



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

1. Aprobación

	Cargo	Fecha
Elaboró	P.E. Coordinadora de Talento Humano. Luz Stella Marín Herrán.	16/11/2023
Aprobó	Subgerente de Planificación Institucional. Dr. Luis Fernando Jiménez Gómez- Subgerente Científica. Dra. Alejandra Salgado Director Técnico Administrativo Ambulatorio. Jefe Rosa Amparo Ramírez Aristizabal- Director Técnico Administrativo Hospitalario. Dr. Fredy Wilson Barrera	

1. Normatividad que soporta la política

- Ley 1010 del 2006 “Adopta medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos y en general todo ultraje a la dignidad humana sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral pública o privada.
- Que la organización internacional del trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo como *“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”,* señalando a demás que *“ la violencia interna es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores y la violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo”.*
- Resolución 5095 del 2018, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1”, hace visible e incorpora dentro del grupo de Estándares de Gerencia, el estándar 98. Código: (GER,10) en los siguientes términos *“Existe un mecanismo implementado y evaluado en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores”*



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

2. Alineación con el direccionamiento estratégico

Plataforma estratégica	la política de prevención y control de conductas Agresivas y Abusivas se articula con la política de humanización del servicio durante la atención, que garantiza un trato amable, privado, respetando la dignidad del usuario y su familia, basado en el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los pacientes y sus Colaboradores.
Objetivo Estratégicos	Prevenir el comportamiento agresivo y abusivo de los Colaboradores, usuarios y familias en cumplimiento a los objetivos Institucionales.

3. Política

El equipo directivo de Red Salud Armenia E.S.E. y todos sus colaboradores en general, asumen el compromiso institucional y personal de ejercer una actitud conciliadora y dispuesta al diálogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los valores institucionales, respetando las diferencias y las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo, utilizando mecanismos de comunicación asertiva, procurando siempre evitar verse involucrados en situaciones de agresión o abuso

Para dar cumplimiento a la política se adoptan los siguientes lineamientos de comportamiento y actitud frente a la prevención y/o manejo de situaciones de agresión o abuso:

- Es responsabilidad de todos los que laboran en RED Salud Armenia E.S.E. utilizar buenos modales y no agredir de forma física o verbal a los usuarios ni a compañeros de trabajo.
- Es compromiso de todos los funcionarios que laboran en la ESE, la construcción de relaciones interpersonales basadas en una comunicación efectiva y asertiva, y el trato cordial y respetuoso.
- Frente a situaciones tensas que puedan terminar en agresión, se debe intervenir con serenidad tratando de calmar los ánimos y demostrar interés, permitiendo que la otra persona se exprese, sin interrumpir y procurando no decir frases como: “usted no entiende”, “debe estar confundido”, “nosotros nunca”, “usted está equivocado”, “así no actuamos nosotros”.



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

- Las agresiones verbales de usuarios molestos no se deben tomar como personales, se debe conservar la calma y tener en cuenta que es una expresión de desagrado o desesperación.
- Se debe demostrar cortesía y empatía hacia el otro utilizando frases como: “entiendo lo que siente”, “es claro para mí lo que dice”.
- Cuando tenga todo muy claro, trate de calmar a la persona con explicaciones claras y precisas sobre la situación procurando llegar a un acuerdo; si esta continua con insultos, delegue la atención a otro funcionario y/o a la oficina de atención al usuario. En estas situaciones, la oficina de atención al usuario desplegará los recursos necesarios para brindarle la asistencia al usuario afectado o tomará las medidas necesarias para resarcir la situación que ha generado.
- La oficina de atención al usuario debe mantener el contacto con el usuario y verificar que la solución funcionó, de lo contrario debe gestionar otra alternativa, escalando a la subgerencia respectiva.
- Todos los funcionarios tienen el deber de asegurar una adecuada presentación personal como medida de respeto a los usuarios.
- En el momento de la atención a un usuario este debe ser llamado personalmente por su nombre y apellido, utilizando un tono moderado de la voz.
- Por norma de cortesía se debe saludar y despedirse cordialmente de los usuarios y compañeros de trabajo.
- Tener actitud de escucha y permitir al usuario expresar sus necesidades e inquietudes frente a la atención.
- Decir expresiones como: “gracias”, “con mucho gusto”, “a sus órdenes”, “en que puedo servir”. Proyectando una imagen positiva de la entidad.
- Mantener ordenado y agradable su sitio de trabajo.



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

- No hablar por celular durante la atención al usuario.

4. Objetivos

Objetivo a alcanzar	Meta	Indicador de evaluación		
		Nombre del indicador	Formula	Periodicidad
Generar una cultura de comportamientos no agresivos ni abusivos en todos los servidores y colaboradores de la entidad	Lineamientos definidos para mejorar las diferencias entre los diferentes grupos de trabajo y la atención al cliente interno y externo. Disminución progresiva en el número de quejas por conductas agresivas o abusivas	Quejas por conductas agresivas o de abuso.	Número de quejas recibidas por conductas agresivas o de abuso de parte de un servidor o colaborador de Redsalud, bien sea hacia un compañero o un usuario	Trimestral
Manejo adecuado en situaciones de violencia y agresión entre los servidores públicos, colaboradores de la entidad,	Reducir y eliminar los riesgos vinculados con la violencia en el lugar de trabajo	% de quejas por conductas agresivas o de abuso gestionadas adecuadamente.	número de quejas por conductas agresivas o de abuso gestionadas adecuadamente/ número de quejas por conductas agresivas o de abuso presentadas en el periodo * 100	Trimestral



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

5. Definiciones para el entendimiento de la política

Violencia Laboral: Hace referencia a las diferentes situaciones en las que el personal sufre amenazas, abusos o ataques, en circunstancias relacionada en su actividad laboral, que puedan poner en peligro su seguridad, bienestar o salud física o psicológica. Los Profesionales que trabajan con personas (pacientes) tiene mayor riesgo de sufrir Agresividad.

Agresión: Existen distintas denominaciones de agresión, “acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño,” o acto contrario al derecho de otra persona”.

Abuso: Abuso es la acción y efecto de abusar. Este verbo supone usar mal, excesiva, injusta, impropia o indebidamente algo o a alguien

6. Despliegue

Difundir y Socializar entre todos los Servidores Públicos y Colaboradores La Política de Comportamientos Agresivo y Abusivos de los usuarios y/o sus familiares o acompañantes, a través de los medios de Comunicación internos de la E.S.E, y pagina web Institucional.

7. Implementación

Todos los eventos relacionados con comportamiento agresivo entre funcionarios y /o Colaboradores de Red Salud Armenia E.S.E. serán reportados a la oficina de Talento humano, donde se realizará el análisis del caso y se direccionará al Comité de convivencia, supervisores de los contratos o coordinadores de las entidades de tercerización, según corresponda. La instancia respectiva investiga el caso y define las acciones de intervención que sean necesarias.

Todos los eventos relacionados con comportamiento agresivo que involucre usuarios serán reportados a la oficina de atención al usuario, donde se realizará la investigación del caso mediante el instrumento definido, definiendo los planes de intervención que sean pertinentes para evitar o reducir la incidencia.



POLÍTICA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE CONDUCTAS AGRESIVAS Y ABUSIVAS

PROCESO	Gestión del Talento Humano
NOMBRE	Política de prevención y control de conductas agresivas y abusivas
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-025

--

8. Control de cambios

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Justificación
1	16/11/2023	Creación del documento	N/A