 Ministerio de Salud Pública Hospital General Macas	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

1INTRODUCCIÓN.

Las agresiones a los profesionales de los servicios establecimientos de salud, por usuarios o sus familiares y acompañantes, es otra de las manifestaciones de una intolerancia creciente. Las situaciones de violencia se han ido extendiendo desde las empresas de bienes hasta las organizaciones públicas del sector servicios, siendo precisamente las profesiones relacionadas con este sector, tal y como indica la Organización Internacional del Trabajo, las que presentan un mayor riesgo de sufrir Agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto con usuarios y clientes.

Las acciones violentas de los usuarios del sistema de salud, o de sus familiares y acompañantes, sobre los profesionales en el lugar de trabajo van en aumento en todos los países industrializados en los últimos años, llegando a representar un motivo de gran preocupación para los profesionales sanitarios.

Se desconoce las verdaderas causas del incremento de agresiones a personal sanitario, no obstante, de las distintas publicaciones consultadas, puede deducirse que los principales motivos de agresión son:

- Situaciones de angustia por parte del agresor ante una falta de “información” sobre la situación de un familiar grave (urgencias de hospital).
- Situaciones en las que el agresor ve frustradas sus esperanzas de alcanzar un beneficio directo o indirecto (recetas, bajas, etc.) y en las que entiende que una negativa por parte del médico es un atentado a sus “derechos consolidados”.
- “Demoras” en la ATENCIÓN “URGENTE” tanto en hospital como en atención primaria.
- Retraso en los plazos para pruebas complementarias.
- Desconfianza ante la actuación de los Médicos.

PROCEDIMIENTO


PARA EL AGREDIDO:

1. Situación de agresión ante un posible riesgo de agresión el primer paso del profesional ha de ser tener prevista una salida del escenario (disponer la consulta para que el posible agresor no quede entre la salida y nosotros) y Protocolo contra agresiones a profesionales médicos.
2. solicitar ayuda del vigilante de seguridad, en el caso de que el centro o servicio cuente con este personal, de no ser así, el profesional solicitará la presencia de un compañero u otra persona cercana que le ayude a terminar o salir de la situación de violencia.
3. Traslado al Servicio de Salud Laboral y/o Urgencias. Para valoración de las lesiones tanto físicas como psíquicas y solicitar el correspondiente informe lo más detallado posible en cuanto a las lesiones sufridas y en cuanto al tratamiento pautado.

APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.

	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

4. Recabar toda la información posible. Sobre el agresor, la situación y los testigos. Siempre será interesante poder contar con imágenes del daño, aunque sea con el teléfono móvil.
5. Comunicar el incidente a los directivos de la Institución de salud.
6. El último paso será la denuncia de los hechos ante la Fiscalía, el Juzgado, o la Policía. En este punto ha de hacerse notar que muchas de las Fiscalías autonómicas tienen instrucciones para tipificar la agresión al personal de salud en el ejercicio de sus funciones como atentado. Por ello siempre que sea posible sería la primera elección para la denuncia, seguida del Juzgado de Guardia y como tercera opción la Policía o la Guardia Civil. Debe evitarse la denuncia en más de una de las instancias mencionadas para evitar duplicidades en la tramitación.
7. Suspender la relación médico-paciente. Solicitar al centro de trabajo el cambio del paciente y/o familiares a otro centro. Si ello no fuera posible, efectuar el cambio de adscripción a otro médico.

¿CÓMO ACTUAR FRENTE AL PACIENTE AGRESIVO?

EN LA FASE DE DISPARO DE LA AGRESIVIDAD.

1 ¿qué podemos hacer?

-) Mantener la calma.
-) Mostrar auto control aunque le cueste.
-) No intentar razonar ni aplicar la lógica.

¿Por qué lo hacemos?

- Manteniendo el control sobre nuestras emociones podemos pensar de forma racional y evitamos que aumente el enfado.
- Evitamos que se produzcan reacciones alarmistas, sentimientos y pensamientos que nos perjudican.
- Si aumentamos nuestro malestar aumentamos su ira.

2 ¿qué podemos hacer?

- ❖ Entender la agresividad como expresión de enfermedad, malestar, situación, deterioro.
- ❖ Mostrar confianza que nos hacemos cargo de la situación.
- ❖ Permitir expresar sentimientos reduce la hostilidad.
- ❖ No decir tranquilo, calma.

¿Por qué lo hacemos?


- Cuando la persona agresiva puede expresar sus sentimientos, disminuye su enfado.
- Somos capaces de analizar las causas de su enfado

3 ¿Qué podemos hacer?

APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.

 Ministerio de Salud Pública Hospital General Macas	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

- ✚ Escuchar activamente oír y entender, oír, entender, atención a su lenguaje corporal. mirar a la cara. callar, hacer vacío, solo existe la persona.
- ✚ No tocar de forma inesperada.- no iniciar movimientos bruscos para tocarle, no nos acerquemos rápidamente hacia él ni tampoco por detrás.
- ✚ No responder con “amenazas” tomadura de pelo o “ridiculizándole”.
- ✚ Evitar crear situaciones de desigualdad, nosotros de pie y el sentado.
- ✚ No utilizar restricciones físicas (sujetar, atar, ponerse delante), provoca indefensión.

4.- ¿qué podemos hacer?

- ✚ No preguntar acerca de “ ¿qué le pasa?” es mejor hacerle saber que comprendemos lo disgustado que se siente
- ✚ Las palabras solas, aunque sean las acertadas, no son suficientes es muy importante, nuestro tono de voz y nuestro lenguaje corporal, informar de lo que vamos hacer en todo momento paso a paso, con frases cortas y sencillas.
- ✚ Distraerle su atención con cualquier actividad o comentario.
- ✚ Llamarle por su nombre.
- ✚ Hablarle en forma tranquila y suave como a cualquier adulto.
- ✚ Tengamos las manos fuera de los bolsillos.
- ✚ Evitar cruzar los brazos.
- ✚ No dejemos de mirar, no demostrar miedo.

