

## **PROTOCOLO DE ACCION EN SITUACION DE VIOLENCIA EN EL AMBITO HOSPITALARIO:**

Realizado por el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo Hospital Provincial de Rosario en base al protocolo de Pcia. De Buenos Aires.

El objetivo de esto es diseñar estrategias destinadas a abordar las situaciones de violencia en todas sus manifestaciones y las agresiones entre el equipo de salud, los pacientes y los familiares que acceden al sistema.

Todas las acciones tienen una mirada integral, multidisciplinaria, atendiendo su multicausalidad, destinada a la prevención, a la investigación de sus causas, a la concientización, y a la formación del equipo de salud en la materia.

Sus ejes son: el registro de las situaciones de violencia, el diseño de una campaña de comunicación por el buen trato, el respeto por la dignidad de las personas en general, el fortalecimiento de la cultura de derechos en el ámbito sanitario y la implementación del Decálogo hospitalario respecto a pacientes y trabajadores.

Como primera medida y para tomar conocimiento de los hechos en el momento en que ocurren, evaluar las causas y conocer el origen de la situación violenta, prevenir similares situaciones, tomar las medidas pertinentes y por sobre todo proteger a los trabajadores/ras agredidos/das, se diseña una planilla de denuncia y estará en poder del director y de los integrantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral.

Se llevará a cabo este procedimiento de actuación ante una situación de posible violencia o agresiones en la atención de los pacientes-usuarios-familiares, con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un usuario conflictivo o irritado.

El/la trabajador/ra del hospital deberá ponerlo en ejecución cuando sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- \*Conductas intimidatorias
- \*Violencia física
- \*Vandalismo

### **Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión externa:**

1-NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/la en la contención de la situación.

2-Mantener una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor/ra.

3-Colocarse cerca de la puerta de salida o de la salida más próxima.

4-Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada.

5-Pedir ayuda o estar acompañado/da para minimizar la situación de violencia.

- 6-Llamar al Destacamento Policial int 169 o al servicio de seguridad privada inte 144.
- 7-Avisar inmediatamente a los compañeros, a su superior jerárquico o al responsable del servicio o turno, mediante un canal de comunicación previamente pactado.
- 8-Notificar inmediatamente el incidente.
- 9-Comunicarse con los delegados gremiales para que se apersonen y recaben información sobre el incidente ocurrido y realizar las acciones pertinentes.
- 10-Solicitar asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y el parte de lesiones si las hubiere.
- 11-Elevar denuncia a la Dirección del Hospital y a los Integrantes del Comité Mixto de Salud y Seguridad del Trabajo.
- 12-Denuncia particular de la víctima en comisaria o en sede judicial.
- 13-Asesoramiento jurídico del equipo del hospital..

#### **Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión interna:**

- 1-Si la agresión encuadra presuntamente en alguna de las conductas estipuladas por la ley como violencia laboral, el agredido dejara asentado en el área de personal lo sucedido y podrá retirarse de su lugar de trabajo si el equipo médico que lo asistió así lo prescribe. Caso contrario, si no puede retirarse por sus medios, la Dirección o quien esta disponga, deberá comunicar a sus familiares la situación para que acompañen su retiro.
- 2-El trabajador/ra deberá denunciar al Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral y ante el Director del hospital los hechos de violencia laboral de los que fuera víctima.
- 3-Tanto la dirección del hospital, el ámbito gremial abordaran el tema con absoluta confidencialidad, respeto hacia la victima del hecho, resguardando su identidad si la misma no desea que se haga pública. Asimismo se garantiza la misma protección a los testigos del hecho.

#### **Tramites posteriores a la agresión o violencia:**

- 1- El director/ra o autoridad máxima y miembros del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral del establecimiento, ante situaciones de violencia deberá ponerse al frente de la situación, acompañando, asistiendo e interviniendo para minimizar las consecuencias del hecho.

