

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
Página 1 de 18			

PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO

GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

ELABORADO POR:

PROFESIONALES ESPECIALIZADOS

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

2021

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 2 de 18	

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Objetivos.....	4
3.	Análisis de la situación actual.....	5
4.	Desarrollo del plan	8
5.	Metas.....	13
6.	Indicadores	13
7.	Cronograma.....	14
8.	Recursos.....	14
9.	Evaluación de resultados	14

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
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.

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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 4 de 18	

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. Generales:

Concientizar sobre la importancia del problema referido a agresiones físicas o morales y socializar buenas prácticas de comportamiento al interior del Instituto, con el fin de aplicar medidas que ayuden a prevenir, contener o superar estas situaciones y mejorar escenarios de bienestar laboral.

Establecer lineamientos de manejo y prevención de situaciones de violencia y agresión contra los servidores 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

Capacitar en el plan de prevención de agresiones brindando herramientas para su prevención.

Sensibilizar y motivar a todo el personal asistencial y administrativo de adoptar conductas deseables y adecuadas que permitan prevenir o desescalar 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.

Establecer un sistema de notificación de incidentes violentos y saber quiénes son los competentes para actuar en estos casos.

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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
Página 5 de 18			

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.

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,

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 6 de 18	

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 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 generan 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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 7 de 18	

3.4 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

3.4.1 Agresión psíquica/verbal

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

3.4.2 Agresión física según su consecuencia

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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
Página 8 de 18			

4. Desarrollo del plan

Medidas de intervención de la Institución.

4.1 Dirección General

1. Establecer la directriz de prevención de toda conducta que atente contra la dignidad del personal.
2. 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.**

3. 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.
4. 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.
- ✓ 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.

4.3 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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 9 de 18	

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, el cual llevará una minuta relatando los hechos ocurridos. En caso de no presentarse el guarda, solicite la colaboración de un compañero.
6. Si se prevé la posibilidad de agresiones físicas, llamar a la policía al CAI más cercano.
7. Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo Gestión a Usuarios y al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales evaluarán la situación y realizarán el trámite pertinente.
8. 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 respectiva. Así mismo se dará aviso a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
9. Diligenciar 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 FORMATO DE REGISTRO DE ACCIDENTALIDAD](#) si aplica (agresión física)
10. 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.
11. Se realizará seguimiento por parte del Grupo 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.
12. El Grupo Gestión a Usuarios llevará seguimiento al paciente, familiar y/o acompañante que generó la agresión.

4.3.1. Acciones del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo

1. El Grupo 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, mediante 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](#).
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

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 médico ocupacional de esta área.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 10 de 18	

4.3.2 Acciones de Grupo Gestión a Usuarios

1. El funcionario del INC debe reportarlo en la Coordinación de Atención al Usuario, en donde se dará manejo a la situación.
2. El Grupo Atención a Usuarios 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.
3. Si la situación de agresión persiste el paciente será citado junto con sus familiares por el coordinador de Servicios Hospitalarios en conjunto con la Coordinación del Grupo Gestión a Usuarios para generar mecanismos de control con el usuario agresor.
4. Si la situación es presentada por familiares y pacientes se citarán para establecer controles de seguridad con los agresores.
5. De acuerdo con la situación de agresión presentada el Grupo de Gestión a usuarios determinara si se hace necesario la intervención del Grupo de Salud mental para recibir apoyo clínico.
6. Posterior a las intervenciones de ser necesario se reunirán el Grupo de Gestión a usuarios 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.

4.3.3 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:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 11 de 18	

4.3.4 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.

4.3.5 Medidas para con el Agresor

1. De acuerdo con la gravedad de la agresión, al paciente, familiar y/o acompañante se le realizará anotación en historia clínica del paciente sobre los hechos sucedidos con las advertencias y medidas que sean tomadas por la Institución.
2. Si el funcionario agredido ha tomado acciones jurídicas, el Instituto dará cumplimiento a las determinaciones legales que de ellas se deriven

4.3.6 Daños y Perjuicios contra la Institución

Adicional a los actos penales y jurídicos presentados contra el personal asistencial o administrativo, puede ocurrir que se produjeran además daños o hechos ilícitos contra la institución, (daños a la infraestructura, sustracciones de bienes, equipos o insumos, 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.

4.3.7 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 y administrativo.

