

# **Manual del Personal de Prevención Institucional**

Junta de Escalafonamiento  
Ministerio de Salud – Santa Fe  
Decreto 522/13

## Índice:

CAPITULO I: .....	3
INTRODUCCION: .....	3
Que se entiende por Prevención y Seguridad Institucional: .....	4
CAPITULO II .....	5
Consideraciones básicas del personal de seguridad: .....	5
Funciones del personal de prevención y seguridad institucional: .....	5
ANEXO .....	9
Protocolo estratégico en seguridad y prevención de situaciones violentas para el personal de salud .....	9
BIBLIOGRAFIA: .....	22

## CAPITULO I:

### **INTRODUCCION:**

La Seguridad Ciudadana es definida como **“El derecho de los integrantes de la sociedad de desenvolverse cotidianamente con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal, sus derechos y el goce de sus bienes”**. Se asienta en la obligación del Estado de satisfacer las necesidades del ciudadano, a cambio de la delegación de poder que este ha hecho en los responsables del gobierno. El Estado busca con su accionar lograr un umbral aceptable para la convivencia en el espacio público y privado y para esto concurren distintas agencias como las Fuerzas de Seguridad Pública (Policía, Fuerzas de Seguridad especiales, gendarmería, etc.), la Justicia, la Penitenciaría y distintas organizaciones o entidades no estatales que contribuyen a su logro. Es pertinente dejar bien diferenciada los significados básicos específicos de vigilante, agente de seguridad y agente de fuerzas de seguridad publicas. Vigilante: si lo vemos desde su función de adjetivo, califica como aquel que vigila, está atento , observa , ahora bien si se aplica a un nombre común , es la persona que vigila a algo o a alguien.

Agente de seguridad: es un profesional que vela por la seguridad, primordialmente en relación a las personas, edificios y bienes materiales de cuya protección, vigilancia y custodia estuviera principalmente encargado como complemento y contribución a la fuerza pública proporcionada por las fuerzas de seguridad del estado.

Agente de fuerza de seguridad pública: son organismos publicos que funcionan como brazo ejecutivo del Poder Judicial, empleando la fuerza para hacer cumplir la ley, ejemplo de ello son Fuerzas de seguridad provinciales (los agentes de policía), Gendarmería nacional, Policía Federal, etc.

*“El nuevo paradigma de la seguridad humana, al formar parte de un proceso de desarrollo más amplio, reconoce la responsabilidad de los gobiernos de proteger las libertades humanas esenciales. Tal enfoque implica proteger a la población de los riesgos y amenazas que pueden perjudicar sus aspiraciones y su calidad de vida, así como crear sistemas que faciliten el acceso de las personas a los derechos básicos de supervivencia, dignidad y trabajo decente. De este modo, la gama de libertades humanas y su interrelación se vuelven más transparentes —libertad al no padecer de hambre ni tener otras necesidades básicas, libertad al no sentir temor y libertad de actuar en nombre propio y por cuenta propia— en un marco que promueve la realización plena del potencial humano. La evolución de estos conceptos les ha brindado nuevas oportunidades a países y comunidades de todas partes del mundo para que aborden los riesgos y las amenazas vincula-dos al desarrollo humano y apliquen las estrategias que fortalecen la seguridad humana.” -1-*

-1-Mirta Rosa Periago- D. Oficina Sanitaria Panamericana, Washington, D.C, EEUU

En este marco, la seguridad en salud, en particular, presenta vulnerabilidades en varios frentes. Las amenazas cotidianas comprenden epidemias, pandemias, deficiencias en el suministro de agua y los sistemas de saneamiento, desastres naturales y provocados por el hombre, escasa atención a la salud materno infantil, desempleo, violencia y falta de seguridad en las vías de comunicación y los sistemas de transporte, etc.

