

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 1 de 18			

PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

PERMANENCIA DEL TALENTO HUMANO

ELABORADO POR:
COORDINADOR GRUPO GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
PROFESIONAL ESPECIALIZADO
PROFESIONALES UNIVERSITARIO

GRUPO ÁREA GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO
GRUPO GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
GRUPO GESTIÓN CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE

2023

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 2 de 18			

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	4
3.3.1	Agresión psíquica/verbal	6
3.3.2	Agresión física según su consecuencia	7
4.	DESARROLLO DEL PLAN.....	7
4.1	DIRECCIÓN GENERAL	7
4.2	GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD Y EN EL TRABAJO	7
4.3	DIRECCIÓN GENERAL	8
4.4	GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD Y EN EL TRABAJO	8
i.	Acciones del Grupo de Trabajo Social	9
ii.	Valoración por el servicio de urgencias GAICA	9
iii.	Acciones del comité de Convivencia. (En caso de que las agresiones sean entre servidores públicos de planta del Instituto.)	10
iv.	Área de comunicaciones	10
4.5	PROCEDIMIENTO ANTE LA AGRESIÓN POR PARTE DEL CLIENTE EXTERNOS (USUARIOS, FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES)	10
4.6	PROCEDIMIENTO ANTE LA AGRESIÓN ENTRE FUNCIONARIOS O COLABORADORES EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES.....	13
5.	METAS	16
6.	INDICADORES.....	16
7.	CRONOGRAMA.....	16
8.	RECURSOS	17
9.	EVALUACIÓN DE RESULTADOS	17
10.	APROBACIÓN	17
11.	BIBLIOGRAFÍA	17

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 3 de 18			

1. INTRODUCCIÓN

Las relaciones que se establecen entre ciudadanos y personal asistencial en el ámbito de la prestación de servicios sanitarios no son ajenas a posibles cargas de agresividad que emergen en determinadas ocasiones. Este fenómeno de carácter multifactorial y complejo por lo cual requiere soluciones integrales que obedezcan a las realidades de la población.

Las acciones violentas de los usuarios del sistema sanitario, o de sus familiares y acompañantes, sobre el personal asistencial y administrativo en el lugar de trabajo van en aumento en todos los países industrializados en los últimos años, llegando a representar un motivo de preocupación para los trabajadores de diferentes áreas incluyendo los centros prestadores de servicios de salud.

Así mismo, y 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.

Teniendo en cuenta dicho panorama **La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo**, propone entender la Violencia en el Trabajo por *“cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenazas o agresiones en su trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye insultos, amenazas o agresiones físicas o psicológicas contra una persona que se encuentre realizando su trabajo, ejercidos por personas ajenas al mismo”*.

Así mismo y explorando diferentes definiciones también se puede enmarcar lo presentado en el **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo** que considera que existirá violencia laboral *“cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo”*.

Anexo a esto **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.

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 cuente 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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 4 de 18	

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 cuente 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.

2. OBJETIVOS

2.1. GENERAL

Establecer lineamientos de manejo y prevención de situaciones de violencia y agresión contra los funcionarios o colaboradores del Instituto Nacional de Cancerología ESE por parte de los usuarios, pacientes y/o sus familiares o acompañantes, así como de los mismos compañeros de trabajo.

2.2. ESPECÍFICOS

- ✓ Sensibilizar y motivar a todo el personal asistencial y administrativo de adoptar conductas deseables y adecuadas que permitan prevenir hechos de agresión y acometer con serenidad situaciones de tensión a las que se ven enfrentados con motivo de sus labores.
- ✓ Capacitar a los servidores y colaboradores del Instituto sobre la manera adecuada de enfrentar situaciones en las que sean víctimas o testigos de cualquier tipo de agresión y cómo protegerse a sí mismos.
- ✓ Dar a conocer los factores o causas más frecuentes que pueden generar agresiones o violencia de cualquier clase en contra de los servidores y colaboradores del Instituto y la manera correcta de prevenirlos, evitarlos, enfrentarlos y superarlos.
- ✓ Establecer el número de accidentes 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.
- ✓ Orientar a los servidores o colaboradores de la Entidad el derecho que tienen de denunciar las agresiones que sufran con ocasión de su labor, ante las autoridades penales, pues las agresiones injustificadas a quienes se desempeñan en el sector público puedan ser consideradas como delito de violencia contra servidor público y/o lesiones personales.

3. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En esta parte se relatarán los factores y situaciones que pueden ocasionar acciones en el ámbito laboral las cuales ya han sido estudiadas.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 5 de 18			

3.1. SITUACIONES DE RIESGO

Se pueden presentar diversas situaciones de violencia identificadas como riesgos especiales para los trabajadores del INC, 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.
- Desórdenes 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 de 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 estrés altos, un clima laboral deficiente, insatisfacción en las actividades realizadas, factores externos que producen frustración al personal, condiciones inadecuadas de la infraestructura, pueden generar conductas violentas entre el personal de salud y administrativo.

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 usuarios, paciente, familiar o acompañante, el segundo los que dependen del personal y el tercero los que dependen del entorno.

3.2.1. Factores derivados del paciente: pueden ser entre otros

- ✓ De acuerdo con la patología existente, Se pueden incluir aquellos pacientes que presentan una enfermedad complicada por su gravedad y afectación psicosocial, como por ejemplo el SIDA, cáncer, afectación emocional, perturbación emocional no identificada, entre otras que por su padecimiento son más vulnerables a respuestas violentas.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 6 de 18	

- ✓ 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 y 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.
- Falta de capacitación o competencia para enfrentar situaciones de agresión o violencia.

3.2.3. Factores relacionados con el entorno

Como factor relacionado con el entorno físico y de organización, se puede 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.
- Situación geográfica con condiciones de inseguridad o poca infraestructura.

3.3. TIPOS DE CONDUCTAS AGRESIVAS QUE PUEDEN PRESENTARSE

Para formular las medidas de prevención adecuadas, se debe identificar qué conductas se considera de mayor complejidad o gravedad que pueden atentar contra la integridad física, síquica o dignidad de los trabajadores del INC. Los siguientes son los tipos de agresiones más comunes que se pueden presentar como acto violento.

3.3.1 Agresión psíquica/verbal

- ✓ Gritar
- ✓ Golpear muebles y enseres
- ✓ Insultar, injuriar
- ✓ Amenazar
- ✓ Intimidar
- ✓ Desacreditar
- ✓ Ridiculizar
- ✓ Otros

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 7 de 18	

3.3.2 Agresión física según su consecuencia

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

4. DESARROLLO DEL PLAN

Medidas de intervención de la Institución

4.1 DIRECCIÓN GENERAL

- ✓ Establecer la directriz de prevención de toda conducta que atente contra la dignidad del personal.
- ✓ Establecer dentro del plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de los riesgos psicosociales, a través de un enfoque preventivo de los mismos y su respectivo seguimiento.
- ✓ Difundir y socializar entre todos los trabajadores el plan de violencia: [GTH-P05-PL-03 PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO](#)
- ✓ A través de los boletines de comunicaciones y diferentes estrategias donde en el mejor de los casos deben ser concertadas con los servidores y colaboradores.
- ✓ Fortalecer los estilos de dirección fundamentados en la comunicación y el dialogo.

Para prevenir la violencia laboral, deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en conjunto con los coordinadores de las áreas.

4.2 GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD Y EN EL TRABAJO

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

- ✓ Recolectar información por medio de un formato donde se evidencien las diferentes variables que le pudieron dar paso a una situación de violencia hacia los colaboradores. formato [GTH-P05-F-85 FICHA DE RESPUESTA INMEDIATA A CASOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC-ESE O PACIENTES.](#)
- ✓ Acompañar, informar y asesorar a la persona agredida.
- ✓ Comunicar al Comité de Convivencia Laboral, en el caso de presentarse las conductas relacionadas con agresiones físicas y verbales, que permitan general las alternativas relacionadas con los procesos de mediación del conflicto.
- ✓ 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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 8 de 18			

- ✓ 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 y acciones para la prevención y el control.