4.4 Procedimiento Interno 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. Comunicar al guarda de seguridad sobre la situación. 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:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 12 de 18	

6. Comunique a su jefe inmediato el incidente y repórtelo al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo. El cual evaluará su gravedad.
7. 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 respectiva. Así mismo se avisará a las autoridades competentes para el trámite legal pertinente contra el agresor.
8. Si la agresión fue leve pero persiste, comunique por escrito al Comité de Convivencia quien mediará en la situación presentada y, según el caso, lo direccionará al Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo para intervención psicosocial, el cual hará seguimiento y evaluación a la intervención realizada y remitirá recomendaciones.
9. 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.
10. Se realizará seguimiento por parte del Grupo de Seguridad y Salud en el Trabajo, se tomarán medidas con el Grupo Área Gestión y Desarrollo del Talento Humano.

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

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. El comité de convivencia recepcionará la queja y se reunirá de manera extraordinaria en el cual abordará el caso según los principios éticos que la rigen.
3. El comité de convivencia examinará el caso citando y escuchando las partes involucradas para realizar mediación
4. 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.
5. Hacer 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 disciplinarias y/o penales.
7. Presentará a la Dirección General del Instituto las recomendaciones para el desarrollo y seguimiento efectivo de las medidas preventivas y correctivas del caso.

4.4.2 Valoración por el servicio de GAICA

Esta intervención se realizará solo si existen lesiones personales que ameriten la atención.

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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 13 de 18	

1. El profesional de la salud realizará la atención primaria
2. Se diligenciará, junto el servidor 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 acompañamiento y seguimiento respectivo.

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

4.4.3 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.

4.4.4 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.

5. Metas

- Capacitar en el semestre a 500 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

Frecuencia de accidentalidad

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 14 de 18	

7. Cronograma

Nombre de la actividad	Fecha de programación	Fecha de ejecución	Porcentaje de cumplimiento
Capacitar en el año 500 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%

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.

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
		Página 15 de 18	

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
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-ciudadano/PROTOCOLO_DE_ATENCION_AL_CIUDADANO-2016.pdf
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

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
Página 17 de 18			

Anexo 2: Ficha de Respuesta Inmediata a Casos de Comportamiento Agresivos a Servidores Públicos, Colaboradores de Empresas Tercerizadas y Contratistas Del INC ESE o Pacientes

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE			CÓDIGO:	GTH-P05-F-85
	GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO			VERSIÓN:	1
	FICHA DE RESPUESTA INMEDIATA A CASOS DE COMPORTAMIENTO AGRESIVOS A SERVIDORES PÚBLICOS, COLABORADORES DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC-ESE O PACIENTES			VIGENCIA:	18-12-2020
Página 1 de 1					
FECHA	DÍA	MES	AÑO		
DATOS DE LOS INVOLUCRADOS					
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS DEL SERVIDOR PÚBLICO O COLABORADOR DE EMPRESAS TERCERIZADAS Y CONTRATISTAS DEL INC ESE		Grupo o empresa al cual pertenece	Documento de identificación	Correo electronico	Telefono
1.					
2.					
3.					
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS PACIENTE, FAMILIAR, ACOMPAÑANTE, USUARIO O PARTICULAR		Direccion	Documento de identificación	Correo electronico	Telefono
1.					
2.					
3.					
NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS PACIENTE, FAMILIAR, ACOMPAÑANTE, USUARIO O PARTICULAR		Direccion	Documento de identificación	Correo electronico	Telefono
1.					
2.					
3.					
LUGAR DONDE SE DESARROLLAN LOS HECHOS			Fecha en que se desarrolla el hecho	DÍA	MES
					AÑO
			Hora en la que se desarrolla el hecho		
RESUMEN DE LOS HECHOS (relate en describiendo que, como, cuando y donde)					
MATERIAL PROBATORIO (evidencias, testimonios, videos, registros fotograficos, audits, etc).					
ACCIONES REALIZADAS					

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GTH-P05-PL-03
	NOMBRE DEL PROCESO	VERSIÓN:	1
	PLAN DE ATENCIÓN DE AGRESIONES PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO	VIGENCIA:	17-08-2021
Página 18 de 18			

Versión	Fecha de actualización	Descripción de actualización	Responsable OYM
1	17-08-2021	Versión inicial del documento	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:	13-08-2021	Fecha:	17-08-2021	Fecha:	17-08-2021