La salud pública es una práctica social interdisciplinaria, una acción emprendida conjuntamente por el Estado y la sociedad civil con el propósito de proteger y mejorar la salud de las personas. Entendiendo este paradigma el Gobierno de la Provincia de Santa Fe implementó un sistema de prevención y seguridad acorde a las diferentes áreas del Ministerio de Salud, ya sean las administrativas o las hospitalarias, denominado Prevención Institucional ( P.I )

Este sistema lo lleva a cabo personal de Prevención y Seguridad (mal llamados vigilantes de seguridad) que conocen el manejo de protocolos de actuación , retirando o neutralizando a personas que no supieron tener un comportamiento adecuado ( violento , iracundo ,etc.) en el interior de la institución con colaboración policial o no , acogiéndose a las leyes vigentes del código penal.

### ***Que se entiende por Prevención y Seguridad Institucional:***

Es el cuidado del patrimonio institucional (tanto bienes muebles como inmuebles) y la protección del personal que se desempeña en el área, como así también pacientes y familiares.

## CAPITULO II

### ***Consideraciones básicas del personal de seguridad:***

- La responsabilidad principal es proteger bienes y personas, manteniéndose atento e interesado en el trabajo. Por medio de la observación, estar alerta en todo momento mientras cumple servicio, tratando de detectar de inmediato cualquier actividad, condición o peligro que pueda surgir en perjuicio de las personas, daños a las instalaciones o equipos.
- La meta es la de prevenir riesgos adelantándose a los acontecimientos cumpliendo las normas de seguridad, sabiendo como y donde requerir ayuda en caso necesario.
- Cumplir con las obligaciones sin transgredir normas de cortesía y educación (respete para ser respetado) Recuerde que la norma más acertada es "ser firme sin ser rudo" –cortesía- y actuar con buenos modales sin ser vulgar.

### ***Funciones del personal de prevención y seguridad institucional:***

(Instructivo redactado bajo el asesoramiento del Sr. Marcelo Luna, personal de Prevención Institucional del Hospital ITURRASPE de Santa Fe Capital)

Las funciones del personal de prevención dependerán para la parte operativa de la Dirección del Ministerio de Salud correspondiente; en caso de hospitales del Consejo de salud o de la dirección médica del nosocomio o a quien ellos deleguen, que junto al personal encargado coordinaran las acciones a tomar para el cuidado de las instalaciones, la protección del personal de salud, pacientes y público en general. Las directivas deben cumplirse, al pie de la letra, siendo que en ellas se han volcado los temas específicos y qué tipo de controles realizar.

1. Todo personal de Prevención debe tener en claro que forma parte de un equipo de descompresión de situaciones hostiles y no de represión.
2. El personal de Prevención deberá presentarse a tomar servicio con el uniforme en condiciones, demostrando pulcritud en toda su apariencia. Personal femenino con cabello recogido, tacos bajos y poco maquillaje. Personal masculino con cabello corto y afeitado.
3. Salvo expresa orden o causa justificada jamás abandonara su puesto de trabajo.

