



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.
NIT 890.304.155-8



Página 1 de 14

G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

La Gerente del HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E. en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

Que el Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud", instituye como componentes del SOGCS los siguientes: Sistema Único de Habilitación, la auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación en Salud y El Sistema de Información para la Calidad, disponiendo además que las Entidades Promotoras de Salud, las Administradoras del Régimen Subsidiado, las Entidades Adaptadas, las Empresas de Medicina Prepagada, los Prestadores de Servicios de Salud y las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud están obligadas a generar y suministrar los datos requeridos para el funcionamiento del sistema, de conformidad con las directrices impartidas por el Ministerio de Seguridad y Protección Social.

Que la Ley 1010 de 2006 adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos, y en general todo ultraje a la dignidad humana sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como *"toda acción, incidente o comportamiento que se aparta 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 directa de la misma"*, señalando además que *"la violencia interna es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores y la violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo."*

Que el Decreto 1072 de 2015 define las directrices de obligatorio cumplimiento para implementar el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, disponiendo que la Política de SST de la empresa debe incluir como mínimo los siguientes objetivos: Identificación y evaluación de los riesgos y definición de los controles para la prevención, Garantizar la seguridad de todos los trabajadores de la



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.
NIT 890.304.155-8



Página 2 de 14

G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

organización a través de la mejora continua del SG-SST y Cumplir con la normativa vigente en materia de riesgos laborales.

Que de igual manera el precitado Decreto 1072 de 2015 en su Artículo 2.2.4.6.23, bajo el nombre. Gestión de los peligros y riesgos dispone que *“El empleador o contratante debe adoptar métodos para la identificación, prevención, evaluación, valoración y control de los peligros y riesgos en la empresa”*.

Que la Resolución 5095 de 2018 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1”, hace visible e incorpora dentro del Grupo de Estándares de Gerencia, el estándar 98. Código: (GER.10) en los siguientes términos: *“Existe un mecanismo implementado y evaluado en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores”*.

Que en aplicación del marco normativo, se hace necesario adoptar mediante acto administrativo la política de protección de los colaboradores del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

Que en virtud de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución, así:

OBJETO: El Hospital, se compromete a establecer lineamientos de manejo y prevención de situaciones de violencia o comportamientos agresivos y abusivos de los pacientes, usuarios y/o sus familiares o acompañantes, a los colaboradores de las diferentes áreas o procesos de la Entidad.



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.
NIT 890.304.155-8



Página 3 de 14

G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

La **POLÍTICA PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES**, da cumplimiento a los requerimientos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y al Estándar 98, Código (GER10) del Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia.

OBJETIVOS: La Política de protección de los colaboradores, tiene como objetivos:

- Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre usuarios y personal de la salud y entre los colaboradores de la institución.
- Garantizar condiciones de seguridad y bienestar que velen por la integridad de los trabajadores, usuarios e instalaciones del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.
- Brindar herramientas de abordaje e intervención ante posibles situaciones de violencia contra y entre los colaboradores del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.
- Establecer una guía de orientación con relación al manejo de situaciones de violencia o comportamientos agresivos y abusivos, garantizando al afectado acompañamiento profesional en temas jurídicos y asistenciales.
- Reducir el número de accidentes laborales asociados a situaciones de violencia o comportamientos agresivos y abusivos por parte de los pacientes, usuarios y/o sus familiares o acompañantes a trabajadores de del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. y entre los trabajadores de la Entidad.

ALCANCE DE LA POLÍTICA: Esta política aplica a todos los colaboradores, personal en práctica formativa, docentes, investigadores y contratistas del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

M



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

SITUACIONES DE RIESGOS Y FACTORES CAUSANTES DE VIOLENCIA O COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS Y ABUSIVOS

SITUACIONES DE RIESGO

Se pueden presentar diversas situaciones de violencia o comportamientos agresivos y abusivos identificados como riesgos especiales para los colaboradores del hospital, las cuales están relacionadas con su gravedad y frecuencia en la Matriz de Identificación de Peligro, Evaluación y Valoración de Riesgos IPEVR. Para prevenir estas situaciones dentro de la Entidad, se debe tener en cuenta que existen factores de riesgos que pueden aumentar la aparición de agresiones físicas y verbales por la especialidad del servicio prestado.

