



**MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado**

RESOLUCION NÚMERO

(**0450**)

"Por la cual se actualiza el Plan de Atención de Agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios al Instituto Nacional de Cancerología ESE."

**LA DIRECTORA GENERAL DEL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA - EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**

En uso de sus atribuciones legales, y en especial las conferidas en los Decretos 5017 de 2009 y 2407 de 2018 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución 0695 del 07 de septiembre de 2018, la directora encargada adoptó el programa de Prevención de Agresiones del Instituto Nacional de Cancerología ESE.

Que teniendo en cuenta que los miembros del comité de Direccionamiento estratégico, consideraron importante incluir el Plan de Atención de Agresiones para los servidores públicos pacientes y empresas que prestan servicios al Instituto.

Que la Ley 1010 de 2006 en su artículo 1o establece:

"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.

Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa."

Que la organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia en el trabajo como "aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud".

Que un acto de violencia o agresión es en el marco de la 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 del personal a la protección eficaz de su salud.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.



**MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
Empresa Social del Estado**

RESOLUCION NÚMERO

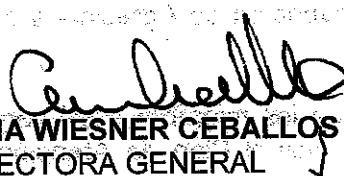
(0450)

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

Dada en Bogotá a los

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE,

30 JUL 2019


CAROLINA WIESNER CEBALLOS
DIRECTORA GENERAL

21.
DG/CWC/SGGAYF/JPA/GAGYDTH/RMRM/GGSST/EJPM/NMSC

INTRODUCCIÓN

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA ESE

PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA SERVIDORES PUBLICOS, PACIENTES Y EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS EN LA ENTIDAD

El presente plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios en la entidad, es el resultado de un proceso de consulta y participación ciudadana, con el fin de garantizar la atención integral y humanizada de las personas que sufren agresiones en el contexto de la atención de salud.

El plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios en la entidad, es el resultado de un proceso de consulta y participación ciudadana, con el fin de garantizar la atención integral y humanizada de las personas que sufren agresiones en el contexto de la atención de salud.

GRUPO AREA GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

GRUPO GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El presente plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios en la entidad, es el resultado de un proceso de consulta y participación ciudadana, con el fin de garantizar la atención integral y humanizada de las personas que sufren agresiones en el contexto de la atención de salud.

El presente plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios en la entidad, es el resultado de un proceso de consulta y participación ciudadana, con el fin de garantizar la atención integral y humanizada de las personas que sufren agresiones en el contexto de la atención de salud.

El presente plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empresas que prestan servicios en la entidad, es el resultado de un proceso de consulta y participación ciudadana, con el fin de garantizar la atención integral y humanizada de las personas que sufren agresiones en el contexto de la atención de salud.

BOGOTA D.C., JULIO DE 2019



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

1. INTRODUCCION

Debido a la creciente presión asistencial, la tensión del trabajo y el deterioro de las relaciones personales, se hace evidente la agresión entre los trabajadores del sistema de salud, que generan el deterioro en la calidad de los servicios prestados al ciudadano.

Es por tanto que, **La Organización Mundial de la Salud (OMS)** define la 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, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones"*, lo cual dentro de los ambientes laborales toma una vital importancia en instituciones y centros de salud.

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. La violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores. La violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo."*

Además, la propia OIT entiende por "consecuencia directa", un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente dentro de un plazo de tiempo razonable.

Un acto de violencia o agresión es, en el marco de la 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 del 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 otros tipos de riesgos, la violencia debe ser considerada como uno más en los programas preventivos, así mismo es preciso para que estos programas lleguen a ser verdaderamente efectivos que se

cuenta con la implicación y el compromiso de todos, tanto de los gestores y de la dirección como de los propios trabajadores.

Siendo así, hay que tener en cuenta que el presente documento está dirigido a proteger y a prevenir eventos agresivos tanto internos como externos de las diferentes áreas del INC ESE, teniendo en cuenta lo que afirma La Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde considera que son las profesiones relacionadas con el sector servicios las que tienen mayor riesgo de sufrir actos de violencia o agresiones por parte de la ciudadanía porque mantienen un estrecho contacto con los usuarios.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos de manejo y prevención de situaciones de violencia y agresión entre los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes, a los colaboradores de las diferentes dependencias del Instituto Nacional de Cancerología ESE.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Capacitar en el programa de prevención de agresiones brindando herramientas para su prevención.
- Establecer la incidencia de accidentes o incidentes laborales asociados a situaciones de violencia por parte de usuarios y/o sus familiares y/ o acompañantes a servidores públicos, empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto y entre los servidores públicos entre sí o con empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto del Instituto Nacional de Cancerología ESE.

4

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

3. SITUACIONES DE RIESGO Y FACTORES CAUSANTES DE VIOLENCIA

3.1 Situaciones de Riesgo

Se pueden presentar diversas situaciones de violencia identificadas como riesgos especiales para los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes, las cuales están relacionadas con su gravedad y la frecuencia de la violencia laboral. Para prevenir estas situaciones de violencia dentro del INC se debe tener en cuenta que existen factores de riesgo que pueden aumentar la aparición de agresiones físicas y verbales.

3.1.1 Trabajo individual:

El personal de salud que realiza su trabajo en soledad o en relativo aislamiento corre un mayor riesgo de violencia.

3.1.2 Trabajar en la atención a pacientes o en contacto con compañeros o superiores que presenten las siguientes características:

- ✓ Manifestaciones repetitivas de descontento, irritación o frustración, o con aumento de estas señales y aparición de estas situaciones tensas.
- ✓ Situaciones muy desfavorables, donde la frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor
- ✓ Desordenes psiquiátricos y/o psicológicos o no medicados adecuadamente
- ✓ Posturas y actitudes agresivas u hostiles
- ✓ Manifestaciones constantes de ira

3.1.3 Trabajo con objetos de valor:

Siempre que los objetos de valor (medicamentos, jeringuillas, agujas, equipos de valor) están o parecen estar "fácilmente accesibles" hay un riesgo que se cometan delitos, y cada vez más, de tipo violento.

3.1.4 Trabajo 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 de alcohol y de las sustancias psicotrópicas pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra o físicamente. La incidencia de la violencia a que se enfrentan los trabajadores que están en contacto con personas necesitadas es tan común que a menudo se considera parte del trabajo.

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

3.2 Factores causantes de violencia

Se han identificado múltiples factores que originan esta clase de violencia. Éstos se pueden clasificar en tres grandes grupos: el primero sería los que dependen del propio paciente, el segundo los que dependen del profesional y el tercero los que dependen del entorno.

3.2.1 Factores derivados del paciente

- ✓ De acuerdo con la patología existente:

Se pueden incluir aquellos pacientes que presentan una enfermedad complicada o compleja por su gravedad y afectación psicosocial, de las cuales se pueden destacar cáncer, SIDA, afectación emocional, perturbación emocional no identificada, entre otras que por su padecimiento son más vulnerables a respuestas violentas.

- ✓ Personalidad del paciente

Alteraciones emocionales transitorias o permanentes 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 actual.

3.2.2. Factores relacionados con el personal de salud

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

Es importante tener en cuenta que existen diferentes factores por parte del personal que está brindando el servicio dentro del INC, lo cual puede propiciar la aparición de actitudes y comportamientos violentos tanto a pacientes y/o familiares, o acompañantes como a su entorno laboral.

- ✓ El estrés y la 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 con pacientes,
- ✓ Falta de empatía con las situaciones que presentan los usuarios y sus familiares.

3.2.3. Factores relacionados con el entorno

Como factor relacionado con el entorno físico y de organización, se pueden presentar diversas condiciones que contribuyen a que se generen las conductas de agresión como:

- ✓ Ambientes y estructuras físicas inadecuadas para realizar las funciones asignadas
- ✓ Insuficiencia de insumos
- ✓ Condiciones 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

4. TIPOS DE CONDUCTAS AGRESIVAS QUE PUEDEN PRESENTARSE

Para formular las medidas de prevención adecuadas, se debe identificar que conductas se considera de mayor complejidad o gravedad que pueden atentar contra la dignidad de los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes. Los siguientes son los tipos de agresiones más comunes que se pueden presentar como acto violento:

4.1 Agresión psíquica/verbal

- ✓ Gritar
- ✓ Golpear muebles y enseres
- ✓ Insultar, injuriar
- ✓ Amenazar
- ✓ Intimidación
- ✓ Desacreditar
- ✓ ridiculizar

4.2 Agresión física según su consecuencia

- ✓ Leve
- ✓ Mediana
- ✓ Grave
- ✓ Mortal

5. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

La prevención de las agresiones en los entornos laborales es fundamental, por lo tanto en el presente documento se proponen modos de prevenir y sensibilizar a los colaboradores con relación a la problemática.

5.1 Capacitación y plan de Formación.

Es importante contar con un plan de capacitación y entrenamiento en habilidades para los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, a los usuarios y/o sus familiares o acompañantes, en el cual se propone realizar las siguientes actividades:

- ✓ Talleres de contenido teórico-práctico acerca de prevención, identificación y manejo de situaciones de riesgo.
- ✓ Principios básicos de comunicación asertiva en situaciones difíciles.
- ✓ Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
- ✓ La escucha activa.
- ✓ Despersonalización del rol profesional depende la situación.
- ✓ Técnicas y habilidades de negociación.
- ✓ Autocontrol emocional y manejo del estrés.
- ✓ Planear mesas de trabajo que determinen la eficacia de las intervenciones y propongan mejoras al programa de agresiones.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

Se analizarán situaciones que ameriten un manejo de cuidado con los usuarios dentro de la cuales es importante mencionar: La recepción del paciente agresivo, las demoras, cómo actuar ante un error nuestro, cómo decir NO, qué hacer ante un paciente o familiar agresivo, cómo hacer una crítica, cómo recibir una crítica, cómo dar una mala noticia entre otros.

5.2. Medidas de Seguridad en Áreas de Trabajo

5.2.1 Medidas de SEGURIDAD PASIVA:

Se establecerán los estándares mínimos que definan de forma inequívoca, las medidas de seguridad pasiva a implantar en función al Mapa de Riesgos. A partir de estos estándares el Instituto Nacional de Cancerología ESE, valorará dentro de su marco presupuestario, las prioridades a desarrollar en este apartado.

- ✓ Dispositivos de alarma o intercomunicadores en las consultas.
- ✓ Dotación de silbatos para alertar una posible situación de agresión.
- ✓ Colocación de videocámaras de vigilancia donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad tanto del personal asistencial como de los usuarios.
- ✓ Salidas alternativas en espacios de consulta.
- ✓ En actividades que se consideren de riesgo, el profesional no debe estar sólo en la consulta.

5.2.2 Medidas de SEGURIDAD ACTIVA:

En los contratos realizados con las empresas que prestan servicios de seguridad, en los pliegos de las cláusulas administrativas se hará exigible específicamente la responsabilidad y funciones frente a las medidas de seguridad de pacientes, familiares, servidores y empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto.

Se realizará el estudio con el fin de evaluar la pertinencia de establecer los estándares que regulen la contratación de servicios de seguridad en aquellas áreas, puestos de trabajo u horarios en el Instituto que se consideren de especial riesgo en función del mapa de riesgos resultante de la evaluación y seguimiento del Plan de Acción.