4. El personal podrá chequear documentos, averiguar situación de cualquier transeúnte dentro de los límites institucionales, como así retirarlo de la misma si fuera necesario y si la situación lo amerita .Con apoyo o no policial.
5. El personal de prevención podrá revisar bolsos, cajas, habitaciones, etc. , para lo cual se aconseja buscar testigos para realizar esta acción. También podrá cerrar salas, si fuera necesario, en caso de robos o situaciones que pongan en peligro la tranquilidad del sector, con apoyo o no policial.
6. El personal podrá demorar a las personas que sean sorprendidas en actos delictivos, como por ejemplo: robos, vandalismos sobre bienes patrimoniales o que hayan producido violencia física o psicológica sobre personas. Dándole aviso inmediato a la autoridad policial , amparados por ley:
  - Apreensión Privada: permite que personal civil oficie de policía en caso de ausencia del mismo.
  - Flagrancia: ayudar cuando la urbe o agente personal persigue a alguien que incurrió en un hecho delictivo.
7. El personal de prevención masculino no podrá revisar a personas del sexo opuesto, para eso existe personal femenino en la sección, de no estar presente, se solicitará personal femenino policial.
8. El personal será encargado de vedar zonas que por cualquier razón produzcan riesgos a pacientes, transeúntes o personal que se desempeñe en el área institucional y/o hospitalaria. Ejemplos: perdida de gas, rotura de ascensores, pérdidas de agua, desprendimiento de mampostería, etc.
9. El personal deberá saber guardar secretos o información que determine la posibilidad de dilucidar inconvenientes e ilícitos internos donde se involucran agentes internos institucionales o del nosocomio.
10. EL personal de prevención tendrá a cargo los ingresos a la institución (puertas y portones) no teniendo en cuenta aquellos que hayan sido adjudicados a empresas privadas por el Consejo de administración o la Dirección correspondiente , deslindándose de responsabilidades en esa sección.
11. El personal de prevención tendrá un libro de actas de manejo diario, en el cual será obligación volcar lo ocurrido durante la guardia. Donde se realizara un relato objetivo de lo ocurrido, especificando horarios, personas involucradas, testigos y

perjuicios ocasionados. No debe olvidar el personal que este es un documento público, el cual puede ser requerido por autoridades de la institución, hospitalarias, policial o judicial.

12. Los vehículos que ingresan al área institucional/hospitalaria podrán ser chequeados por personal de prevención , en el ingreso o egreso de los mismos , solicitando al chofer mostrar cajas, bauleras ,baúles , etc.
13. El personal de prevención debe realizar rondas continuas por las instalaciones, para poder observar mejor el cuidado de las mismas y el comportamiento de las personas que concurren a la institución/ nosocomio.
14. El personal debe ser muy criterioso y en casos difíciles se deben tomar decisiones inteligentes pero muy rápidas. Debemos confiar en nuestra experiencia nunca dejando de lado los procedimientos correspondientes, acudiendo a las fuerzas policiales con sede en la institución o llamando al 911 en caso de disturbios que causen perturbaciones y agresiones físicas en forma masiva al personal de salud , pacientes y familiares
15. El personal tendrá la función de orientar a las personas que necesiten ubicarse dentro de las instalaciones, teniendo un trato y dialogo ameno y sereno.
16. El personal deberá cumplir y hacer cumplir las leyes internas vigentes.
17. El personal de prevención deberá actuar de acuerdo al protocolo de actuación vigente en la institución en caso de :
  - Caso de captación en sala de guardia de pacientes con Violencia de género.
  - Ingreso al efector de menores bajo protección de la Sub-secretaría de la Niñez y adolescencia.
  - Emergencia a ingreso sala de guardias.
  - Caso de hostigamiento psicológico (agresiones verbales)
  - Defensa personal para reducción sin castigo en caso de violencia física por parte de un agresor.
  - En caso de incendio deben actuar rápidamente usando los extintores y llamando al cuerpo de bomberos
  - En caso de desborde violento , sino se cuenta con el personal policial , llamar al 911.

18. El personal de prevención deberá estar dispuesto a capacitarse en forma continua (dentro y fuera del horario laboral ) sobre la preparación requerida para el cargo: Instrucción en RCP , cursos de Primeros auxilios ,movimientos de politraumatizados , usos de camillas y sillas de rueda , control del fuego , preparación en defensa personal para reducción sin castigo , protocolo de actuación en catástrofes y desastres naturales , Leyes vigentes en salud ,etc.