- **Trabajo Individual:** El personal de salud que realiza su trabajo en soledad o en relativo aislamiento corre un mayor riesgo de violencia o comportamientos agresivos y abusivos.
- **Trabajar en la atención de pacientes o en contacto con compañeros o superiores que presenten las siguientes características:**
 - Manifestaciones repetitivas de descontento, irritación o frustración con aumento de estas señales y aparición de estas situaciones tensas.
 - Situaciones muy desfavorables, donde la frustración o la ira que proviene de la enfermedad o el dolor.
 - Desórdenes psiquiátrico o psicológicos o no medicados adecuadamente.
 - Posturas y actitudes agresivas u hostiles.
 - Manifestaciones constantes de ira.
- **Trabajos con objetos de valor:** Siempre que los objetos de valor (medicamentos, jeringas, agujas, equipos de valor) están o parecen estar “fácilmente accesibles” hay un riesgo de que se comenten delitos, y cada vez más, de tipo violento.
- **Trabajar con personas con alto grado de vulnerabilidad:** la frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor, los desórdenes psiquiátricos y el abuso del alcohol y de las sustancias psicoactivas pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra o físicamente. La incidencia de la violencia a la que se enfrenta



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

los colaboradores que están en contacto con personas necesitadas es tan común que a menudo se considera parte del trabajo.

Así mismo los niveles de estrés alto, un clima laboral deficiente, insatisfacción en las actividades realizadas, condiciones inadecuadas de la infraestructura, pueden generar conductas violentas entre el personal de salud

FACTORES CAUSANTES DE VIOLENCIA O COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS Y ABUSIVOS

Se han identificado múltiples factores que originan esta clase de violencia o comportamientos agresivos y abusivos, los cuales se pueden clasificar en tres grandes grupos, los primeros son los que se derivan directamente del paciente, el segundo grupo de los profesionales y el tercero los que dependen del entorno.

- **Factores derivados del paciente**

De acuerdo con la patología existente

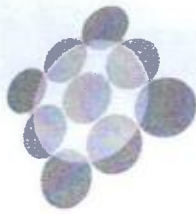
De acuerdo con el perfil epidemiológico los pacientes atendidos en la institución pueden presentar enfermedades complicadas por su gravedad y afectación psicosocial, tales como esquizofrenia, trastorno afectivo bipolar, episodio depresivo, otros trastornos mentales debidos a lesión y disfunción cerebral, y a enfermedad física, demencia, trastornos de ansiedad, demencia en la enfermedad de Alzheimer, trastorno depresivo recurrente, demencia vascular, trastornos esquizoafectivos, entre otras que por su padecimiento son vulnerables a respuestas violentas.

Circunstancias en las que se desenvuelve el paciente

Situaciones económicas, nivel cultural, entorno socio/familiar problemático, experiencias negativas frente al sistema de salud actual.

- **Factores relacionados con el personal de salud**

Es importante tener en cuenta que existen diferentes factores por parte del personal que está brindando el servicio dentro del Hospital, lo cual puede propiciar la aparición de actitudes y



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

comportamientos violentos tanto a pacientes y/o familiares o acompañante como a su entorno laboral.

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

• **Factores relacionados con el entorno**

Como factores relacionados con el entorno físico y organizacional, se pueden presentar diversas situaciones que contribuyen que se generen las conductas de agresión:

- Ambiente e infraestructura inadecuada para la realización de las funciones asignados.
- Insuficiencia de insumos.
- Condiciones de seguridad inadecuadas
- Áreas de espera no apropiadas
- Tiempos de espera prolongados
- Interrupción frecuente en la atención o consulta
- Lugar de trabajo con talento humano y material insuficiente

TIPOS DE CONDUCTAS O COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS O ABUSIVOS QUE PUEDE PRESENTARSE

El hospital ha identificado una serie de conductas comunes a las que pueden estar expuestos sus colaboradores en el desarrollo de sus labores, derivadas de pacientes, familiares, acompañantes, etc., que pueden atentar contra la dignidad del trabajador.

• **Agresión psíquica/verbal**

- Gritar.



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

- Golpear muebles y enseres.
- Insultar, injuriar.
- Amenazar.
- Intimidar.
- Desacreditar.
- Ridiculizar.

• **Agresiones físicas según su consecuencia**

- Leve.
- Moderada.
- Grave.
- Mortal.

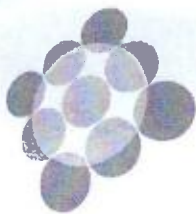
MEDIDAS DE PREVENCIÓN

El Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., define medidas preventivas a través del Programa de Seguridad del Pacientes, los programas preventivos derivados del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, el Programa de Humanización, y la Oficina de Información y Atención al Usuario.

ESTRATEGIAS: El Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., educa a sus colaboradores, familiares y/o acompañantes que presentaron conductas violentas, de abuso o comportamientos agresivos hacia otras personas por medio de:

Direccionamiento Estratégico

- Establecer la directriz o política de prevención de toda conducta que atente contra la dignidad del personal.
- Establecer dentro del plan de preventivo de riesgos laborales, la evaluación del riesgo psicosocial, a través de un enfoque preventivo de los mismos y su respectivo seguimiento.
- Establecer un protocolo de prevención y actuación ante la violación o comportamientos agresivos y abusivos de los pacientes, usuarios y/o sus familiares o acompañantes en el lugar de trabajo.



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

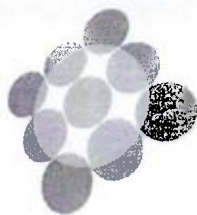
“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

- Difundir y socializar entre todos los colaboradores el protocolo de violación o comportamientos agresivos y abusivos de los pacientes, usuarios y/o sus familiares o acompañantes, a través de los medios de comunicación definidos por la Entidad.
- Fortalecer los estilos de dirección fundamentados en la comunicación y el dialogo comunicación
- Para prevenir la violencia laboral o conductas de abuso o comportamientos agresivos derivadas de pacientes, familiares, acompañantes, etc., deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean. Esas intervenciones han de prepararse y adoptarse teniendo en cuenta las situaciones concretas y deben establecerse en conjunto con los líderes de procesos.

Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo

La coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, en conjunto con el Líder de Gestión de Talento Humano y la ARL se distribuirán las funciones y responsabilidades en el proceso de prevención de la violencia laboral o conductas de abuso o comportamientos agresivos derivadas de pacientes, familiares, acompañantes, etc. De acuerdo a esto se consideran las siguientes responsabilidades:

- Recolectar la información donde se evidencien las diferentes variables que le pudieron dar paso a una situación de violencia laboral o conductas de abuso o comportamientos agresivos hacia los colaboradores.
- Acompañar, informar y asesorar a los colaboradores agredidos.
- Comunicar al Comité de Convivencia Laboral, en el caso de presentarse las conductas relacionadas con agresión física y verbal que permitan generar las alternativas relacionadas con los procesos de mediación de conflictos.
- Proponer la formación e información para el desarrollo de las habilidades de comunicación y manejo de situaciones conflictivas con los pacientes y familiares.
- Realizar un seguimiento de los incidentes de violencia laboral o conductas de abuso o comportamientos agresivos que se hayan producido en cada uno de los procesos del Hospital para poder generar mapa de riesgos donde se identifiquen y se prioricen áreas o procesos para la prevención y control