- 2- El director/ra del establecimiento deberá, si el trabajador así lo requiere, recibirlo en forma inmediata. Si lo desea podrá estar acompañado por su representante gremial. Las partes deberán acordar el abordaje del mismo en un marco de cordialidad, respeto y armonía, digno de la situación planteada.
- 3- La autoridad institucional y los gremios repudiaran los hechos y trabajaran en conjunto para proteger a la presunta víctima.
- 4- El director/ra o autoridad máxima e integrantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral deberá identificar la situación y relevar todas las pruebas a su alcance para aclarar el hecho ( fotos, filmaciones de cámaras de seguridad, declaraciones, informes, testigos, relato pormenorizado del agredido, si este los desea).
- 5- Iniciara el procedimiento de investigación de carácter pre-sumarial y se deberá mantener al tanto de todo la actuación hasta su conclusión a fin de poder corregir sobre la marcha las posibles causa de la misma. Cumpliendo los pasos, lo girara al Nodo de Salud a fin de proseguir el trámite.
- 6- Las actuaciones antes mencionadas serán comunicadas a la autoridad pertinente.
- 7- Se considera importante que la información sobre lo sucedido se comparta con el resto del personal involucrado, superiores jerárquicos del agredido y del presunto agresor para lograr un compromiso del a gestión de no aceptación de la violencia en el ámbito laboral.
- 8- Si se tratare de violencia laboral se ofrecerán espacios de mediación ante las autoridades hospitalarias e integrantes del Comité Mixto de Seguridad y Salud Laboral.
- 9- El director/ra en el plazo de 72 hs. Deberá elevar a la autoridad pertinente ( nodo de Salud) la planilla de Registro de hechos violentos.

## **DECALOGO DE ACCION EN SITUACION DE VIOLENCIA**

- 1-NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/la en la contención de la situación.
- 2-Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada.
- 3-Mantener un adecuada distancia de seguridad con el posible agresor/ra.
- 4-Colocarse cerca de la puerta de salida más próxima.
- 5-Pedir ayuda o estar acompañado/da para minimizar la situación de violencia.
- 6-Llamar al servicio de seguridad para que se comunique con Destacamento Policial INT 169    Seguridad Privada INT 144.
- 7-Avisar a su superior jerárquico o al responsable del servicio o turno, mediante un canal de comunicación previamente pactado.
- 8-Notificar inmediatamente el incidente al Director/ra, autoridad del Hospital y a miembros integrantes del Comité Mixto.
- 9-Solicitar asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y el parte de lesiones si las hubiere.
- 10- Elevar planilla interna de denuncia a la dirección del hospital y realizar la denuncia particular en la comisaria o sede judicial.

**PLANILLA**

**REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA Y AGRESIONES**

**1- Identificación del Lugar:**

.....

**2- Datos del denunciante: (Puede ser anónima en caso de violencia interna)**

Apellido y Nombres: .....

DNI.....

Sexo: F.....M..... Edad.....

Relación con el hospital ( personal, familiar, paciente internado, paciente externo, etc)

.....

.....

**3- Datos sobre el evento violento:**

Fecha:.....

Hora:.....

Lugar:.....

Tareas en las que se produjo:.....

.....

.....

.....

Testigos del evento consultados para la realización del informe.

Apellido y Nombres: .....

DNI:.....

Relación con el hospital:

.....

**4- Descripción detallada del evento violento.**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
.....

**Descripción de la intervención del personal de seguridad si la hubiere:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Descripción del tipo de asistencia brindada en la institución al/a los agredidos ( en base a un listado que incluya alguno de estos ítems: asistencia médica, asistencia psicológica, asistencia psiquiátrica, Rx. Otros)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**5- Medidas correctivas / preventivas a nivel de la gestión de su institución que, de acurdo al análisis realizado, permitirían evitar situaciones similares a futuro (mencionar acción y responsable de su ejecución)**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**6- Se efectuó denuncia policial? SI—NO**

**Lugar:**

.....

**7- Cualquier otro dato de interés:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma y aclaración del denunciante:

Firma y aclaración del Director/Responsable:

# UN BUEN DIALOGO MEJORA LA CALIDAD DE VIDA DE TODOS.



Por hospitales libres de  
violencia.

**COMITE MIXTO DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO-  
HOSPITAL PROVINCIAL DE ROSARIO**