A continuación, se mencionará el conducto regular a ejecutar por parte de los funcionarios o colaboradores dentro del Instituto Nacional de Cancerología, al momento en que se presente una agresión, resaltando en primera medida el compromiso por parte de diferentes dependencias con una relación directa dentro de la dinámica citada en este documento.

4.3 DIRECCIÓN GENERAL

Desde la dirección general se garantizarán las siguientes condiciones:

- ✓ Establecer la directriz de prevención de toda conducta que atente contra la dignidad del personal.
- ✓ Establecer dentro del plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de los riesgos psicosociales, a través de un enfoque preventivo de los mismos y su respectivo seguimiento.
- ✓ Difundir y socializar entre todos los trabajadores el plan de violencia **PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL**.
- ✓ A través de los boletines de comunicaciones y diferentes estrategias donde en el mejor de los casos deben ser concertadas con los servidores y colaboradores.
- ✓ Fortalecer los estilos de dirección fundamentados en la comunicación y el dialogo.

Para prevenir la violencia laboral, deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en conjunto con los coordinadores de las áreas.

4.4 GRUPO DE SEGURIDAD Y SALUD Y EN EL TRABAJO

Desde el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo, junto con el acompañamiento del área del Desarrollo del Talento Humano y el asesor de riesgo psicosocial de ARL Positiva, se distribuirán las funciones y responsabilidades en el proceso de prevención de las agresiones laborales. De acuerdo con esto, se consideran las siguientes responsabilidades.

- ✓ Se realizará seguimiento por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo con respecto a la situación del funcionario por parte del equipo de profesionales encargados del riesgo psicosocial, a través de los formatos [GTH-P05-F-85 FICHA DE RESPUESTA INMEDIATA A CASOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC-ESE O PACIENTES](#) y así mismo diligenciar el formato: [GTH-P05-F-16 REGISTRO DE ACCIDENTALIDAD](#) si aplica (agresión física) e informará al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano de la situación acontecida y de los trámites a realizar.
- ✓ 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, si así corresponde el caso.
- ✓ 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 y acciones para la prevención y el control.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 9 de 18	

- ✓ Si se determina que la afectación significativa dentro de sus canales de respuesta que amerita tratamiento psicológico se remitirá a la EPS respectiva.
- ✓ Se realizará seguimiento de las acciones y/o recomendaciones dadas por la EPS

Nota: 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 de Seguridad y Salud en el Trabajo y solo tendrá acceso a la misma el psicólogo y medico ocupacional de esta área.

i. Acciones del Grupo de Trabajo Social

- ✓ El funcionario del INC o trabajador vinculado a alguno de los aliados estratégicos deberá reportarlo al grupo de trabajo social, en donde se dará manejo a la situación. Si la situación llega al grupo de seguridad y salud en el trabajo del instituto, este reportara al grupo de trabajo social.
- ✓ El Grupo de trabajo social 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 en el manual del usuario.
- ✓ Si la situación de agresión persiste el paciente será citado junto con sus familiares por el coordinador del servicio en conjunto con la Coordinación del Grupo de trabajo social para generar mecanismos de control con el usuario agresor.
- ✓ Si la situación es presentada por familiares y pacientes se citarán para establecer controles de seguridad con los agresores.
- ✓ De acuerdo con la situación de agresión presentada el Grupo de trabajo social determinara si se hace necesario la intervención del Grupo de Salud mental para recibir apoyo clínico.
- ✓ Posterior a las intervenciones de ser necesario se reunirán el Grupo de trabajo social y el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo para proponer estrategias que permitan proteger la integridad del trabajador y ayudándolo a seguir con su actividad normalizada.

ii. Valoración por el servicio de urgencias GAICA

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

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

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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 10 de 18	

iii. Acciones del comité de Convivencia. (En caso de que las agresiones sean entre servidores públicos de planta del Instituto.)

