fundamentados en la comunicación y el diálogo.

- **Seguridad y Salud en el Trabajo:**

- Desde el equipo de seguridad y salud en el trabajo, acompañado con el área de talento humano se distribuirán las funciones y responsabilidades en el proceso de prevención de comportamientos agresivos laborales.

- Recolectar información sobre las posibles causas que originaron la situación de agresión hacia los trabajadores.

- Acompañar y asesorar a la persona agredida

- Reportar a la institución hospitalaria a que corresponda el servicio donde se encuentra el funcionario afectado por los hechos de violencia o agresión de manera que se analicen los hechos y se generen alternativas en el proceso de mediación de conflictos.

- Proponer formación en el desarrollo de habilidades de comunicación y manejo de situaciones conflictivas con pacientes y familiares.

- Realizar seguimiento los incidentes de agresión que se hallan presentado.



ARTICULO SIETE: PROCEDIMIENTO INTERNO ANTE LA AGRESION:

En el momento de la Agresión:

- No responder a las provocaciones o agresiones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo mientras dura la situación.
- Mantener una adecuada distancia de seguridad con el agresor.
- Interrumpir la actividad mientras que la situación es controlada.
- Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación, en caso que este no se presente, solicite la colaboración de un compañero.
- Reporte la situación a su jefe inmediato al comité de convivencia quien realizará reporte al grupo de Seguridad y Salud en el trabajo quien evaluará la gravedad y realizará el reporte al hospital.
- Si la situación produjo daño físico repórtelo a la línea de atención de la ARL para ser atendido, así se les dará aviso a las autoridades. Una vez sea atendido por el servicio de urgencias notificará a la gerencia para realizar el reporte de accidente de trabajo en la web de la ARL.
- Si la agresión fue leve comuníquelo por escrito a SST para intervención psicosocial, quien llevarán a cabo el seguimiento y evaluación a la intervención, emitirán recomendaciones.
- El funcionario agredido podrá tomar acciones jurídicas pertinentes si así lo desea y tendrá el apoyo de la IPS.
- Se realizará seguimiento por parte del área de SST y talento humano.

Comité de convivencia

- Si la agresión circunscribe presuntamente en algunas de las conductas estipuladas por la ley como violencia laboral, el agredido dejará constancia escrita ante el comité de convivencia de los hechos sobre los cuales fue víctima.
- El comité de convivencia recibirá la queja y se reunirá de manera extraordinaria y abordará el caso según los principios éticos que lo rigen.
- El comité examinará el caso citando y escuchando cada una de las partes involucradas en la mediación.
- Formulará un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando el principio de confidencialidad.
- Realizará seguimiento a los compromisos adquiridos, verificando su cumplimiento.
- Presentará al área de talento Humano los compromisos adquiridos.

Valoración por Servicio de Urgencias:

Este punto se realizará solo si existen lesiones personales.

Una vez en el servicio de urgencias actuará de la siguiente forma:

- El profesional de la salud realizará la atención primaria.
- Diligenciará el reporte de accidente laboral.
- Una vez sea calificado por la ARL, esta prestará los servicios asistenciales y económicos a los que haya lugar.
- El grupo de SST realizará la investigación del accidente laboral.

Medidas para con el Agresor: Si a pesar de las intervenciones la conducta del agresor persiste, el agredido puede instaurar las acciones judiciales que considere pertinentes.



SALUD TOLIMA S.A.S
NIT. 900053771-2

La IPS por intermedio de las partes actuantes reunirán la evidencia de las acciones tomadas para ser remitidas al área de Talento Humano quien tomará la decisión de remitir a las directivas de la institución hospitalaria donde se encuentra desempeñando el funcionario para instaurar la respectiva denuncia.

Acciones del Grupo de seguridad y Salud en el Trabajo: Este grupo recepcionará el reporte de la agresión y según las consecuencias evaluará para determinar apoyo psicológico. Si se determina la afectación remitirá para apoyo psicológico por la EPS y realizará el seguimiento a las recomendaciones emitidas por esta.

Denuncia ante el Organismo Competente: El funcionario agredido podrá tomar las medidas jurídicas pertinentes y puede solicitar apoyo jurídico por parte de la IPS Salud Tolima S.A.S. por intermedio del área de Talento Humano.

Medidas para con el Agresor: De acuerdo con la gravedad de la lesión el paciente, familiar o acompañante será reportado al hospital para dejar la anotación en la historia clínica del paciente sobre los hechos sucedidos como las advertencias y medidas tomadas por la institución.

ARTICULO 8 PLAN DE COMUNICACIÓN:

Un proceso de difusión de la información y comunicación abierta puede disminuir en gran medida el riesgo de comportamientos agresivos y disuadir la tensión y frustración entre pacientes y personal asistencial de salud por tal motivo se realizará socialización de esta política.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Salud Tolima S.A.S.
NIT. 900.053.771-2

TERESA GARCIA SANCHEZ
Gerente Salud Tolima S.A.S.