¿Por qué lo hacemos?

Las personas con deterioro cognitivo, no comprenden adecuadamente, pero perciben el afecto con que se les trata.

FASE DE NORMALIZACIÓN.

SI NO SE PRODUCE.

A. evitar riesgos.

) Retirar objetos peligrosos de la vista que puedan causar daño a alguna persona que presente o la propia persona mayor.

B. controlar la situación.


) Pedir ayuda a una sola persona, si la violencia persiste agárrele suavemente por los brazos, no es necesario ningún otro contacto físico.

¿Por qué lo hacemos?

APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.

	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

) Proporcionamos un adecuado control, unos límites cuando sean necesarios, este acto debe ser siempre terapéutico, nunca una imposición autoritaria.

TENER EN CUENTA


Que contemos con nuestros compañeros de equipo de trabajo, no siempre nos encontramos en las mejores condiciones de equilibrio emocional para contener las situaciones agresivas.

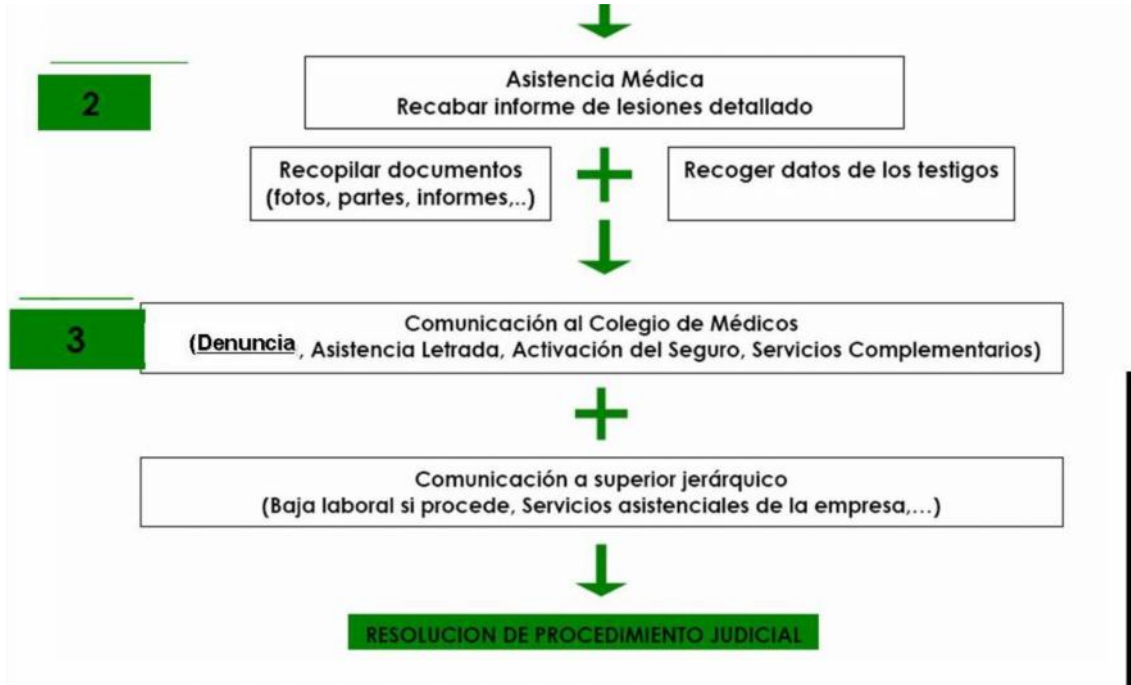


APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.


	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7



APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.

	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

REGISTRO DE AGRESIONES MÉDICAS

EXPEDIENTE Nº ----- FECHA: / /

DATOS DEL AGREDIDO:

MONBRES: _____ **APELLIDOS:** _____

CÉDULA DE IDENTIDAD: _____ **SEXO:** H o M _____

DIRECCIÓN DEL TRABAJO

SERVICIO: _____ **ESPECIALIDAD:** _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____ **TELEFONO:** _____

DIRECCIÓN DE CONTACTO:

CALLE: _____ **TELEFONO:** _____

CORREO ELECTRONICO: _____

RELATO DE HECHOS Y TESTIGOS


TESTIGOS: 1.- Nombres completos.....CEDULA DE IDENTIDAD-----

2.- Nombres completos.....CEDULA DE IDENTIDAD-----

APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.

	GUIA DE ACTUACIÓN FRENTE A VIOLENCIA EN EL SITIO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MACAS	CODIGO: HGM- G.E.C.Q.2.1.1	GUIA:02
		FECHA DE REV: septiembre 2016	VERSION: 2.
		N.- de resolución:	Pag :1 de 7

BIBLIOGRAFIA

- Protocolo contra agresiones a profesionales médicos.
Colegio de Médicos de Burgos.
- *2015 Escuela Nacional de Medicina del Trabajo*. Instituto de Salud Carlos III. Escuela Nacional de Medicina del Trabajo Avda. Monforte de Lemos, 3-5 Campus de Chamartín - Pabellón 1328029 Madrid (España).
- **SERVICIO MURCIANO DE SALUD. PLAN DE PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES** a los profesionales de la Sanidad de la Región de Murcia.
- Dirección General de Recursos Humanos. 2005.

APROBADO: DR. MARCO VILLEGAS
GERENTE DEL HOSPITAL G. MACAS

Revisado: LCDA. MARIANITA ÑAUTA
CALIDAD (E)

ELABORADO: LCDA. GISELA RIVADENEIRA
ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN.