

# Guía para la promoción del respeto de los derechos humanos en el ámbito hospitalario

Trabajamos para alcanzar un Hospital Libre de violencias



2/11/2023

## Introducción

*Los derechos humanos son los derechos del otro. Nos comprende a todos en tanto “yo soy el otro del otro”. He buscado subrayar la preeminencia de la otredad sobre el yo y su papel fecundo para la conciencia del sujeto. Esta se constituye en relación, en un proceso intersubjetivo de responsabilidad especular”.*

*Eduardo L. Duhalde*

Este documento busca diseñar estrategias destinadas a abordar las situaciones de violencia en todas sus manifestaciones entre el equipo de salud, lxs pacientes y las familias que acceden al sistema. Se trata de una herramienta viva que se irá nutriendo con otros instrumentos y que se inspira y promueve el respeto por los derechos humanos en el ámbito hospitalario. Todas las acciones tienen una mirada integral, multidisciplinaria, atendiendo su multicausalidad, destinada a la prevención, la investigación de sus causas y a la sensibilización del equipo de salud.

El objetivo se basa en la prevención de las violencias y la facilitación de una comunicación empática y vínculos sanos y solidarios entre lxs integrantes de la comunidad hospitalaria. El desafío es generar más comunidad entre todxs. El respeto por la dignidad de las personas en general, el fortalecimiento de la cultura de derechos en el ámbito sanitario, la identificación oportuna de las situaciones de violencia y la implementación de los lineamientos hospitalarios respecto a la actuación en situaciones que pueden ocurrir tanto con pacientes como con trabajadores y trabajadoras.

Para tomar conocimiento de los hechos en el momento en que ocurren, conocer su origen y evaluar sus causas, para prevenirlas y tomar las medidas pertinentes para proteger a las trabajadoras y los trabajadores, se diseñó una guía para la actuación frente a situaciones de violencia que se difundirá a todo el equipo de salud sin distinción de cargos. Junto a esta guía de enfoque y prevención de las violencias, en anexos se presentarán hojas de ruta o protocolos para el abordaje de sus distintos tipos.

Los trabajadores y las trabajadoras del hospital deberán ponerlo en ejecución cuando sean objeto de algún tipo de violencia ejercida en el ámbito hospitalario.

La reforma constitucional de 1994 ha conferido jerarquía constitucional a varios acuerdos internacionales estableciendo el bloque normativo de mayor jerarquía conformado por la Constitución Nacional y los tratados internacionales de Derechos Humanos, ampliando así el catálogo derechos y garantías reconocidos.

A ese plexo normativo, se suma una vasta producción nacional destinada a garantizar el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades fundamentales a través de la

promoción e implementación de acciones afirmativas, como la aplicación de sanciones. En particular, el marco regulatorio contempla leyes destinadas a: la protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales; para prevenir y erradicar la violencia laboral; contra actos de discriminación; promoción al empleo formal para personas travestis, transexuales y transgénero; Protección Integral de las personas con discapacidad; protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes entre muchas otras.

## Marco normativo

En nuestro país, la Constitución otorga jerarquía a distintas normas internacionales. A ese plexo normativo, se suma una vasta producción nacional en materia de derechos humanos, discriminación, violencia laboral y violencia por motivos de género.

El repertorio legal que enmarca los lineamientos del presente protocolo puede resumirse en:

- Constitución de la Nación Argentina (1994)
- La Declaración Americana de los Derechos del Hombre y Deberes del Hombre. (1948)
- Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948)
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966)
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966)
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2006)
- Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial (1967)
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969)
- Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer – CEDAW – (1979)
- Convención Internacional sobre los derechos del Niño (1989)
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones (2011)
- Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares (1990)

- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (1994)
- Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Contra las Personas con Discapacidad (1999)
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006)
- Convenio N° 100 sobre Igualdad de remuneración – OIT – (1951)
- Convenio N° 111 sobre Discriminación en materia de Empleo y Ocupación – OIT – (1958)
- Convenio N° 190 OIT sobre violencia y acoso en el mundo del trabajo (2019)
- Convenio N° 153 sobre duración del trabajo y períodos de descanso (transportes por carretera), 1979 - OIT
- Convenio N° 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 - OIT
- Convenio N° 187 sobre el marco promocional para la seguridad y salud en el trabajo, 2006- OIT
- Recomendación N° 206 sobre la violencia y el acoso, 2019- OIT
- Recomendación General 19: La violencia contra la mujer – CEDAW – (1992)
- Observación general N° 13- Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia Comité Internacional de Derechos del Niño (2011)
- Observación general N° 15 sobre el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 24)\* Comité Internacional de Derechos del Niño (2013)
- Principios de Yogyakarta sobre la aplicación de la legislación internacional de derechos humanos con relación a la orientación sexual y la identidad de género (2016).
- Ley N° 11.179 – Código Penal de la Nación (1984)
- Ley N° 26.994 – Código Civil y Comercial de la Nación (2014)
- Ley N° 20.744 – Ley de Contrato de Trabajo (1974)
- Ley N° 23.592 - Actos Discriminatorios (1988)
- Ley N° 26.061- Protección integral de los derechos de las niñas, niños y adolescentes Derecho de Protección Integral de los Niños/Niñas y Adolescentes (2005)
- Ley N° 26.485 - Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales (2009)

- Ley N°26.529 Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud.
- Ley N° 26.743 de Identidad de Género (2012)
- Ley N° 27.499 - Ley Micaela de capacitación obligatoria en género para todas las personas que integran los tres poderes del Estado (2019)
- Ley N° 27.636 de promoción del acceso al empleo formal para personas travestis, transexuales y transgénero “Diana Sacayán - Lohana Berkins” (2021)
- Ley N° 27.611 - Ley de atención y cuidado integral de la salud durante el embarazo y la primera infancia - 1000 días (2020)
- Ley N° 27.709. Ley Lucio. Ley de Creación del Plan Federal De Capacitación sobre Derechos de Niñas, Niños Y Adolescentes (2023)
- Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo (1972)
- Ley N° 24.557 de Riesgos del Trabajo

## Marco conceptual

La **violencia** se define como todo acto que guarde relación con la **práctica de la fuerza física o verbal sobre otra persona**, animal u objeto originando un daño sobre los mismos de manera voluntaria o accidental. El elemento principal dentro de las acciones violentas es el uso de la fuerza tanto física como psicológica para el logro de los objetivos y en contra de la víctima.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la violencia **es el uso intencional del poder físico o la fuerza, como una amenaza o hechos de daños contra otras personas o hacia uno mismo.**

A los fines de esta guía distinguimos cuatro categorías de violencias:

- Violencia laboral
- Violencia ocupacional
- Violencia por motivos de género
- Violencia contra niños, niñas y adolescentes

## Violencia laboral

La violencia laboral es concebida por muchos autores como toda acción, omisión o comportamiento destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador o trabajadora, sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de género, psicológica, moral y sexual en el trabajo, y puede provenir tanto de los diferentes niveles de conducción, pares, usuarios del servicio de salud. La OMS ha reconocido que la violencia resulta, en la actualidad, una amenaza para la salud pública y un obstáculo para el desarrollo de las naciones (Primer Informe mundial sobre la violencia y la salud, 2003).

En tanto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) destaca que la violencia en el ámbito laboral –tanto física como moral o psicológica– viene creciendo en los casos registrados, alcanzando niveles preocupantes tanto en la frecuencia de las conductas violentas como en las consecuencias devastadoras que impactan no sólo a los directamente afectados, sino también a sus entornos familiares y otros grupos de pertenencia.

Desde estas definiciones, la Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL), entiende a la violencia laboral como una forma de abuso de poder que tiene como finalidad la exclusión o sometimiento del otro. Puede manifestarse como agresión física, acoso sexual o violencia psicológica, presentándose tanto en sentido vertical (ascendente o descendente) como horizontal, entre pares.

El Convenio 190 de la OIT sobre la violencia y el acoso en el ámbito laboral es la primera norma internacional que aborda la violencia en el mundo del trabajo, abarcando específicamente la violencia por motivos de género. Argentina es uno de los primeros países en ratificar este instrumento que establece lineamientos para erradicar la violencia en el ámbito del trabajo, define conductas que considera inaceptables e incompatibles con el trabajo decente y la dignidad humana.

Este convenio establece que las violencias en el mundo del trabajo afectan a la salud mental, física y sexual de las personas, a su dignidad y a su entorno familiar y social. Insta a adoptar un enfoque

inclusivo e integrado que tenga en cuenta las consideraciones de género y aborde las causas que subyacen, entre ellas los estereotipos de género, las formas múltiples e interseccionales de discriminación y el abuso de las relaciones de poder por razón de género, y los factores de riesgo.

En su artículo 1 señala que “la expresión violencia en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia por razón de género”. Además, afirma que basta una sola actitud o acción que cause o pueda causar daño en cualquier aspecto de la vida de la persona, sin necesidad de repetición de la práctica, para que se considere violencia. De las principales definiciones del instrumento se desprende el surgimiento de un nuevo paradigma de derecho: a diferencia de la normativa existente hasta el momento, no trata la situación de violencia laboral como un tema entre dos individuos, sino que es un problema de la organización productiva laboral en donde ocurre. Esta mirada es fundamental para entender que la violencia en el mundo del trabajo es una problemática arraigada en la cultura patriarcal que incluye el modo de organización de la producción laboral.

Características principales:

- Puede orientarse y afectar a una persona o a un grupo de trabajadores/as.
- Afecta todos los significados y aspectos del trabajo.
- Se manifiesta de manera evidente o sutil.
- Se produce por acción u omisión.
- Se basa en el miedo, el desconocimiento y la naturalización.

La violencia laboral puede manifestarse de distintas formas: agresión física, maltrato, ciber-acoso, acoso sexual y amenazas.

## Violencia ocupacional

Según la Sociedad Argentina de Pediatría la violencia ocupacional es un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales y que afecta a todas las profesiones, muy especialmente al sector sanitario cuya prevención y manejo exigen una información empírica válida, fiable, situada y actualizada con el objetivo de diseñar planes de mejora, tanto en la prevención primaria como en las actuaciones post incidente.

Constituye violencia ocupacional cualquier situación violenta que se desarrolle en el ámbito hospitalario entre familias y/o terceros y equipo de salud tanto en las áreas asistenciales como en las de soporte. Esta puede ser ejercida por cualquier miembro de la comunidad.

“En estos momentos donde la violencia, la agresión, la persecución son palabras comunes en cualquier ámbito se presenta la inquietud y reflexión sobre todo aquel personal que se encuentra expuesto de

una o de otra forma a cualquier evento de esta similitud. Donde el impacto no es sólo físico sino también en la salud mental”<sup>1</sup>.

## Violencia por motivos de género

“Las violencias por motivos de género son una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre los géneros. Esta perspectiva las enmarca como un problema social, cultural y político. Es decir, cuando hablamos de violencias por motivos de género no nos estamos refiriendo a un fenómeno individual, de pareja o intrafamiliar, sino a la subordinación social de mujeres, lesbianas, gays, bisexuales, trans, travestis, intersex, no binaries e identidades no heteronormadas (LGBTI+) en el marco de un orden de género y una política sexual que adquiere características particulares en el actual escenario histórico” (“Violencias por motivos de género” del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad de la Nación, 2021).

La matriz de las desigualdades de género es un sistema que organiza la sociedad de manera jerárquica y configura las relaciones sociales, políticas, culturales, económicas y ambientales. El patriarcado oprime, subordina y domina a las mujeres y LGBTI+ y la violencia contra ellxs es la expresión más explícita de esta dominación. Si bien se pueden reconocer diversos tipos y modalidades de violencias -especificadas en la Ley N° 26.485 de Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los Ámbitos en que Desarrollen sus Relaciones Interpersonales (en adelante, Ley de Protección Integral de las Mujeres) 3- es necesario recuperar esta noción estructural para comprender en profundidad su origen, dinámicas y las posibilidades para su superación.