## **ANEXO**

### ***Protocolo estratégico en seguridad y prevención de situaciones violentas para el personal de salud***

#### 1.-INTERVENCIONES EN EL LUGAR DE TRABAJO

**Desarrollar una cultura del lugar de trabajo centrada en los aspectos humanos, basada en la seguridad y en la dignidad, en la no discriminación, en la tolerancia, en la igualdad de oportunidades y en la cooperación.**

Para ello es preciso promover activamente el desarrollo de procesos de socialización y nuevos estilos de gestión participativa y establecer un nuevo tipo de organización en la que:

- Se recurra ampliamente al dialogo social y la comunicación
- La organización y el personal compartan una visión y metas comunes
- El director esté comprometido a combatir la violencia en el lugar de trabajo
- Los servicios y responsabilidades estén descentralizados de modo que los trabajadores se hagan más conscientes de los problemas locales y puedan responder mejor a las necesidades de los pacientes
- La organización fomente que los problemas se compartan y se solucionen en grupo
- La organización facilite un entorno en el que se reconozcan las iniciativas del personal, se formulen comentarios y observaciones y se creen oportunidades para el desarrollo personal y profesional logrando un entorno social muy fuerte y positivo.

Publicar una declaración explícita de política

La dirección, en consulta con todos los principales interesados, debe publicar una declaración explícita de intenciones en la que se reconozca la importancia de la lucha contra la violencia laboral. Esa declaración debe contener como mínimo lo siguiente:

- 1. una definición de violencia para que las personas sepan exactamente de qué se está hablando.**
- 2. una declaración en la que se exprese un compromiso real de dar al problema de la violencia una gran prioridad en la organización.**
- 3. un aviso de que no se tolerará ningún comportamiento violento o que intencionadamente engendre violencia**
4. la disposición a apoyar cualquier acción encaminada a conseguir un entorno libre de violencia

5. la dedicación a dotar a los directivos de la capacidad y los medios necesarios para aplicar la política general a todos los niveles en la organización
6. una asignación de responsabilidad a las personas o equipos que tengan una capacidad y formación adecuadas para ejecutar la política
7. la implantación de un sistema de reclamaciones que sea independiente y libre de toda represalia.

#### Aumentar la conciencia

Es esencial que la declaración de política vaya acompañada de iniciativas encaminadas a hacer a los directores, personal y pacientes más conscientes de los efectos deletéreos de la violencia laboral, y de las ventajas de emprender un curso de acción inmediato para eliminarla o reducirla. Deben ponerse claramente de relieve las siguientes consecuencias de la violencia:

#### Para la persona:

El sufrimiento y humillación que produce la violencia conducen a una falta de motivación, pérdida de confianza y de autoestima y, si la situación se prolonga, se observan frecuentemente consecuencias como la enfermedad física, los desórdenes psicológicos o el abuso del tabaco, del alcohol o de los medicamentos.

#### En el trabajo:

La violencia en el lugar de trabajo es causa de perturbación inmediata, y a menudo duradera, de las relaciones interpersonales, de la organización del trabajo y del entorno laboral general, que produce un empeoramiento de la calidad del servicio prestado.

Los empleadores soportan los costos directos de las responsabilidades jurídicas, del trabajo perdido y del aumento de los costos de las medidas de seguridad. Además probablemente soportarán también los costos indirectos de la disminución de la eficiencia y la productividad con el deterioro de la calidad de los servicios prestados.

#### En la comunidad:

La violencia en el lugar de trabajo puede llegar a producir desempleo y problemas psicológicos y físicos que perjudican la situación social de la persona.

Entre los costos de la violencia se incluyen los de la atención de salud y la rehabilitación de larga duración para la reintegración de las víctimas, los costos del desempleo y del reciclaje de las víctimas que pierden o dejan su trabajo a consecuencia de esa violencia, y los costos de las discapacidades

o invalidez cuando la capacidad de las víctimas para trabajar se ve afectada por la violencia laboral. Asimismo se ve amenazado el acceso del público a unos servicios de salud de calidad.

## 2.-INTERVENCIONES EN LAS ORGANIZACIONES

Ha de darse gran prioridad a la intervención en la organización. Detectar el problema de ésta en el origen resulta frecuentemente mucho más eficaz y menos costoso que aumentar la capacidad de solución mediante intervenciones en el plano individual

O que actuar sobre los efectos de la violencia en cada trabajador. Las intervenciones en las Organizaciones han de prepararse y adaptarse en función de situaciones concretas, y las prioridades de la intervención han de identificarse en consulta con los interesados locales.