- ✓ Si la agresión circunscribe presuntamente en alguna de las conductas estipuladas por la ley como acoso laboral, el agredido dejará constancia escrita al comité de convivencia sobre los hechos de violencia sobre los cuales fue víctima.
- ✓ El comité de convivencia recibirá el escrito y se reunirá de manera extraordinaria en el cual abordará el caso según los principios éticos que la rigen.
- ✓ El comité de convivencia examinará el caso citando y escuchando las partes involucradas para realizar mediación
- ✓ 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.
- ✓ Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- ✓ En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes o no se cumplan los compromisos el comité de convivencia laboral escala el caso a la Procuraduría General de la nación.
- ✓ Se presentará a la Dirección General del Instituto las recomendaciones para el desarrollo y seguimiento efectivo de las medidas preventivas y correctivas de los casos abordados

iv. Área de comunicaciones

El área de comunicaciones apoyara con un proceso adecuado de transmisión de información y comunicación abierta, el cual puede reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral al disuadir la tensión y la frustración entre los pacientes y personal asistencial y administrativo.

4.5 PROCEDIMIENTO ANTE LA AGRESIÓN POR PARTE DEL CLIENTE EXTERNOS (USUARIOS, FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES)

Durante la ocurrencia de los hechos, según la magnitud de los comportamientos por parte de los usuarios familiares y/o acompañantes que se pueda estar enfrentando, es importante que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

En el Momento de la Agresión.

- No responder a las agresiones o provocaciones verbales.
- Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/a mientras dure la situación.
- Mantener una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor o agresora.
- Colocarse cerca de la puerta de salida, o de la salida más próxima.
- Interrumpir la actividad, mientras que la situación no sea controlada.
- Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación, el cual llevará una minuta relatando los hechos ocurridos. En caso de no presentarse el guarda, solicite la colaboración de un compañero.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 11 de 18	

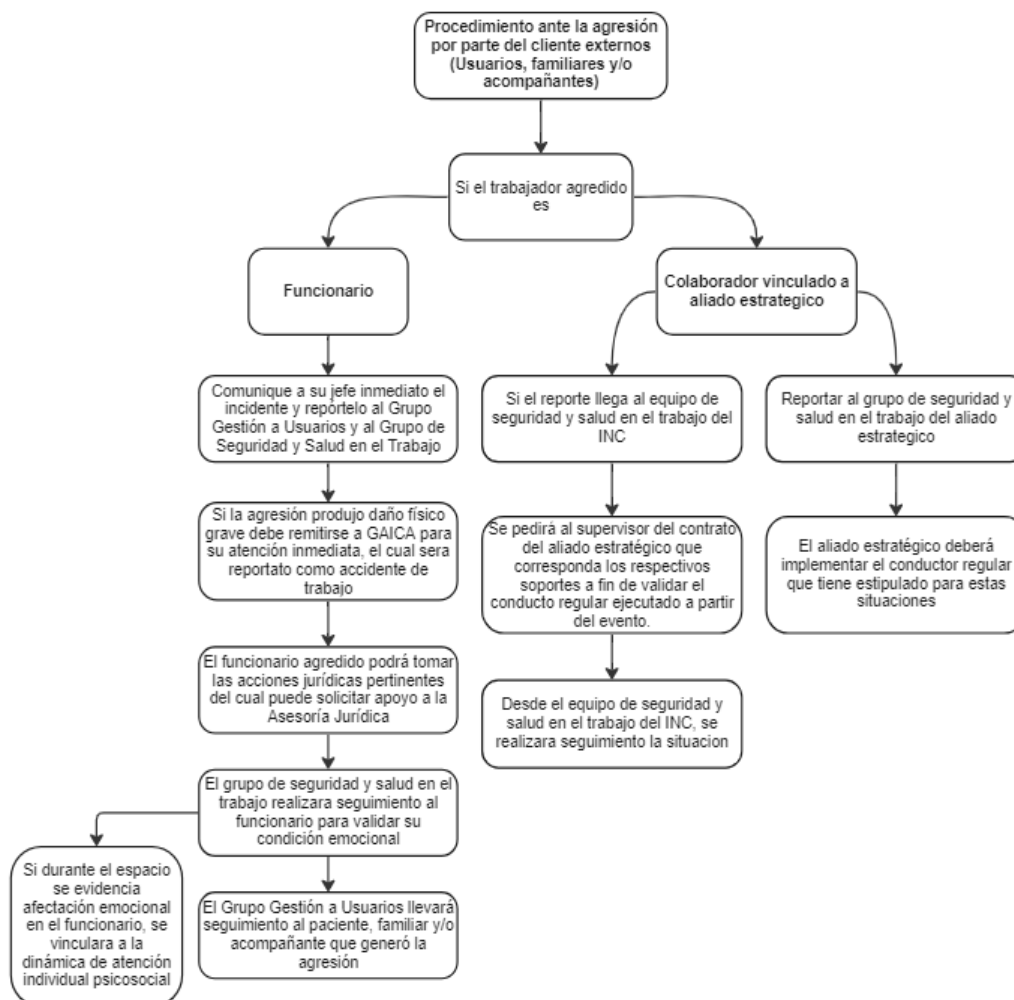
- Si se prevé la posibilidad de agresiones físicas, llamar a la policía al CAI más cercano.