5.3 Condiciones Físicas de Seguridad en Áreas de Trabajo

5.3.1 Entorno Físico

Las características del entorno físico como parte de las condiciones de 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 las condiciones en que el personal asistencial de salud, pacientes y familiares se encuentran expuestos a estos factores, los cuales permitan identificar las soluciones adecuadas. De acuerdo a lo anterior se establecerán en particular 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.
- ✓ Generar estrategias en las cuales se erradique al máximo los malos olores, tanto en baños como pasillos.
- ✓ Mantener una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todas las áreas, 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.

5.3.2 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:

- ✓ Proporcionar un acceso seguro al lugar de trabajo para el personal asistencial de salud.
- ✓ Contar con personal de seguridad en la entrada principal, cerca del camino de paso de los visitantes y en la zona de urgencias.
- ✓ Identificar las zonas de recepción e informes, que ha de ser fácilmente accesible y visible para pacientes, visitantes y personal asistencial. El acceso del público debe estar regulado según el cumplimiento de horarios estrictos de visita, respetando a nuestros pacientes.
- ✓ El acceso a los sectores reservados al personal como zonas de vestuarios, y zonas de descanso debe restringirse y limitarse al personal del Instituto.
- ✓ Las zonas de estacionamiento de los vehículos de los funcionarios y servidores, deben estar vigiladas y situadas próximas al lugar de trabajo.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

5.3.3 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.
- ✓ Proveer espacios suficientes para facilitar la prestación de los servicios y para el descanso del personal de salud en un lugar alejado de la zona de atención.
- ✓ Preverse zonas de recepción y salas de espera espaciosas y tranquilas.

5.3.4 Salas de espera

- ✓ Contar con 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.

5.3.5. Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia

En las áreas donde se evidencie una mayor probabilidad de situaciones de violencia con el personal (como Gaica, recepción, urgencias pediátricas, facturación, entre otras) se recomienda que se faciliten sistemas de alarma o pánico para que en caso de presentarse alguna situación de agresión, se alerte a los compañeros y/o personas de seguridad según amerite.

5.4 Medidas de intervención de la Institución

5.4.1 Dirección General

1. Establecer la directriz de prevención de toda conducta que atente contra la dignidad de los servidores, empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto, familiares y pacientes del Instituto Nacional de Cancerología ESE.
2. Establecer dentro del plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación y control de los riesgos psicosociales, a través de un enfoque preventivo.
3. Socializar entre todos los servidores, empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto, pacientes y familiares el plan de atención de agresiones para servidores públicos, pacientes y empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto.

4. Anexar el plan de atención de agresiones a través de los boletines de comunicaciones y diferentes estrategias como la inducción, reinducción, pantallas educativas y actividades puesto a puesto.
5. Para prevenir las agresiones a las personas involucradas en este plan, se deben identificar y abordar los problemas que se plantearan. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en conjunto con los coordinadores de las áreas.

5.4.2 Grupo Area Gestión y Desarrollo del Talento Humano – Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo

Desde el Grupo Area Gestión y Desarrollo del Talento Humano – Grupo Seguridad y Salud en el Trabajo, con apoyo de la ARL, se distribuirán las funciones y responsabilidades en el proceso de prevención de las agresiones laborales. De acuerdo a esto, se consideran las siguientes responsabilidades.

1. Recolectar información escrita en caso de presentarse una agresión a un funcionario por medio de un formato donde se registrada como, cuando, donde, quien fue el agresor y el agredido.
2. Acompañar, informar y asesorar a la persona agredida.
3. Comunicar al Comité de Convivencia Laboral, en el caso de presentarse conductas repetitivas de agresiones físicas y verbales, para establecer las medidas de conciliación y mejoramiento del clima para evitar que estas conductas se presenten a futuro.
4. Proponer la formación e información para el desarrollo de las habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas con los pacientes y familiares.
5. Realizar un seguimiento de los incidentes violentos que se hayan producido en cada una de las áreas del Instituto para poder generar mapas de riesgo donde se identifiquen y se prioricen áreas para la prevención y el control.
6. A través del **Grupo Area Gestión y Desarrollo del Talento Humano - Grupo Gestión de Bienestar y Capacitación**, realizará formación para el desarrollo de las habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas a servidores públicos.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

7. A través del Grupo de Trabajo Social se realizara formación para el desarrollo de las habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas con los pacientes y familiares.

