



**POLITICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO
AGRESIVO Y ABUSIVO**

Resolución n° 323 del 22 de Diciembre del 2021

“Por medio de la cual se establece la Política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familiares o sus responsables del Hospital San Roque de El Copey E.S.E.”

El suscrito gerente del Hospital San Roque de El Copey E.S.E. en uso de sus atributos legales,

CONSIDERANDO QUE,

La ley 1010 de 2016 de la Republica de Colombia y Gobierno Nacional adopta las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, en su artículo 1° establecer la presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Que la Resolución 2082 del 2014, por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación y dentro del manual Ambulatorio y Hospitalario de Acreditación en Colombia en su versión 03, establece dentro del estándar 98, una política clara emanada de la alta gerencia que defina las normas de comportamiento frente a los usuarios y los compañeros de trabajo y de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.

En mérito de lo expuesto,



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN: Adoptar la política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familiares o sus responsables del Hospital San Roque de El Copey E.S.E.

ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS: La política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familiares o sus responsables del Hospital San Roque de El Copey E.S.E., tendrá como objetivos:

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia usuarios, familiares, visitantes y colaboradores en cumplimiento de los objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Capacitar en la política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo en inducción, reinducción o cuando se requiera al personal en temas de manejo y prevención de situación de violencia y agresión entre los servidores públicos que prestan sus servicios a la entidad con lineamientos definidos para mejorar las diferencias entre los equipos de trabajo y la atención al usuario.
2. Capacitar en el programa de prevención de agresividad brindando herramientas educativas para los colaboradores y usuarios de esta entidad.
3. Establecer la incidencia de accidentes o incidentes laborales asociados a situaciones de violencia por parte de usuarios y/o familiares y/o responsables a servidores públicos del Hospital San Roque de El Copey E.S.E.
4. Diseñar un mecanismo para evaluar los casos y establecer las acciones a que haya lugar.
5. Establecer un mecanismo para asistir a aquellos que han sido, o son, víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro su estancia en la institución, incluyendo a todos los colaboradores de la organización.
6. Establecer un mecanismo explícito para reportar a las autoridades competentes los comportamientos agresivos y abusos.
7. Definir la ruta interna de seguimiento de estos casos y una estrategia para manejar las reincidencias.



ARTICULO TERCERO: ALCANCE.

La política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo, involucra todos los niveles de la organización (funcionarios, colaboradores, personal en formación, usuarios y sus familiares, visitantes y comunidad en general).

ARTICULO CUARTO: RESPONSABLES.

La política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo, es transversal a todos los procesos de la organización.

ARTICULO QUINTO: DEFINICIONES.

Tolerancia:

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

Violencia laboral:

Hace referencia a las diferentes situación en las que el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques, en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pueden poner en peligro su seguridad, bienestar o salud física o psicológica. Los profesionales que trabajan con personas (pacientes, clientes o usuarios de un servicio en general) tienen mayor riesgo de sufrir agresiones.

Agresión:

Existen distintas denominación de agresión, "acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño" o "acto contrario de otra persona". En el ordenamiento jurídico penal se recoge que "las lesiones se configuran como el menoscabo de la integridad corporal o su salud física o mental".

La definición de violencia en el lugar de trabajo es, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente se seguridad, bienestar o salud", Esto es, cualquier tipo de agresión que conforde años físico, psíquico o moral. Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT)



reconoce que las profesiones que prestan un mayor riesgo de sufrir Agresividad o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con la ciudadanía. Por otro lado, el impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de la persona agredida, ya que, una actuación rápida y profesional permite ayudar a recobrase del suceso violento, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales. Esta influencia sobre la salud de los afectados y afectadas deteriora la calidad de la prestación de los servicios. Por lo tanto, es necesaria la intervención de todos los interlocutores sociales, entre los que se deben cumplir los Colegios Profesionales, para salvaguardar la integridad y dignidad de todas y todos sus colegiados, implantando un protocolo de prevención y actuación ante la violencia en el lugar de trabajo.