Si por alguna razón, el funcionario es víctima de una agresión física o verbal, deberá dar cumplimiento al siguiente conducto regular:

- 1) Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de trabajo social y al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales recibirán la novedad correspondiente a la situación y realizarán el trámite pertinente.
- 2) Si la agresión produjo daño físico grave debe remitirse a GAICA para su atención inmediata, para luego ser reportado por el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo a la ARL Positiva respectiva, así mismo se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
- 3) El funcionario agredido 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 Ambiental y Hotelera a la empresa ALTO, si en ese momento hay contrato vigente con ellos.
- 4) El Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo con respecto a la situación, validará si la persona inmersa dentro de la situación es un funcionario, si es así, por parte del equipo de profesionales encargados del riesgo psicosocial se realizará seguimiento a través del formato: [GTH-P05-F-85 FICHA DE RESPUESTA INMEDIATA A CASOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC-ESE O PACIENTES](#) y así mismo diligenciar el formato: [GTH-P05-F-16 REGISTRO DE ACCIDENTALIDAD](#), si aplica (agresión física) e informar al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano de la situación acontecida y de los trámites a realizar. Si durante el espacio se evidencia afectación emocional en el funcionario, se vinculará a la dinámica de atención individual psicosocial a fin de continuar brindando acompañamiento psicosocial.
- 5) El Grupo de trabajo social llevará seguimiento al paciente, familiar y/o acompañante que generó la agresión.

Nota: Si el caso corresponde a un trabajador que se encuentra vinculado a uno de los diferentes aliados estratégicos que están dentro del Instituto Nacional De Cancerología ESE, es decir un tercerizado, desde el grupo de seguridad y salud en el trabajo se pedirá al supervisor del contrato del aliado estratégico que corresponda los respectivos soportes a fin de validar el conducto regular ejecutado a partir del evento.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 12 de 18	



A continuación, se mencionarán tres circunstancias que pueden presentarse dentro de la novedad mencionada en el punto 4.2, los cuales dependerán de las circunstancias de cada caso.

- **Denuncia ante el Organismo Competente.**

El funcionario agredido 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 Ambiental y Hotelera a la empresa ALTO.

- **Medidas para con el Agresor**

Si a pesar de las intervenciones realizadas la conducta del agresor persiste el agredido puede instaurar las acciones disciplinarias y/o penales que considere pertinentes.

El instituto por, intermedio de las partes actuantes en la intervención, reunirá la evidencia de las acciones tomadas para ser remitidas al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano quien tomará la decisión remitir a Control Interno Disciplinario el caso, si lo amerita o resulta aplicable.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 13 de 18	

- **Daños y Perjuicios contra la institución**

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.

4.6 PROCEDIMIENTO ANTE LA AGRESIÓN ENTRE FUNCIONARIOS O COLABORADORES EN EL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES LABORALES

Durante la ocurrencia de los hechos, según la magnitud de los comportamientos por parte del alguno funcionario o colaborador es importante que tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- No responder a las agresiones o provocaciones verbales.
- Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/a mientras dure la situación.
- Mantener una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor o agresora.
- Colocarse cerca de la puerta de salida, o de la salida más próxima.
- Interrumpir la actividad, mientras que la situación no sea controlada.
- Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación, el cual llevará una minuta relatando los hechos ocurridos. En caso de no presentarse el guarda, solicite la colaboración de un compañero.