8. A través de los términos de referencia y el contrato se exigirá a las empresas que prestan servicios en el Instituto, realizar formación para el desarrollo de las habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas con los pacientes y familiares, los servidores de planta y entre sus trabajadores.

6. Procedimiento Interno ante la Agresión entre funcionarios y colaboradores

En el Momento de la Agresión

1. 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. Colocarse 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. En caso de no presentarse el guarda, solicite la colaboración de un compañero.
6. Comunicar a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. En caso de pertenecer a las empresas que prestan servicios en el Instituto debe reportar al jefe inmediato, y al Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de su entidad.
7. Si la agresión produjo daño físico grave debe remitirse a GAICA para su atención inmediata, para luego ser reportado por el Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a la ARL respectiva, si es de planta o empleados de empresas que prestan servicios en el Instituto. Así mismo a través de la empresa de vigilancia se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
8. Los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes **agredidos**



podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes del cual puede solicitar apoyo a la Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Cancerología ESE o por intermedio del Grupo Área Gestión Infraestructura e Ingeniería Clínica a la empresa ALTO.

6.1 Acciones del Comité de Convivencia

1. Si la agresión circunscribe presuntamente en alguna de las conductas estipuladas por la ley como violencia laboral, el agredido dejará constancia escrita al comité de convivencia sobre los hechos de violencia sobre los cuales fue víctima.
2. Formulará un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
3. Presentará al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano las recomendaciones para el desarrollo y seguimiento efectivo de las medidas preventivas y correctivas del caso.

6.2 Valoración por el servicio de GAICA

Este punto se realizará solo si existen lesiones personales graves que ameriten la atención.

Una vez en el Servicio Urgencias actuará de la siguiente forma:

1. El profesional de la salud realizará la atención primaria y remitirá a la EPS a la que se encuentre afiliado el agredido.
2. Se diligenciará, junto al trabajador agredido, el formato de incidentes y/o accidentes y se reportará a la Administradora de Riesgos Laborales junto con los documentos exigidos para su respectiva calificación de origen.
3. Una vez sea calificado el evento por la ARL, esta prestará los servicios asistenciales y económicos a los que haya lugar.
4. El Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano a través del Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo hará el seguimiento respectivo, al igual que los respectivos supervisores de contrato con las empresas que

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

prestan sus servicios en el Instituto, para el seguimiento de que deban realizar dichas entidades.

Todo este procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del profesional agredido.

6.3 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 Instituto por intermedio de las partes actuantes en la intervención reunirán la evidencia de las acciones tomadas para ser remitidas al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano quien tomara la decisión remitir a Control interno Disciplinario el caso.

El instituto respetara las determinaciones y decisiones tomadas por las empresas que prestan sus servicios en el Instituto.

6.4 Daños y Perjuicios

Adicional a los actos presentado, 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.

En tales casos, el Instituto Nacional de Cancerología ESE promoverá o comparecerán en el procedimiento para ejercitar 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 Dirección General quien tomará las medidas pertinentes.