## Violencia contra niños, niñas y adolescentes

La violencia contra la niñez es entendida por la Convención internacional sobre los Derechos del Niño como “toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo.”

El sistema de salud es estratégico en la asistencia ante daños a la integridad física, a la salud psíquica, sexual y reproductiva así como en la prevención y seguimiento de los casos que ponen “en grave peligro la supervivencia de los niños y su "desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social y sus efectos devastadores a corto y largo plazo con consecuencias para el desarrollo y el comportamiento (como el absentismo escolar y el comportamiento agresivo, antisocial y destructivo hacia uno mismo y hacia los demás) que pueden causar, entre otras cosas, el deterioro de las relaciones personales.

---

<sup>1</sup> Violencia hacia el Equipo de Salud en el ámbito laboral. Manual de Prevención y Procedimiento, Sociedad Argentina de Pediatría.



Todos los niños tienen derecho a oportunidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo en un contexto de bienestar físico, emocional y social al máximo de sus posibilidades. El respeto de la dignidad, la vida, la supervivencia, el bienestar, la salud, el desarrollo, la participación y la no discriminación del niño como persona titular de derechos debe afirmarse y defenderse como objetivo primordial de las políticas de protección de las niñas, niños y adolescentes.

El bloque normativo específico contempla, además de la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño; la Ley de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes N° 26.061, sancionada con el fin de dar cumplimiento a los compromisos internacionales, consagrando la protección integral considerando a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos con protección específica, la Ley de Protección Contra la Violencia Familiar N° 24.417 y la Ley 27.709 de creación del Plan Federal de Capacitación sobre Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (Ley Lucio) todas destinadas a la prevención y detección temprana de situaciones de vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

## Acciones preventivas de situaciones de violencia

El objetivo es contribuir al desarrollo de ámbitos laborales seguros, fomentando el respeto de los derechos humanos.

Para formular medidas de prevención y diseñar intervenciones efectivas es necesario reconocer el problema, identificar las causas y los factores de riesgo para disminuir sus efectos.

### Entre los factores de riesgo a considerar:

**Estructura de la organización:** cuando esta es muy rígida, burocratizada o autoritaria, muy flexible, inestable, precaria o impredecible, carente de políticas y normativas coherentes, con circuitos y canales de información inoperantes o deficitarios, con contenidos informativos insuficientes, ambiguos, tardíos.

**Conducta organizacional:** gestión arbitraria o autoritaria, trato de favor o discriminatorio.

**Contexto laboral y socio cultural:** aumento de la demanda que genera tiempo de espera prolongados, valoración cultural del individualismo, de la violencia instrumental y de modelos de conducta agresiva. También en este contexto hay hiperexigencia, sobre adaptación y pluriempleo. Familias con vulneraciones extremas: indigencia, barreras comunicacionales.

**Factores individuales predisponentes:** perfiles de riesgo, personas con antecedentes de ejercicio de violencia, con patologías psiquiátricas y/o consumos problemáticos <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Consumo problemático es cualquier conducta que no puede controlarse y que afecta la salud física, psíquica o las relaciones sociales. Son consumos problemáticos: el alcohol, el tabaco, las drogas, el juego, la tecnología, las compras, la alimentación o cualquier otro consumo que un médico diagnostique como compulsivo, es decir, fuera de tu control. (<https://www.argentina.gob.ar/justicia/derechofacil/leysimple/adicciones-y-consumos-problematicos>)

**Dificultades en la comunicación o en el lenguaje:** Personas que presenten afecciones en la capacidad de escucha o habla o en el manejo del idioma castellano.

### **Portación de armas:**

No está permitida la Portación de armas dentro de todos los ámbitos del Hospital; encontrándose exceptuados de tal restricción:

- Personal de Policía Adicional contratado por el Hospital;
- Otros miembros de las Fuerzas de Seguridad en el ejercicio de funciones (oficios, intervenciones y consignas).

En caso de detectarse la portación de armas, se deberá dar aviso a Vigilancia (interno 6544) o en su defecto, al personal de Policía Adicional (interno 6547).