Ante esta situación, pueden presentarse cuatro conductos regulares:

- I. Si el presunto agresor y agredido de manera física o verbal son funcionarios, se deberá dar cumplimiento al siguiente conducto regular:
 - 1) Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo.
 - 2) Si la agresión produjo daño físico debe remitirse a GAICA para su atención inmediata, para luego ser reportado por el Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo a la ARL respectiva. Así mismo se avisará a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
 - 3) Es importante que, ante la situación comunique por escrito al Comité de Convivencia Laboral del Instituto quien mediará en la situación presentada siempre y cuando el agresor sea servidor público y, según el caso, lo direccionará al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo para intervención psicosocial, el cual hará seguimiento y dará recomendaciones.
 - 4) El funcionario agredido 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 Ambiental y Hotelera a la empresa ALTO, si existe contrato vigente con ellos.
 - 5) Se realizará seguimiento por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo con respecto a la

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 14 de 18	

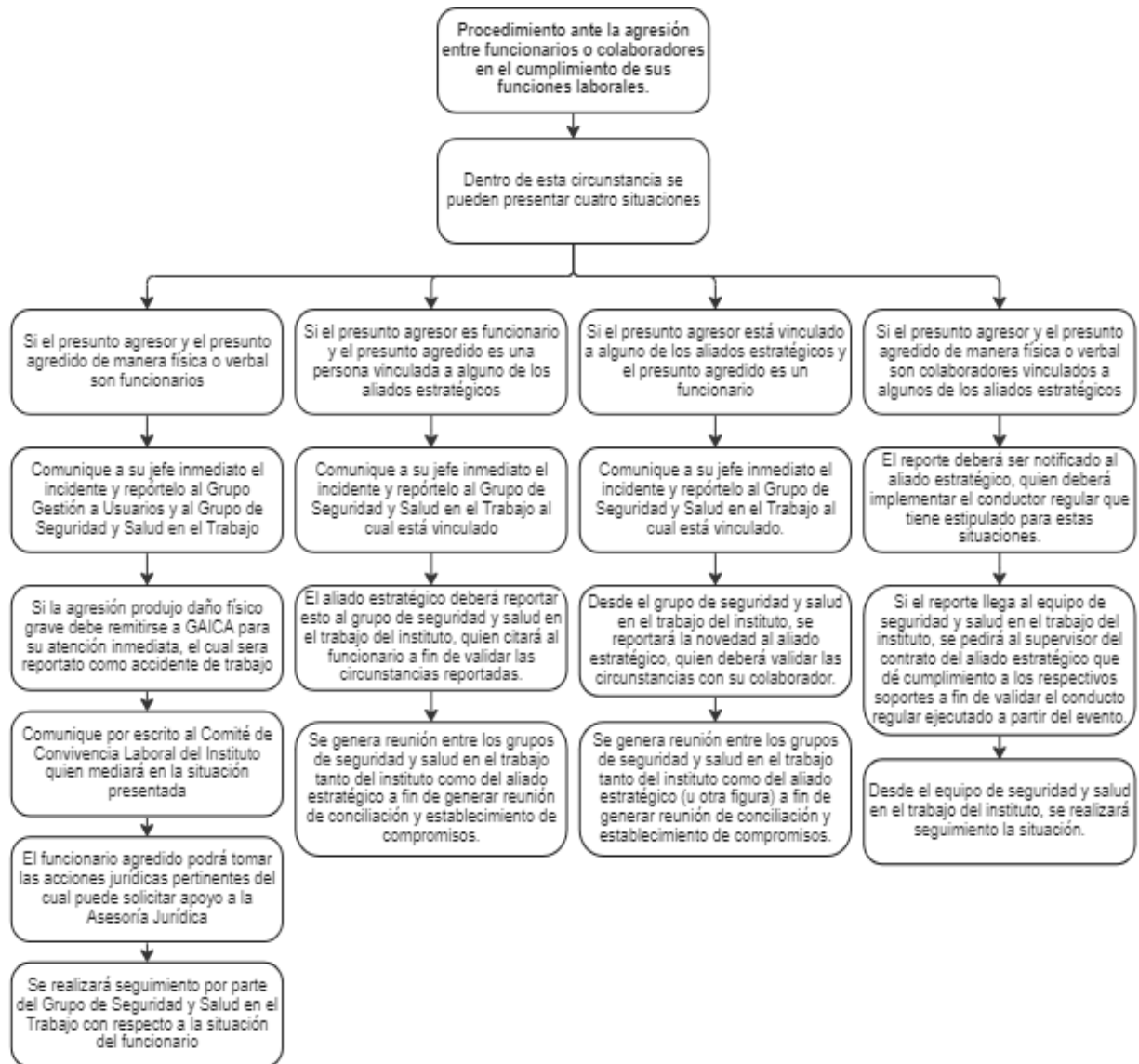
situación del funcionario por parte del equipo de profesionales encargados del riesgo psicosocial, una vez la novedad sea notificada por parte del área de calidad. Esto se hará a través de los formatos: [GTH-P05-F-85 FICHA DE RESPUESTA INMEDIATA A CASOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC-ESE O PACIENTES](#) y así mismo diligenciar el formato: [GTH-P05-F-16 REGISTRO DE ACCIDENTALIDAD](#) si aplica (agresión física) e informará al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano de la situación acontecida y de los trámites a realizar.