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

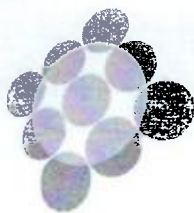
PROCEDIMIENTO INTERNO ANTE LA AGRESIÓN

En el momento de la agresión

1. No responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y evite mantenerse solo/a mientras dure la situación.
2. Mantener una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor o agresora.
3. Ubicarse cerca a la puerta de salida, o de la salida más próxima.
4. Interrumpir la actividad, mientras que la situación no sea controlada.
5. Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación. En caso de no presentarse el guarda, solicite el apoyo de un compañero.
6. Comunicar al Jefe Inmediato el incidente y reportarlo a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual evaluará la gravedad.
7. Si la agresión produjo daño físico remitirse a la EPS para su atención inmediata y aplicar el procedimiento Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral – PRO-GTH-RIN. Así mismo se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
8. Si la agresión fue leve, pero persiste, comunicar por escrito al Comité de Convivencia quien mediará en la situación presentada y según sea el caso lo direccionará a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo para intervención psicosocial, quien hará seguimiento y evaluación a la intervención realizada y remitirá recomendaciones.
9. El funcionario agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes, para lo cual puede pedir apoyo al Oficina Asesora Jurídica de la Institución.
10. Se realizará seguimiento por parte de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo y se tomarán las medidas pertinentes con el Líder de Gestión del Talento Humano y los funcionarios que se consideren necesarios para tal fin.

ACCIONES DEL COMITÉ DE CONVIVENCIA

1. Si la agresión se circunscribe en alguna de las conductas estipuladas por la ley como violencia laboral, el agredido dejará constancia por escrito al Comité de Convivencia indicando sobre cuales conductas fue víctima.
2. El comité de convivencia recepcionará la queja y se reunirá de manera extraordinaria en sesión en la cual abordará el caso según los principios éticos que la rigen.



G-02

RESOLUCIÓN No. 335

(08 de mayo de 2019)

“POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E.”

3. El comité de convivencia examinará el caso citado y escuchará las partes involucradas para mediar.
4. Formulará un plan de mejoramiento concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de confidencialidad.
5. Realizará seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
6. En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el agredido podrá llevar el caso a instancias mayores.
7. Presentará al proceso de Gestión del Talento Humano las recomendaciones para el desarrollo y seguimiento efectivo de las medidas preventivas y correctivas del caso.

MEDIDAS PARA CON EL AGRESOR

Si a pesar de las intervenciones realizadas la conducta del agresor persiste el agredido puede instaurar las acciones judiciales que considere pertinentes.

El Hospital por intermedio de las partes actuantes en la intervención reunirá la evidencia de las acciones tomadas para ser remitidas al Comité de Convivencia y al proceso de Gestión de Talento Humano, quien tomará la decisión remitir a Control interno Disciplinario el caso.

DAÑOS Y PERJUICIOS

Adicional a los actos presentados, puede ocurrir que se produzcan además daños o hechos ilícitos contra la institución (daños, sustracciones, estafas, incendios, etc.) de forma simultánea o independiente, como parte de la alteración del riesgo público al que se expone la entidad.

En tales casos, el Hospital promoverá o ejercitará las acciones penales y civiles que se deriven de tales hechos en reclamación de los daños y perjuicios causados. En estos casos, las áreas afectadas, deberán notificarlo ante la Gerencia quien tomará las medidas pertinentes.





G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

PROCEDIMIENTO EXTERNO ANTE LA AGRESIÓN

En el Momento de la Agresión

1. Si la agresión proviene de un paciente proceder de acuerdo a lo establecido en el protocolo de Diagnóstico y Manejo de Agitación Psicomotriz – PRT-TRA-DMA, de lo contrario no responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/a mientras dure la situación.
2. Mantener una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor o agresora
3. Ubicarse cerca de la puerta de salida, o de la salida más próxima.
4. Interrumpir la actividad, mientras que la situación no sea controlada.
5. Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación, el cual llevará una minuta relatando los hechos ocurridos. En caso de no presentarse el guarda, solicitar la colaboración de un compañero.
6. Comunicar a su jefe inmediato el incidente y reportarlo a la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU y a la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales evaluarán la situación y realizarán el trámite pertinente.
7. Si la agresión produjo daño físico remitirse a la EPS para su atención inmediata y aplicar el procedimiento Reporte e Investigación de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Laboral – PRO-GTH-RIN. Así mismo se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
8. El colaborador agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes, para lo cual podrá solicitar apoyo a la Oficina Asesora Jurídica del Hospital
9. Se realizará seguimiento por parte de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo con respecto a la situación del funcionario e informará al Líder de Gestión del Talento Humano de la situación acontecida y de los trámites a realizar.
10. La Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, hará seguimiento al paciente, familiar y/o acompañante que genere la agresión.