7. Procedimiento Externo ante la Agresión

En el Momento de la Agresión

1. 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. Colocarse cerca de la puerta de salida, o de la salida más próxima.
4. Interrumpir la actividad, mientras que la situación no sea controlada.
5. Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de Trabajo Social y al Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo del Instituto Nacional de Cancerología ESE o empresas que prestan sus servicios en el Instituto, según corresponda, los cuales evaluarán la situación y realizarán el trámite pertinente.
6. Si la agresión produjo daño físico grave debe remitirse a GAICA para su atención inmediata, para luego ser reportado por el Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a la ARL respectiva. Así mismo se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
7. Los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes. Los funcionarios del Instituto Nacional de Cancerología ESE pueden solicitar apoyo a la Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Cancerología ESE o por intermedio del Grupo Área Gestión Infraestructura e Ingeniería Clínica a la empresa ALTO.
8. Se realizará seguimiento por parte del Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con respecto a la situación del funcionario e informará al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano de la situación acontecida y de los trámites a realizar.
9. El Grupo de Trabajo Social hará seguimiento al paciente, familiar y/o acompañante que genere la agresión.

7.1 Acciones del Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

1. Una vez el Grupo Gestión de Seguridad y Salud y Seguridad en el Trabajo sea informado de la agresión, estudiará las consecuencias que pudo producir el acto, para determinar el apoyo psicológico.
2. Si se determina que la afectación amerita tratamiento psicológico, se remitirá a la EPS respectiva.

A las empresas que prestan sus servicios en el Instituto se requerirá el seguimiento o notificación de acciones realizadas.

Las actuaciones orientadas a minimizar el daño psicológico que la agresión pueda producir quedarán contempladas en la Historia Clínica Ocupacional en la oficina del Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y solo tendrá acceso a la misma el psicólogo y médico ocupacional de esta área.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

7.2 Acciones de Grupo Trabajo Social

1. El funcionario del INC ESE debe reportarlo en la Coordinación del Grupo de Trabajo Social, con copia al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano en donde se dará manejo a la situación.
2. Los colaboradores de empresas que prestan sus servicios en el Instituto deben reportarlo a su respectiva empresa para que el representante ante el Instituto notifique a la Coordinación del Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano y al Grupo de Trabajo Social.
3. El Grupo de Trabajo Social indicara 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 en el manual del usuario.
4. Si la situación de agresión persiste el paciente será citado junto con sus familiares por el coordinador Gestión Hospitalaria en conjunto con la Coordinación del Grupo de Trabajo Social para generar mecanismos de control con el usuario agresor.
5. Si la situación es presentada por familiares y pacientes se citaran para establecer controles de seguridad con los agresores, en conjunto con el Grupo Area Gestion Infraestructura e Ingeniería Clínica.
6. El Grupo de Trabajo Social de acuerdo con las características de la agresión podrá escribir a la EPS sobre la situación presentada con el paciente y solicitar su reubicación para la prestación del servicio.

7.3 Valoración por el servicio de urgencias GAICA

Este punto se realizará solo si existen lesiones personales y de acuerdo con la gravedad de las mismas.

Una vez en el Servicio Urgencias se actuará de la siguiente forma:

1. El profesional de la salud realizará la atención primaria en caso que la agresión sea grave.

2. El Grupo de Trabajo Social de acuerdo con las características de la agresión podrá escribir a la EPS sobre la situación presentada con el paciente y solicitar su reubicación para la prestación del servicio.

3. Una vez sea calificado el evento por la ARL, esta prestará los servicios asistenciales y económicos a los que haya lugar.

4. El Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo hará el seguimiento respectivo.

Todo este procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del profesional agredido.

7.4 Denuncia ante el Organismo Competente.

Los servidores públicos, empleados de empresas que prestan sus servicios en el Instituto, agredido podrá tomar las acciones jurídicas pertinentes. Los funcionarios del Instituto Nacional de Cancerología ESE pueden solicitar apoyo a la Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Cancerología ESE o por intermedio del Grupo Área Gestión Infraestructura e Ingeniería Clínica a la empresa de seguridad.

7.5 Medidas para con el Agresor

1. Si el funcionario agredido ha tomado acciones jurídicas, el Instituto dará cumplimiento a las determinaciones legales que de ellas se deriven.

7.6 Daños y Perjuicios contra la Institución

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.

