



*Por hospitales  
libres de violencia*

**ft**

[www.ms.gba.gov.ar](http://www.ms.gba.gov.ar)

Adhieren:

SINDICATO DE SALUD PÚBLICA, CICOP, UPCN, ATE, AMRA,  
AGREMIACIÓN MÉDICA, FEMEBA y FEMECOM

**BA**

## PROTOCOLO DE ACCIÓN EN SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL ÁMBITO HOSPITALARIO

BUENOS AIRES SALUD

**BA**

**El Ministro de Salud de la Provincia de Buenos Aires** las autoridades máximas del **Sindicato de Salud Pública, CICOP, UPCN, ATE, AMRA, Agronomía Médica, FEMEBA y FEMECOM** celebraron un Acta compromiso destinada a aunar esfuerzos y tomar decisiones por consenso, destinadas a la intervención, reducción y erradicación de todo hecho de violencia en el ámbito sanitario, en cualquiera de sus manifestaciones, tanto interna como externa.

La Coordinación de esta mesa está a cargo del **Subsecretario de Atención y Coordinación de la Salud, Dr. Sergio Alejandro** y de la **Coordinadora del Programa de Prevención y Asistencia Médico Legal en Salud Pública, Dra. Cecilia Pozzo**.

Asesoran en forma permanente el **Área de Política de Género, el Programa de Violencia de Género, el Programa de Educación Permanente en Salud y Trabajo, el Programa de Atención del Usuario y el Área de Comunicación en Prácticas de Salud**.

Se trabaja en tres ejes: prevención, intervención y asesoramiento posterior al hecho.

Como primera medida y para tomar conocimiento de los hechos en el momento en que ocurren, evaluar las causas y conocer el origen de la situación violenta, prevenir similares situaciones, tomar las medidas pertinentes y por sobre todo proteger a las trabajadoras/es agredidas/os, se ha diseñado la Planilla de denuncia, que acompaña este protocolo y estará en poder de todos los directores de hospitales y de los representantes de los gremios firmantes.

### **Protocolo de acción en situaciones de violencia en el ámbito hospitalario.**

Se llevará a cabo este procedimiento de actuación ante una situación de posible violencia o agresiones en la atención de los pacientes-usuarios-familiares, con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un usuario conflictivo o irritado.

El/la trabajador/a del hospital deberá ponerlo en ejecución cuando sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Conductas intimidatorias
- Violencia física
- Vandalismo

### ■ Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión externa:

1. NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/a en la contención de 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 la situación no sea controlada.
5. Pedir ayuda o estar acompañado o acompañada para minimizar la situación de violencia.
6. Llamar al servicio de seguridad para que se comunique con el servicio policial o 911 de inmediato. Asimismo y en forma directa llamar a los cuerpos y fuerzas de seguridad, cuyos números deben estar a la vista de todos para reforzar el pedido de auxilio.
7. Avisar inmediatamente a los compañeros, a su superior jerárquico o al responsable del servicio o turno, mediante canal de comunicación adecuado que previamente se ha pactado.
8. Notificar inmediatamente el incidente al hecho violento del servicio o turno.
9. Comunicarse con los delegados gremiales para que se apersonen y recaben información sobre el incidente ocurrido y realizar las acciones pertinentes.
10. Solicitar asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y el parte de lesiones si las hubiere.
11. Tramitar la denuncia del hecho ante el área responsable de la institución.
12. Elevar denuncia a la Dirección del Hospital.
13. Denuncia particular de la víctima en comisaría o en sede judicial.
14. Asesoramiento jurídico del equipo del hospital o de la red provincial médico legal.

### ■ Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión interna:

1. Si la agresión encuadra presuntamente en alguna de las conductas estipuladas por la ley como violencia laboral, el agredido dejará constancia en el área de personal de lo sucedido y podrá retirarse de su lugar de trabajo si el equipo médico que lo asistió así lo prescribe. Caso contrario, si no puede retirarse por sus medios, la Dirección o quien esta disponga, deberá comunicar a sus familiares la situación para que acompañen su retiro.
2. El trabajador/a deberá denunciar ante su delegado gremial, ante el director del hospital, o ante la Mesa de Consenso por Hospitales Libres de Violencia, que funciona en Sede Central, los hechos de violencia laboral de los que fuera víctima.
3. Tanto la dirección del hospital, el ámbito gremial, como la Mesa abordarán el tema con absoluta confidencialidad, respeto hacia la víctima del hecho, resguardando su identidad si la misma no desea que se haga pública. Asimismo se garantiza la misma protección a los testigos del hecho.

### ■ Trámites posteriores a la agresión o violencia

1. El director/a o autoridad máxima del establecimiento, ante situaciones de violencia deberá ponerse al frente de la situación, acompañando, asistiendo e interviniendo para minimizar las consecuencias del hecho.
2. El director/a del establecimiento deberá, si el trabajador así lo requiere, recibirlo en forma inmediata. Si lo desea podrá estar acompañado de su representante gremial. Las partes deberán acordar el abordaje del mismo en un marco de cordialidad, respeto y armonía, digno de la situación planteada.
3. La autoridad institucional, la Mesa y los gremios firmantes repudiarán los hechos y trabajarán en conjunto para proteger a la presunta víctima.
4. El director o autoridad máxima deberá identificar la situación y relevar todas las pruebas a su alcance para aclarar el hecho (fotos, filmaciones de cámaras de seguridad, declaraciones, informes, testigos, relato pormenorizado del agredido, si este así lo desea).
5. Iniciará el procedimiento de investigación de carácter pre-sumarial y se deberá mantener al tanto de todo la actuación hasta su conclusión a fin de poder corregir sobre la

marcha las posibles causas de la misma. Cumplido los pasos, lo girará a la Dirección Provincial de Hospitales a fin de proseguir el trámite.

**6.** Las actuaciones antes mencionadas serán comunicadas a la Dirección Provincial de Hospitales y ésta a la Comisión Jurisdiccional Mixta.

**7.** Se considera importante que la información sobre lo sucedido se comparta con el resto del personal involucrado, superiores jerárquicos del agredido y del presunto agresor para lograr un compromiso de la gestión de no aceptación de la violencia en el ámbito laboral, conforme al acta que celebrara el señor ministro con los gremios, absteniéndose de realizar cualquier acción que pudiera perjudicar aún más a la víctima y a los testigos.

**8.** Si se tratare de violencia laboral se ofrecerán espacios de mediación ante esta Mesa de consenso y de acuerdo a las condiciones de cada caso que serán evaluadas por la misma.

**9.** El Director en el plazo de 72 horas deberá elevar a la Dirección Provincial de Hospitales la Planilla de Registro de Hechos Violentos que fuera aprobada por resolución.

**10.** Notificar en forma inmediata a la Dirección Provincial de Hospitales y a la Mesa de Consenso.

**11.** Deberá incentivar todo lo necesario para la comunicación de los hechos.