ARTÍCULO SEXTO: ADOPTAR LAS SIGUIENTES COMPONENTES DE LA POLÍTICA PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO DEL HOSPITAL SAN ROQUE DE EL COPEY E.S.E.

- Definir las acciones de prevención de agresividad con sus herramientas, enfocado a los diferentes escenarios identificados en la institución, comunicarlo y divulgarlo entre las partes interesadas y comúnmente afectadas.
- Capacitar y formar a los trabajadores para que aprendan a identificar a tiempo a un paciente o acompañante con indicios de conducta agresiva. Con el fin de que desarrollen habilidades para enfrentar adecuadamente la situación y abordar el acto de agresividad.
- En el Hospital San Roque de El copey E.S.E., es muy importante la seguridad y comodidad de los pacientes, su familia y comunidad en general, por eso se establecen unas conductas, normas de comportamientos, deberes y derechos que se deben cumplir en la institución.
- No tolerar ningún tipo de violencia laboral hacia los trabajadores y colaboradores. Liderar y apoyar todas las medidas para prevenir la violencia laboral en la institución.
- Pautas de la comunicación asertiva, aprender a escuchar "escucha activa".
- No vulneración de los deberes y derechos de los pacientes.



ARTÍCULO SÉPTIMO: COMPROMISO.

El Hospital San Roque de El Copey César E.S.E se compromete a promover una cultura de buen trato, previniendo el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, pacientes, sus familiares o responsables, fomentando los valores institucionales como lo son la solidaridad, equidad, respeto, vocación de servicio, trabajo en equipo y responsabilidad.

ARTÍCULO OCTAVO: PASOS PARA LA SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN.

- Identificar las áreas de mayor riesgo en las cuales se puede presentar situaciones de comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, pacientes y sus familiares.
- Socializar el documento que establece y determina las instrucciones concretas de cómo actuar en los momentos inmediatos a una agresión.
- Dar a conocer información de la política a través de herramientas audiovisuales tales como televisores, carteles, folletos etc.
- Asignar responsabilidades y funciones a cuántos deban intervenir, así como promover la consulta y participación de los trabajadores en todas las acciones.
- Informar y formar oportunamente sobre la prevención de la violencia laboral a todos los empleados que puedan padecer algún tipo de agresión.
- Establecer y divulgar procedimientos de actuación, control y riesgo de los incidentes violentos.
- Ofrecer confidencialmente el apoyo necesario para establecer la integridad física y moral de aquellos trabajadores afectados.
- Capacitación permanente en comunicación asertiva.

ARTÍCULO NOVENO: IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO.

- Talleres de contenido práctico-teórico acerca de la prevención, identificación y manejo de situaciones de riesgo.



- Principios básicos de comunicación asertiva.
- Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
- Habilidades comunicativas como la escucha activa.
- Técnicas de resolución de conflicto.
- Autocontrol emocional y manejo de estrés.
- Apertura de buzones como mecanismo de identificación de posibles agresiones.

ARTÍCULO DÉCIMO: INTEGRACIÓN CON OTRAS POLÍTICA CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

La política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo se articula con la política de humanización del servicio en todas aquellas conductas que permitan establecer una cultura integral de buen trato y con la misión institucional ya que somos una Empresa Social Del Estado que presta servicios de baja y mediana complejidad, con servicios habilitados en el marco de los lineamientos e infraestructura adecuada, talento humano competente e idóneo, comprometido en la humanización del servicio y la seguridad del paciente contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población del municipio de El Copey-Cesar.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA Y LA COMUNIDAD EN LA CUGESTIÓN DE LA POLÍTICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO.

El Hospital San Roque de El Copey E.S.E cuenta con el **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**, el cual cuenta con profesionales altamente capacitados en herramientas para el manejo de estas situaciones o eventos, además establecen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias, buscando soluciones y respuestas de las mismas, brindando soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente, verificando y promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario y su familia, para lograr una prestación de servicio en armonía.