- II. Si por alguna razón, el presunto agresor es funcionario y el presunto agredido es una persona vinculada a alguno de los aliados estratégicos, deberá dar cumplimiento al siguiente conducto regular:
 - 1) Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo al cual está vinculado
 - 2) El aliado estratégico deberá reportar esto al grupo de seguridad y salud en el trabajo del instituto, quien citará al funcionario a fin de validar las circunstancias reportadas.
 - 3) Se genera reunión entre los grupos de seguridad y salud en el trabajo tanto del instituto como del aliado estratégico a fin de generar reunión de conciliación y establecimiento de compromisos.

- III. Si por alguna razón, el presunto agresor está vinculado a alguno de los aliados estratégicos y el presunto agredido es un funcionario, deberá dar cumplimiento al siguiente conducto regular:
 - 1) Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo al cual está vinculado.
 - 2) Desde el grupo de seguridad y salud en el trabajo del instituto, se reportará la novedad al aliado estratégico, quien deberá validar las circunstancias con su colaborador.
 - 3) Se genera reunión entre los grupos de seguridad y salud en el trabajo tanto del instituto como del aliado estratégico (u otra figura) a fin de generar reunión de conciliación y establecimiento de compromisos.

- IV. Si el presunto agresor y agredido de manera física o verbal son colaboradores vinculados a algunos de los aliados estratégicos, se deberá dar cumplimiento al siguiente conducto regular:
 - 1) El reporte deberá ser notificado al aliado estratégico, quien deberá implementar el conductor regular que tiene estipulado para estas situaciones.
 - 2) Si el reporte llega al equipo de seguridad y salud en el trabajo del instituto, se pedirá al supervisor del contrato del aliado estratégico que dé cumplimiento a los respectivos soportes a fin de validar el conducto regular ejecutado a partir del evento.
 - 3) Desde el equipo de seguridad y salud en el trabajo del instituto, se realizará seguimiento la situación.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
		Página 15 de 18	



A continuación, se mencionarán tres circunstancias que pueden presentarse dentro de la novedad mencionada en el punto 4.3, los cuales dependerán de las circunstancias de cada caso.

• Medidas para con el Agresor

Si a pesar de las intervenciones realizadas la conducta del agresor persiste el agredido puede instaurar las acciones disciplinarias y/o penas que considere pertinentes.

El instituto por, intermedio de las partes actuantes en la intervención, reunirá la evidencia de las acciones tomadas para ser remitidas al Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano quien tomará la decisión remitir a Control Interno Disciplinario el caso, si lo amerita o resulta aplicable.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 16 de 18			

• 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.