## **Líneas de acción**

El Hospital promoverá a través de distintos dispositivos la buena convivencia, el respeto y la empatía, así como el conocimiento de las reglas y normas que rigen su funcionamiento. Entre ellas, se destacan el Régimen de Personal y las leyes vigentes en Argentina en materia de prevención, sanción y erradicación de la violencia laboral, incluyendo la violencia hacia las mujeres y personas LGBTIQ+ por motivos de género, la violencia ocupacional definida en este documento y la violencia ejercida sobre niños, niñas y adolescentes.

Se trabajará en:

- Lineamientos de Convivencia
- Ambientación
- Capacitación
- Campañas de Comunicación

### **Lineamientos de convivencia**

Se desarrollarán los lineamientos de convivencia que permitan promover y afianzar la transparencia, los valores, la ética y el respeto con los cuales se orientan las relaciones dentro del ámbito hospitalario, incluye a todo el equipo de salud, pacientes, familiares o cuidadores o cuidadoras, en función de una sana convivencia laboral. Haciendo hincapié en que el hospital es para todos y que para mantenerlo necesitamos tener algunas pautas compartidas.

Los lineamientos de convivencia serán una expresión de respeto, afecto y solidaridad para todos los que nos rodean y deben estar fundamentadas en los valores.

Se tomarán de referencia pautas establecidas en las planteadas para la internación y las consideraciones sobre las actitudes del personal del Hospital para con el paciente y su familia.

Se busca prevenir las violencias y facilitar una comunicación empática y vínculos sanos y solidarios entre los distintos integrantes de la comunidad hospitalaria. El desafío es generar más comunidad entre todos. El respeto por la dignidad de las personas en general, el fortalecimiento de la cultura de derechos en el ámbito sanitario, la identificación oportuna de las situaciones de violencia y la implementación de los lineamientos hospitalarios respecto a la actuación en situaciones que pueden ocurrir tanto con pacientes, familias y trabajadoras y trabajadores.

### **Ambientación**

El hospital continuará trabajando en la implementación del plan de comunicación visual en el entorno cuyo punto de partida conceptual incorpora los valores institucionales de solidaridad, empatía, resiliencia, diversidad, derechos y contención.

### **Capacitaciones a todo el personal de conducción y/o con personal a cargo**

El hospital dispone de distintas capacitaciones orientadas a prevenir y dar respuesta a los distintos tipos de violencias en cumplimiento con la normativa vigente.

#### **Violencia ocupacional**

Se prevé la generación de instancias de formación y sensibilización obligatoria para el personal de conducción y/o con personas a cargo bajo distintas modalidades: presencial y virtual.

#### **Violencia laboral**

Se dispondrá un curso obligatorio auto administrado para todo el personal de conducción y/o con personal a cargo sobre el protocolo de actuación y la detección de las posibles situaciones de violencia laboral que pudieran ocurrir en su área a cargo. Se incluirán, dentro de las responsabilidades del personal de conducción y/o con personal a cargo, la realización del curso mencionado, el conocimiento del presente protocolo de intervención y su obligación de efectivizarlo en el caso de tomar conocimiento o detectar situaciones de violencia laboral. El personal que encuadre en esta categoría deberá acreditar la cursada.

#### **Violencia de género**

Se encuentra disponible la capacitación en el marco de la Ley Micaela y el curso de prevención, detección y primeras intervenciones en abuso sexual contra las niñas y adolescencias.

#### **Violencia contra niños, niñas y adolescentes**

Curso de formación sobre derechos de niñas, niños y adolescentes (Ley Lucio), a partir de una iniciativa conjunta con la secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF).

## **Campañas de comunicación y sensibilización**

La comunicación es fundamental para el abordaje institucional de la problemática ya que la vuelve visible y promueve cambios en la cultura organizacional del ámbito laboral. Asimismo, las campañas permiten mantener vigente el tema en la comunidad, mostrando el compromiso y la posición del Hospital frente a la temática.