ACCIONES DE LA COORDINACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. La Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo recepcionará el oficio o el reporte diligenciado escrito de la agresión y según la consecuencia se evaluará para determinar el apoyo psicológico.



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

2. Si se determina que la afectación amerita tratamiento psicológico, se remitirá a la EPS respectiva.
3. Se realizará seguimiento de las acciones y/o recomendaciones dadas por la EPS.
4. Las actuaciones orientadas a minimizar el daño psicológico que la agresión pueda producir quedarán contempladas en la Historia Clínica Ocupacional en la oficina de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo y solo tendrá acceso a la misma el psicólogo y medico ocupacional de esta área.
5. La Coordinación SGSST, realizará el seguimiento periódico (trimestral, semestral, anual) al cumplimiento de la presente política.

ACCIONES DE LA OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIOS - SIAU

1. El funcionario del Hospital debe reportarlo en la Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU, en donde se dará manejo a la situación.
2. La Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU indicará al agresor el respeto al ejercicio de los usuarios de los derechos que tiene reconocidos en todos los ámbitos. Recíprocamente, resaltará al usuario el cumplimiento de sus deberes contemplados por la Entidad.
3. Si la situación de agresión persiste el paciente será citado junto con sus familiares por el Líder del Servicio en conjunto con la Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU, para generar mecanismos de control con el usuario agresor.
4. Si la situación es presentada por familiares, acompañantes y pacientes, la Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU citarán para establecer controles de seguridad con los agresores.
5. De acuerdo con la situación de agresión presentada la Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU determinará si se hace necesario la intervención de otras instancias de orden asistencial o administrativo para recibir apoyo.
6. Posterior a las intervenciones de ser necesario se reunirán la Oficina Sistemas de Información y Atención al Usuario - SIAU y la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo para proponer estrategias que permitan proteger la integridad del trabajador, ayudándolo a continuar con su actividad normalizada.



G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

DENUNCIA ANTE EL ORGANISMO COMPETENTE.

El funcionario agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes, para lo cual podrá solicitar apoyo a la Oficina Asesora Jurídica del Hospital

MEDIDAS PARA CON EL AGRESOR

El funcionario agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes y el Hospital dará cumplimiento a las determinaciones legales que de ellas se deriven.

DAÑOS Y PERJUICIOS CONTRA LA INSTITUCIÓN

1. Adicional a los actos penales y jurídicos presentados contra el personal asistencial de salud, puede ocurrir que se produjeran además daños o hechos ilícitos contra la Institución, (daños, sustracciones, estafas, incendios, etc.) de forma simultánea o independiente, como parte de la alteración del riesgo público al que se expone la Entidad.
2. En tales casos, el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., promoverá las acciones penales y civiles que se deriven de tales hechos en reclamación de los daños y perjuicios causados. En estos casos, las áreas afectadas, deberán notificarlo a la Gerencia quien tomará las medidas pertinentes.

PLAN DE COMUNICACIÓN

Un proceso adecuado de transmisión de información y comunicación abierta, puede reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral o comportamientos agresivos o abusivos, al disuadir la tensión y la frustración entre los pacientes y personal asistencial en salud, es por esto que la divulgación, despliegue e implementación de la presente política se realizará a través de los canales internos y externos de comunicación con los que cuenta la Entidad, en la actividad de inducción y reinducción, a través de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario, conforme a las estrategias que se definan.



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.
NIT 890.304.155-8



Página 14 de 14

G-02

RESOLUCIÓN No. 335
(08 de mayo de 2019)

"POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en Santiago de Cali, a los ocho (08) días del mes de mayo de 2019.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARIA FERNANDA BURGOS CASTILLO
GERENTE

Proyectó: Carolina Osorio González – Jefe Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Angélica María Soto González – Líder Programa Gestión de la Información
Adriana Lisbeth Sandoval – Líder Programa Talento Humano
María del Pilar Cano Sterling – Jefe Oficina Asesora Jurídica