



CATAMARCA

RESOLUCION 579/2018 MINISTERIO DE SALUD (M.S.)

Protocolo de violencia en el ámbito de la salud pública provincial y privada.

Del: 10/05/2018; Boletín Oficial: 22/10/2019

VISTO:

El Expediente C-02188-2018, mediante el cual el Colegio de Médicos de Catamarca, solicita aval de Protocolo de Violencia en el ámbito de la Salud Pública Provincial o Privada, y

CONSIDERANDO:

Que a fs. 02, obra Nota S/N° mediante la cual el presidente del Colegio de Médicos de Catamarca, presenta modelo de PASOS A SEGUÍ, en caso de que algún integrante del Equipo de Salud, sufra amenazas, agresiones, físicas, psicológicas o verbales en ocasión de trabajo, ya sea en el ámbito de la Salud Pública Provincial o Privada.

Que la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que la violencia es 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 o comunidad que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daño psicológico, trastorno de desarrollo.

Que los factores de riesgo a lo que están expuestos los trabajadores de Salud cambios en sus comportamientos, irritabilidad, inestabilidad emocional llegando a trastornos psicológicos de consideración, por lo que también la Organización Internacional del Trabajo (OIT) establece que las profesiones relacionados a los servicios (en este caso el de salud) son los que presentan mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto del personal sanitario con los pacientes o usuarios. Dicha Organización en una de las definiciones de violencia en el lugar de trabajo establece que es 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; en donde se entiende por consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable.

Que la violencia y el estrés en el lugar de trabajo tienen su origen en el ámbito de la organización en que se trabaja, en la sociedad en general y en la biografía de las personas, los cuales se entrelazan formando una malla compleja. En el caso de profesiones como las de la salud, que exigen mucho de cada persona, la acumulación de estrés y tensión derivada de su sometimiento tanto a las presiones sociales como a las derivadas de las reformas de los sistemas de salud- contribuyen a engendrar manifestaciones de violencia. El trabajo en los servicios de atención de la salud se distingue de otros ámbitos laborales debido a que en estos espacios se trabaja con personas en situaciones usualmente críticas. Así, la actividad que el personal de salud efectúa contiene riesgos específicos que al momento de interactuar, pueden ser generadores de accidentes o enfermedad para el conjunto de los trabajadores y para cada uno de ellos. Dentro de estos riesgos los más estudiados son los biológicos (infecciosos). Sin embargo, las situaciones que más transgreden la integridad física y mental de los trabajadores de la salud son sus condiciones de trabajo y las formas como está organizado.

Que hay que tener en cuenta que de los hechos de violencia pueden desencadenar en

lesiones físicas o emocionales (entre otras) contra el personal de salud, pudiendo aplicarse la Ley de Riesgo de Trabajo y Normativa Provincial en caso de los empleados públicos en materia de seguro.

Que en su Artículo 2° se avala el Proyecto de Capacitación Jornadas Provinciales de Prevención y tratamiento de las Anomalías en el cuidado de la Salud: comunicación defectuosa, error en las prestaciones y violencia en la Atención, destinado a profesionales Médicos e integrantes del equipo de salud de los Establecimientos Sanitarios, Públicos y Privados de la Provincia.

Que a fs. 05/08, ha tomado intervención Asesoría Legal del Ministerio de Salud, mediante Dictamen AL N° 598/2018.

Que en virtud de la importancia que reviste dicha propuesta, por la temática a desarrollar, se hace necesario elaborar el instrumento legal pertinente avalando tan importante proyecto.

Por ello,

EL MINISTRO DE SALUD

RESUELVE

Artículo 1°.- Avalar el Proyecto de Protocolo de Violencia en el ámbito de la Salud Pública Provincial o Privada, para el personal de Salud que a continuación se detalla en el Anexo I que pasa a formar parte integrante de la presente Resolución.

Art. 2°.- Notifíquese. Tomen conocimiento a sus efectos: Subsecretaría de Asistencia en Salud Pública, Subsecretaría de Planificación y Gestión en Salud, Hospital Interzonal San Juan Bautista, Hospital Interzonal de Niños Eva Perón, Maternidad Provincial 25 de Mayo, Colegio de Médicos de Catamarca.

Art. 3°.- Comuníquese, publíquese, dése al Registro Oficial y Archívese.

Ramón Figueroa Castellanos

ANEXO I

PROTOCOLO DE ACTUACION Y PREVENCION ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA PARA EL PERSONAL DE SALUD

Se debe entender violencia contra trabajadores de la salud a cualquier incidente en el cual el personal de salud es abusado, amenazado o agredido en ocasión laboral y con un desafío explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud.

AMBITO DE APLICACION

El protocolo se aplicará a cualquier situación de violencia que sufiere el personal de salud, encuadrado en la Ley de Carrera Sanitaria N° 5161, que ocurran dentro de un Establecimiento de Salud Público en todo el territorio Provincial, o en las inmediaciones del Establecimiento relacionadas con un servicio de salud brindado al agresor o a sus familiares.

Los actos de violencia pueden ser prevenidos antes que los mismos sean cometidos, el cual se deberá observar lo siguiente:

CAPACITACION DEL PERSONAL

Realizar capacitaciones constantes al personal de salud a los fines de que estén preparados para detectar situaciones de riesgo, tratar de reconocer las primeras señales anteriores a los actos de violencia, lo que podrá hacerse en colaboración con los distintos Colegios Profesionales que tendrán como objetivo la realización de talleres, charlas debates, seminarios a los fines de analizar también las relaciones del personal sanitario con los pacientes y sus familiares en situaciones agresivas y de conflicto.