## ANEXO I

### Hoja de ruta para la violencia ocupacional

Constituye violencia ocupacional cualquier situación violenta que se desarrolle en el ámbito hospitalario entre familias y/o terceros y equipo de salud tanto en las áreas asistenciales como en las de soporte. Esta puede ser ejercida por cualquier miembro de la comunidad.

Frente a un hecho de violencia, se requiere el involucramiento e intervención del personal de conducción operativa e intermedia. La comunicación entre las partes permitirá generar la escucha activa y el diálogo que aseguren un espacio propicio para abordar la situación y orientar y contener a las personas.

#### **MARCO NORMATIVO ▼**

Constitución de la Nación Argentina (1994) y Tratados de Derechos humanos con jerarquía constitucional (Art. 75 inc. 22) • Convenciones Internacionales sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores, erradicación de formas de discriminación, y protección de grupos vulnerables a los que se adhiere la Nación • Ley N° 11.179, Código Penal de la Nación (1984) • Ley N° 26.994, Código Civil y Comercial de la Nación (2014) • Ley N° 20.744, Ley de Contrato de Trabajo (1974) • Ley N° 23.592, Actos Discriminatorios (1988) • Ley N° 26.529 Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud. • Ley N° 26.743 de Identidad de Género (2012).

### Ejemplos prácticos de situaciones de violencia ocupacional

#### **Situación 1**

##### **Violencia física**

Jorge, camillero de turno noche, traslada a Matías, paciente de 12 años del quirófano a la sala, debido a que el paciente acaba de ser operado de urgencia. En el transcurso del traslado, el niño comienza a vomitar y el padre –Enzo, que los acompañaba- le dice a Jorge que lo vuelva a llevar al quirófano porque algo no anda bien.

Jorge le dice que no se preocupe que es normal y desestima lo que le dice el padre. En ese momento, Enzo se enfurece y le pega una patada a Jorge y comienza a gritar que ya lo llevé al quirófano. Al ver esta situación, una enfermera se acerca y trata de calmar al padre diciéndole que era normal, que se quede tranquilo, lo cual aún más lo enfurece y continúa gritando.

## Situación 2

### Violencia verbal

En la situación de alta demanda en la emergencia y alta demora en la atención, Marta, abuela de una paciente de 12 meses de edad, solicita a gritos la atención de su nieta quien presenta un cuadro respiratorio agudo, con fiebre y tos.

Cuando la médica residente la llama para la atención, Marta comienza a insultarla con fuerte agresividad expresados a través de la palabra y gestos intimidantes.

## Situación 3

### Violencia verbal y vandalismo

Una trabajadora administrativa de Registros Médicos es insultada por un papá a causa de la demora en el trámite para entregarle un bono.

El hombre se exalta y azota la ventanilla y golpea con las manos el mostrador.

## En la situación de violencia

### ¿Hay compromiso o riesgo de la integridad de la persona?

#### NO ▼

Solicitar ayuda al jefe o jefa, superior o responsable inmediato. En caso de no encontrarlo solicitar ayuda a un compañerx u otra persona que pueda colaborar a salir de la situación de violencia.

- Evitar responder a las agresiones o provocaciones verbales. Mantener la calma y tratar de no permanecer solx en la contención de la situación.
- Mantener una adecuada distancia de seguridad con el o la posible agresor o agresora.
- Colocarse cerca de la puerta de salida o de la salida más próxima.
- Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada.
- Pedir ayuda o estar acompañadxs para minimizar la situación de violencia.



Intervención del personal de conducción



#### SÍ ▼

El trabajador o trabajadora, superior o personal de salud que acude a mediar pedirá intervención a las fuerzas de seguridad a fin de neutralizar la situación. (Comunicándose a los internos: 6547/6548)

El personal de conducción operativa e intermedia se reunirá con el denunciado para dialogar sobre lo sucedido e implementar alguna de las siguientes acciones recomendadas de acuerdo al caso:

- Comprometerlx a cesar con cualquier tipo de violencia contra lxs trabajadores y trabajadoras.
- Propiciar acuerdos de respeto mutuo y buena convivencia.
- Evaluar alternativas que puedan llevar a la resolución de la situación conflictiva planteada.