En tales casos, el Instituto Nacional de Cancerología ESE promoverá o comparecerán en el procedimiento para ejercitar 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 Dirección General quien tomara las medidas pertinentes.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

7.7 Plan de comunicación

Un proceso adecuado de transmisión de información y comunicación abierta, pueden reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral al disuadir la tensión y la frustración entre los pacientes y personal asistencial en salud.

Se realizará la socialización de este plan a través de la Asesoría del Comunicaciones para su publicación, bajo la responsabilidad y supervisión del Grupo de trabajo Social, del Grupo Area Infraestructura e Ingeniería Clínica, Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y Grupo Area Gestión y Desarrollo del Talento Humano.

Las áreas aquí mencionadas deberán hacer talleres de despliegue y conocimiento del presente Plan.

8. INDICADORES

COBERTURA

- Capacitar en el semestre a 500 colaboradores en el programa de prevención de agresiones

EFICACIA

- Número de accidentes o incidentes laborales asociados a situaciones de violencia por parte de usuarios y/o sus familiares y/ o acompañantes a trabajadores del INC y entre los funcionarios del Instituto Nacional de Cancerología ESE. /número total de accidentes o incidentes laborales.


CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

13/CWC/SGGAYF/JJPA/GAGYDTH/RMRM/GGSYST/EJPM/NMSC

Referencias

Agencia Europea Para La Seguridad Y Salud En El Trabajo (2003), Prevención De La Violencia Contra El Personal Del Sector De La Enseñanza, Bélgica, Recuperado de: <https://osha.europa.eu/es/tools-and-publications/publications/factsheets/47>

Comisión De Las Comunidades Europeas (2007), Comunicación De La Comisión Al Consejo Y Al Parlamento Europeo por la que se transmite el acuerdo marco europeo sobre el acoso y la violencia en el trabajo, recuperado de <http://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/docs/acuerdoMarcoEuropeo.pdf>

Instituto Nacional de Cancerología (2014), Guía del Usuario Para La Atención En Salud En El Instituto Nacional de Cancerología, Ministerio de Protección Social, Dirección General, Diseño y Diagramación de Editorial Scripto S.A.S

Instituto Nacional de Cancerología (2016), Coordinación Grupo Gestión a Usuarios Manual de Atención al Ciudadano (Paciente y Su Familia), recuperado de http://www.cancer.gov.co/images/atencion-Ciudadano/PROTOCOLO_DE_ATENCION_AL_CIUADADANO-2016.pdf

Organización Internacional Del Trabajo (2003), Repertorio De Recomendaciones Prácticas Sobre La Violencia En El Lugar De Trabajo En El Sector De Los Servicios y Medidas Para Combatirla, Ginebra, Suiza, Recuperado de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safe-Work/documents/normative_instrument/wcms_112578.pdf

Organización Mundial de la Salud (2002), Informe Mundial Sobre La Violencia y La Salud, Ginebra Suiza, recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA E.S.E.	CÓDIGO:	CTH-P04-F-09
	GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	VERSIÓN:	
	REPORTES INICIALES DE ACCIDENTES E INCIDENTES LABORALES	VIGENCIA:	
		Página 1 de 1	

[illegible]

459050
SAL-09061-2019

Bogotá, 2 de agosto de 2019

Doctor
RICARDO OLIVEROS WILCHES
MEDICO ESPECIALISTA
UNIDAD FUNCIONAL GASTROENTEROLOGIA
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Bogotá Colombia

Es un gran placer informarle que en el 2019 el Instituto Nacional de Cancerología cumple 85 años de servicios por el control del cáncer en el país.

Durante este proceso usted ha sido protagonista; por esta razón en el marco de esta celebración me permito invitarlo a la ceremonia de reconocimiento por años de servicio teniendo en cuenta que usted hace parte de este emotivo grupo al contar con 30 años de labor en el Instituto, esta celebración se llevará a cabo el día 9 agosto de 2019, a las 11:300 am en las instalaciones de la Uniminuto ubicada en la Calle 1 No 9-50 (Frente a la entrada de funcionarios del INC).

Esperamos contar con su participación activa en esta actividad.

Cordialmente,



CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Calle 1ª No 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología



RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

459050
SAL-09061-2019

Bogotá, 2 de agosto de 2019

Doctora
ANA KATINA KINGROSS RODRIGUEZ
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
GRUPO BANCO DE SANGRE
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Bogotá Colombia

Es un gran placer informarle que en el 2019 el Instituto Nacional de Cancerología cumple 85 años de servicios por el control del cáncer en el país.

Durante este proceso usted ha sido protagonista; por esta razón en el marco de esta celebración me permito invitarla a la ceremonia de reconocimiento por años de servicio teniendo en cuenta que usted hace parte de este emotivo grupo al contar con 30 años de labor en el Instituto, esta celebración se llevará a cabo el día 9 agosto de 2019, a las 11:300 am en las instalaciones de la Uniminuto ubicada en la Calle 1 No 9-50 (Frente a la entrada de funcionarios del INC).

Esperamos contar con su participación activa en esta actividad.

Cordialmente,



CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Calle 1ª N° 9-85 · PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

 Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer

85 Años
1934-2019
Por el control
del cáncer

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

459050
SAL-09061-2019

Bogotá, 2 de agosto de 2019

Señora
NORA ALBA ACOSTA VELASQUEZ
ENFERMERO AUXILIAR
GRUPO HOSPITALIZACION
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Bogotá Colombia

Es un gran placer informarle que en el 2019 el Instituto Nacional de Cancerología cumple 85 años de servicios por el control del cáncer en el país.

Durante este proceso usted ha sido protagonista; por esta razón en el marco de esta celebración me permito invitarla a la ceremonia de reconocimiento por años de servicio teniendo en cuenta que usted hace parte de este emotivo grupo al contar con 30 años de labor en el Instituto, esta celebración se llevará a cabo el día 9 agosto de 2019, a las 11:300 am en las instalaciones de la Uniminuto ubicada en la Calle 1 No 9-50 (Frente a la entrada de funcionarios del INC).

Esperamos contar con su participación activa en esta actividad.

Cordialmente,



CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Calle 1ª No 9-85 - PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

 Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer

85 Años
1934 - 2019
Por el control
del cáncer

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

459050
SAL-09061-2019

Bogotá, 2 de agosto de 2019

Señora
MARIA AURORA RODRIGUEZ RODRIGUEZ
AUXILIAR ADMINISTRATIVO
GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y SOPORTE HOTELERO
INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Bogotá Colombia

Es un gran placer informarle que en el 2019 el Instituto Nacional de Cancerología cumple 85 años de servicios por el control del cáncer en el país.

Durante este proceso usted ha sido protagonista; por esta razón en el marco de esta celebración me permito invitarla a la ceremonia de reconocimiento por años de servicio teniendo en cuenta que usted hace parte de este emotivo grupo al contar con 30 años de labor en el Instituto, esta celebración se llevará a cabo el día 9 agosto de 2019, a las 11:300 am en las instalaciones de la Uniminuto ubicada en la Calle 1 No 9-50 (Frente a la entrada de funcionarios del INC).

Esperamos contar con su participación activa en esta actividad.

Cordialmente,



CAROLINA WIESNER CEBALLOS
Directora General

Calle 1ª Nº 9-85 - PBX: 4320160
NIT: 899.999.092-7
www.cancer.gov.co
Bogotá D.C., Colombia

 Incancerología

 Instituto Nacional
de Cancerología-ESE
Colombia
Por el control del cáncer

 85 Años
1934 - 2019
Por el control
del cáncer

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la actualización del plan de prevención de agresiones ue se encuentra anexo al presente acto administrativo.