5. METAS

- Capacitar en el semestre a 200 colaboradores en el programa de prevención de agresiones
- Estrategias de difusión del programa de prevención de agresiones realizadas/ estrategias de difusión del programa de prevención de agresiones programadas.

6. INDICADORES

Porcentaje de casos en donde ocurre agresión por parte del cliente externo (Usuarios, familiares y/o acompañantes)

Definición del indicador	Es un indicador que determina el porcentaje de casos en donde ocurre agresión por parte del cliente externos (Usuarios, familiares y/o acompañantes)		
Formula	(Número de casos asociados a agresiones por parte de cliente externo/ Número de casos totales) * 100		
Interpretación del indicador	Porcentaje de casos en donde ocurre agresión por parte del cliente externos	Frecuencia	Anual
Responsable de conocer el resultado		Profesional Universitario	

Porcentaje de casos en donde ocurre agresión entre funcionarios o colaboradores en el cumplimiento de sus funciones laborales.

Definición del indicador	Es un indicador que determina el porcentaje de casos en donde ocurre agresión entre funcionarios o colaboradores en el cumplimiento de sus funciones laborales.		
Formula	(Número de casos asociados a agresiones entre funcionarios o colaboradores en el cumplimiento de sus funciones laborales / Número de casos totales) * 100		
Interpretación del indicador	Porcentaje de casos en donde ocurre agresión entre funcionarios o colaboradores en el cumplimiento de sus funciones laborales.	Frecuencia	Anual
Responsable de conocer el resultado		Profesional Universitario	

7. CRONOGRAMA

Nombre de la actividad	Fecha de programación	Fecha de ejecución	Porcentaje de cumplimiento
Capacitar en el año 200 colaboradores en el programa de prevención de agresiones	Anual	Durante el año	95%
Estrategias de difusión del plan de prevención de agresiones realizadas/ estrategias de difusión del plan de prevención de agresiones programadas.	Anual	Durante el año	80%

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 17 de 18			

8. RECURSOS

Tipo de recursos (talento humano, materiales, infraestructura)	Valor	Total
Asesoría Jurídica	No aplica	No aplica
Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano	No aplica	No aplica
Grupo Gestión Seguridad y Salud en el Trabajo	No aplica	No aplica
Grupo Trabajo Social	No aplica	No aplica
Grupo Área Gestión Ambiental y Soporte Hotelero	No aplica	No aplica

9. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Los resultados del plan de atención de agresiones para el personal asistencial y administrativo se ve medido dentro del análisis del indicador de Frecuencia de accidentalidad el cual tiene una frecuencia mensual en el sistema el sistema de gestión SIAPINC.

10. APROBACIÓN

El presente Plan se encuentra aprobado en el acta institucional del Comité Administrativo con radicado en plataforma SIAPINC AI 23-00022 - CD del 30 de diciembre de 2022

Lida Margarita Álvarez Puente
Subdirección General de Gestión Administrativa y Financiera



Jenny Alexandra Rojas García
Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano



Erica Johana Poveda Montaña
Grupo Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo



11. BIBLIOGRAFÍA

1. 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>
2. 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/>
3. acuerdoMarcoEuropeo.pdf

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	2
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	14-03-2023
Página 18 de 18			

4. 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
5. 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->
6. Ciudadano/PROTOCOLO_DE_ATENCION_AL_CIUDADANO-2016.pdf
7. 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
8. Work/documents/normative instrument/wcms_112578.pdf
9. 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

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE OYM
1	17-08-2021	Versión inicial del documento	Elizabeth Romero Rodriguez
2	14-03-2023	Se revisa el PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO y se actualiza el objetivo. Se ajustan los grupos involucrados en el capítulo del desarrollo del plan y se actualizan los indicadores.	Elizabeth Romero Rodriguez

"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Coordinadora Grupo Área de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Cargo:	Coordinadora Grupo Área de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Grupo Área de Gestión y Desarrollo del Talento Humano	Dependencia:	Grupo Área de Gestión y Desarrollo del Talento Humano
Fecha:	14-03-2023	Fecha:	14-03-2023	Fecha:	14-03-2023