Posible intervención de Salud Mental, Servicio Social, facilitadores interculturales, etc.

Se les solicitará a los jefes de servicio y/o coordinadores de guardia (en el contexto de una guardia), la participación activa en los conflictos que revistan gravedad. Se notifica a la dirección correspondiente para que intervenga.

¿Se resuelve la situación?

#### NO ▼

En el ámbito asistencial, en caso de no lograr la resolución de la situación conflictiva, se intentará reemplazar al personal agredido; asegurando la asistencia del paciente. En caso de no ser posible, se reforzará acompañamiento.

## En el proceso de resolución de la situación de violencia

### Personal de conducción

- Recabar información: el jefe o jefa, superior o responsable a cargo recabará toda la información posible sobre el agresor o la agresora, la situación y los testigos. Es relevante contar con pruebas.
- En caso de que el agresor o agresora sea familiar de un paciente, registrar el episodio en la historia clínica.
- Se intentará diálogo con el agresor o agresora y se pondrá en contexto para evaluar posibles intervenciones con enfoque interdisciplinario para evitar la recurrencia de la situación.
- Si la familia solicita el cambio de institución, el Hospital arbitrará los mecanismos necesarios para intentar efectivizar la derivación correspondiente.
- En todos los casos se le presentará a la dirección/gerencia correspondiente el informe de lo sucedido. Frente a la no resolución, deberá informarse y solicitar intervención a la Dirección Médica Ejecutiva.
- Accionar dispositivos de contención para la víctima. Además de la intervención del jefe o jefa, superior o responsable a cargo, y si es necesario la Dirección, se prevén dispositivos de apoyo:
  - Acompañamiento por equipo de psicología institucional
  - Consulta a Salud Laboral para contención y evaluación de la pertinencia de licencia.
  - Asesoramiento desde la dirección asociada de Asuntos Jurídicos en caso de que corresponda.
- Generar indicadores estadísticos para el seguimiento y evaluación de la implementación de la política a instancias del Departamento de Estadística del Hospital.

### Víctima

- FORMULARIO REPORTE SITUACION DE VIOLENCIA  
La trabajadora o trabajador víctima de la situación de violencia tiene la posibilidad de reportar la agresión a través del “Reporte de situación de violencia” (“Formulario de reporte de situación de violencia con pacientes y/o responsables familiares”, pág. 16) para informar a las autoridades superiores.
- DENUNCIAS  
La trabajadora o trabajador víctima de violencia ejercida por un tercero ajeno al hospital tiene la posibilidad de denunciar el hecho ante la ART.
- Si decide realizar una denuncia externa se le indicará aclararlo en el formulario. -El jefe o jefa, superior o responsable a cargo deberá informar a la Dirección/Gerencia de la cual dependa entregando el reporte correspondiente, quien luego informará a la Gerencia de Recursos Humanos y a la Dirección Médica Ejecutiva.



## Glosario

- Personal de conducción: hace referencia a toda aquella persona que tiene personal a cargo dentro de sus funciones. Ejemplo: supervisor, jefe, jefe de clínica, coordinador, jefe de servicio, capataz, líder de proyecto, encargado.
- Familia o familiar: se entenderá a todos aquellos adultos responsables que acompañan a niños, niñas y adolescentes en su proceso de salud.

## Bibliografía

- Protocolo marco para el abordaje de las violencias por motivos de género en el Sector Público Nacional. Lineamientos generales para su implementación. (2022)
- Violencia hacia el Equipo de Salud en el ámbito laboral. Manual de Prevención y Procedimiento, Sociedad Argentina de Pediatría.