En la oficina de atención al usuario se llevan a cabo además las siguientes actividades:



- 1. Trámites sociales:** Se apoya al usuario afrontar incidentes sociales afectados por su situación socioeconómica, cultural, familiar, relacionados con el proceso de la enfermedad. entre estos se encuentran paciente en sin afiliación a seguridad social en salud, maltrato infantil, código verde, violencia intrafamiliar, atención a pacientes extranjeros, entre otras situaciones.
- 2. Recepción y trámites de PQRSDf:** De acuerdo a las políticas de operación en las instituciones toda solicitud de PQRSDf, de los usuarios y funcionarios, son radicadas de forma escrita en el formato establecido, por los diferentes medios de comunicación, los cuales son consolidados en la oficina de SIAU. Los reclamos y quejas se reciben de forma personalizada en la oficina de atención al usuario, se procura la respuesta inmediata a la insatisfacción de los usuario, las felicitaciones que han sido recepcionadas por los diferentes medios se publican en cartelera en los diferentes servicios y si son de forma individual se hacen llegar a la persona felicitada, se reciben por cualquiera de los diferentes medios incluyendo el correo electrónico siau@hosanroque.gov.co.

En los casos donde el funcionario o colaborador ha sido agredido por un usuario:

- ✓ Se notifica el caso a la EAPB donde el usuario esté afiliado y/o a los entes de protección según sea el caso.
- ✓ Se realiza plan de sensibilización y llamado de atención al usuario en el servicio dónde se encuentre.

Si el usuario se ha sentido agredido o ha sentido que la atención fue inadecuada:

- ✓ Se inicia un proceso de investigación disciplinaria, buscando identificar las causas y veracidad de los hechos, logrando así tomar las acciones correspondientes del caso.
- ✓ Se notifica de forma escrita por vía telefónica al usuario sobre planes de mejoramiento, así como orientación solicitada o que se requiera.

- 3. Medición de satisfacción:** La institución cuenta con instrumentos los cuales contempla variables que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en la institución se aplican 10 encuestas por servicios mensual (consulta externa, promoción y mantenimiento, odontología, vacunación, SIAU, farmacia, facturación, urgencias, hospitalización) se tabulan en la oficina SIAU y se presentan los



resultados ante el comité de ética hospitalaria dónde se establecen los respectivos planes de mejora.

4. **Participación ciudadana:** La institución promueve y propicia espacios de participación ciudadana, se cuenta con dos asociaciones de usuarios del hospital las cuáles son operativas y se tienen representante ante junta directiva, comité de ética hospitalaria, apertura del buzón, entre otras actividades.
5. **Información personalizada por vía telefónica y correo electrónico:** Está oficina realiza promoción de los derechos y deberes de los pacientes suministra información sobre procesos de atención y trámites y entrega información relacionada con el portafolio de servicios de la institución y procesos internos para el acceso de los mismos.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO.

En la planeación presupuestal del hospital, se incluirán los recursos requeridos para garantizar la implementación de la presente política, asegurando el apoyo financiero, físico, tecnológico, y de talento humano para el logro de los objetivos planteados.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: INDICADORES. Que miden la política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo.

- Porcentaje de adherencia de la política para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo.
- Usuarios y colaboradores con vulneración de los derechos relacionados con la tolerancia y agresividad.
- Porcentaje de agresiones identificadas en la institución.
- Porcentaje de gestión de agresiones en la institución.

ARTICULO DECIMO CUARTO: DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Manual de acreditación en Salud Ambulatoria y Hospitalario en Colombia versión 3.1.



- La ley 1010 de 2016 de la República de Colombia y Gobierno Nacional.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

Dada en El Copey, a los 22 días del mes de Diciembre del año 2021.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

En constancia firma,

REINALDO MORALES GUILLEN
Gerente