ORGANIZACION Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

Organizar el trabajo a los fines de minimizar las ocasiones de labor que impliquen estar a solas con los pacientes o familiares de los mismos, que tiene por finalidad de crear un ambiente seguro de trabajo.

SITUACION DE AGRESION

Las situaciones violentas, pueden tener distintas manifestaciones y entre otras situaciones

abarcar:

Abuso verbal consistentes en amenazas específicas, acción física con o sin lesión, violencia sexual.

Agresión física: incluye ataques en distintos niveles como bofetadas, empujones, patadas, amenazas con armas, etc. Amenazas comunicadas verbalmente, por carta o telefónicamente.

Acoso: conducta no correspondida ni deseada que crea un ambiente hostil.

Ante una situación de peligro de acciones de violencia se deberá:

1. Evitar la situación, alejarse a las salidas de emergencia o lugares donde estén en público.
2. No responder a las provocaciones, comprender la conducta del individuo, escuchar activamente sus argumentos, evitando discutir sus ideas y razones, no restando importancia a sus quejas o críticas etc.
3. En el caso que el individuo se encuentre muy alterado, utilizar palabras en forma clara y segura, con un ritmo tranquilo y pausado con una postura corporal segura, tono de voz que sea firme y convincente, no señalar con el dedo que se interprete como un gesto acusatorio,
4. Las noticias negativas con respecto a la salud de un paciente, darlas a sus familiares cuando el personal de salud se encuentre acompañado.
5. Ante una situación de violencia, se le debe advertir al agresor lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder puede acarrear. Es importante la presencia y el auxilio de los compañeros de trabajo u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia.
6. Comunicar de forma inmediata a la Policía Local y/o Seguridad que se encuentre en el lugar, por lo que si a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia persista por lo que se solicitará que se apersona urgentemente en el lugar donde se desarrollan los hechos desencadenantes de violencia.
7. Se deberá notificar de inmediato al superior, Jefe de Guardia o de Servicio o Dirección del Hospital.
8. Se deberá dejar por escrito en el Libro de Actas que se tendrá para tal fin, lo que quedará bien documentado el hecho de violencia. También tendrá por finalidad evaluar las diferentes situaciones, facilitando la toma de decisiones en la definición de medidas oportunas.
9. Notificar al Colegio Médico de Catamarca mediante su página institucional en el caso en el hecho de violencia se encuentre involucrado un médico. Sin perjuicio de los restantes Colegios Profesionales.
10. El trabajador afectado realizará la correspondiente denuncia por accidente laboral por ante Reconocimientos Médicos u organismo que lo reemplace, como así también la correspondiente denuncia penal.
11. En caso que un trabajador de la salud resulte lesionado por un hecho de violencia se le deberá dar asistencia sanitaria de manera urgente acompañado por un compañero de trabajo, dejando la debida constatación de las lesiones que padezca.
12. El trabajador de la Salud ante un hecho de violencia podrá solicitar asistencia psicológica, ya que los actos de violencia pueden generar sentimientos de cólera o ira, en ataques de pánico y ansiedad, miedo a que las situaciones de violencia puedan volver a producirse. Se pueden dar situaciones de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad y culpabilidad. Todo ello puede afectar no sólo la vida laboral sino también la personal, por lo que es importante dar apoyo psicológico al afectado tanto en el corto como a largo plazo.
13. El trabajador afectado podrá solicitar asesoramiento jurídico ante la Asesoría de los correspondientes Centros de Salud o Asesoría Legal del Ministerio de Salud a los fines de que decida la actuación a seguir y en su caso interponer la denuncia penal contra el o los sujetos que han desencadenado los hechos de violencia.

SITUACIONES ALTERNATIVAS

- 1- Tener bien establecidas las salidas de emergencias a los fines de recurrir directamente a ellas en caso de violencia, como así también salidas alternativas en los espacios de consulta.
- 2- Colocación de cámaras de vigilancia pero garantizando en todo momento la confidencialidad e intimidad del personal de salud como la de los pacientes.
- 3- Se podrán incorporar dispositivos de alarmas en lugares estratégicos.

4- Colocacion de cartelera y entrega de folletera a toda persona que ingrese a los distintos centros de salud a los fines de profundizar en el respeto al ejercicio por el ciudadano de los derechos. Se deberá instar al ciudadano en el ejercicio de sus deberes. Entre éstos se encuentran en hacer un uso adecuado de los servicios sanitarios, en un ambiente de mutua cordialidad, confianza y respeto en aras a mejorar las relaciones entre los ciudadanos y los trabajadores de la salud.

5- Se promoverá la elaboración de diagnóstico sobre hechos de violencia a través de investigaciones, encuestas, estadísticas, estudios específicos que retomen los casos resueltos y los no resueltos para su comparabilidad en e tiempo e incorporen nuevas líneas de trabajo sobre la problemática.

RESPETO MUTUO

La premisa fundamental para la aplicación e interpretación del presente protocolo, es la de RESPETO MUTUO entre el personal de salud y los pacientes y sus familiares.