## Formulario de reporte de situación de violencia a completar por la víctima

DATOS GENERALES DEL/LA TRABAJADOR/A
Nombre:
Apellido:
Legajo Nº:
Teléfono:
DNI:
Función:
Sector donde desarrolla funciones:
Dirección/Gerencia de dependencia:
INFORMACIÓN SOBRE EL/LOS EPISODIO/S DE VIOLENCIA:
<b>Evento: Único – Reiterado</b> (Marque según corresponda) <b>Día:</b> _____ <b>Hora:</b> _____
Lugar donde ocurrieron los hechos:
<b>Indique a qué personal de conducción u otros acudió al momento de la agresión:</b>
<b>Nombre:</b>
<b>Apellido:</b>
<b>Función:</b>
<b>Testigos (nombres, datos de identificación y localización):</b>
.....
.....
.....
<b>TIPO DE VIOLENCIA</b> (Marque según corresponda)
<input type="checkbox"/> Violencia verbal y/o gestual (Insultos – Amenazas)
<input type="checkbox"/> Violencia física
<input type="checkbox"/> Ambas

Otra: ----- -
<b>RESEÑA DE LOS HECHOS:</b> ..... ..... ..... ..... .....
<b>En caso de que existan daños materiales, detallar equipo u objeto/s dañado/s:</b> ..... ..... ..... .....
<b>¿Ha intervenido la Seguridad? Sí - No</b> <b>¿Ha intervenido la Policía?</b> <b>Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda)
<b>¿Realizó denuncia externa? No - Sí</b> <b>¿Dónde?</b> ..... (Marque con un círculo según corresponda)
<b>DATOS DEL AGRESOR/AGRESORA</b>
<b>¿Lo/la conoce? Sí - No</b>
Nombre:
Domicilio:
Teléfono:
DNI:
Vínculo con el/la paciente:
Historia Clínica N°:
Área/Sector de la institución en donde se encuentra el/la paciente:

## Formulario de reporte para la resolución de la situación de violencia a completar por personal de conducción

DATOS DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN
<b>Conducción operativa</b>
Nombre:
Apellido:
Legajo N°:
Teléfono:
Función:
Sector donde desarrolla funciones:
Dirección/Gerencia de dependencia:
<b>Conducción intermedia</b>
Nombre:
Apellido:
Legajo N°:
Teléfono:
Función:
Sector donde desarrolla funciones:
Dirección/Gerencia de dependencia:
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL/LOS EPISODIO/S DE VIOLENCIA:</b>
<b>Datos generales de la víctima</b>
Nombre:
Apellido:
Legajo N°:
Teléfono:
DNI:
Función:
Sector:

Dirección/Gerencia de dependencia:
<b>Reseña de los hechos</b>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<b>Frecuencia</b>
<b>Evento Único – Retirado</b> (marque según corresponda) <b>Día:</b> _____ <b>Hora:</b> _____
<b>Testigos (nombres, datos de identificación y localización)</b>
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<b>Tipo de violencia (marque según corresponda)</b>
<input type="checkbox"/> Violencia verbal y/o gestual (Insultos – Amenazas) <input type="checkbox"/> Violencia física Otra: _____ -
<b>Daños materiales</b>

<b>En caso de que existan daños materiales, detallar equipo u objeto/s dañado/s:</b> ..... ..... .....	
<b>¿Ha intervenido la Seguridad? Sí - No      intervenido la Policía? Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda)	
<b>¿Realizó denuncia externa? No - Sí ¿Dónde?</b> ..... (Marque con un círculo según corresponda)	
<b>DATOS DE LA PERSONA AGRESORA</b>	
Nombre:	
Domicilio:	
Teléfono:	
DNI:	
Vínculo con el/la paciente:	Historia Clínica N°:
Área/Sector de la institución en donde se encuentra el/la paciente:	
<b>GESTIONES PARA LA RESOLUCIÓN DE CASOS</b>	
<b>¿Se ofrecieron a la víctima dispositivos de contención? Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda) <b>¿Cuáles?</b> .....	
<b>¿Se registró el hecho en la historia clínica del paciente? Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda)	
<b>¿Se solicitó derivación del paciente? Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda) <b>¿Dónde?</b> .....	
<b>¿Se resolvió el conflicto?</b> <b>Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda)	
<b>¿Se solicitó intervención de la Dirección Médica Ejecutiva?</b> <b>Sí - No</b> (Marque con un círculo según corresponda)	