En la intervención en la organización pueden estudiarse los siguientes aspectos:

Dotación de personal:

Debe asegurarse la presencia del personal adecuado, en número y cualificaciones, en particular

- En los periodos de mayor actividad, durante los traslados de los pacientes, las respuestas de urgencia, las horas de las comidas y por la noche en las unidades de admisión, de urgencias o de cuidados intensivos para los pacientes con historial de comportamientos violentos o de actividades con grupos marginales.

El personal disponible ha de aprovecharse de la manera más eficaz y deben tomarse, con el personal interesado, disposiciones como las siguientes:

- Preparar la rotación del personal para los trabajos especialmente exigentes, y de los que son nuevos en el puesto detallar cómo debe trasladarse el personal entre los distintos sectores de trabajo preparar turnos para que el personal esté alerta y cuente con ayuda si se producen situaciones de violencia preparar las asignaciones de modo que los trabajadores no se encuentren solos en situaciones peligrosas.

Estilo de dirección:

La dirección es un punto de referencia natural dentro de las Organizaciones. Cuando la dirección da ejemplo de actitudes, liderazgo y comportamientos positivos en el trabajo, es probable que toda la organización haga lo mismo. Un estilo de dirección basado en la apertura, la comunicación y el diálogo, en el que son prioritarias las actitudes solícitas y el respeto a la dignidad de las personas, puede contribuir en gran medida a la eliminación de la violencia en el lugar de trabajo.

Información y comunicación:

Entre la dirección y las unidades de trabajo:

La circulación de la información y la comunicación abierta pueden reducir en gran medida el riesgo de violencia laboral al difuminar la tensión y la frustración entre los trabajadores. Son especialmente importantes para eliminar el tabú del silencio que muchas veces rodea los casos de acoso sexual y de intimidación y atropello.

Ha de fomentarse lo siguiente:

- sesiones de información, reuniones del personal, reuniones generales debates en grupos trabajo en equipo, formación en grupos con los pacientes y el público.
- Facilitar información oportuna a los pacientes y a sus parientes y amigos es de crucial importancia para reducir el riesgo de ataques y abusos verbales. Éstos suceden especialmente en situaciones de angustia y en los largos periodos de espera que se producen con frecuencia en los departamentos de accidentes o de urgencias.

En particular,

- deben recopilarse, distribuirse, exponerse y aplicarse protocolos o códigos de conducta en los que se expliquen las obligaciones y los derechos de los pacientes y de los amigos y parientes.
- deben darse a conocer las sanciones aplicadas en respuesta a la violencia cometida contra el personal.

Para los trabajadores que corren riesgos especiales

A los trabajadores que corren riesgos especiales, como los trabajadores de urgencias y cuidados intensivos y personal de ambulancias, debe facilitarse información sobre los riesgos que comportan determinadas situaciones, y han de tener a disposición unos canales de comunicación eficaces.

**Esto incluye: prever protocolos para informar al personal de que un compañero está fuera de su puesto, adónde ha ido y el tiempo aproximado en que se espera su vuelta. También debe haber procedimientos para reaccionar cuando los protocolos no se cumplen ;prever protocolos de urgencia para que el personal pueda pedir ayuda sin tener que explicar la situación y, por consiguiente sin alertar al agresor ;facilitar información sobre los posibles riesgos que implican los futuros contactos y su ubicación ;mantener vínculos con la policía del hospital para adquirir información actualizada sobre los puntos problemáticos o los pacientes violentos que se conozcan ;prever sistemas de alarma ( botón antipático, alarma de incendio , alarmas de seguridad de sitios de entrada restringida ,et.)**

Prácticas laborales: Cambiar y mejorar las prácticas de trabajo es un modo sumamente eficaz y barato de difuminar la violencia laboral.

Como cada situación laboral es única, debe emplearse una combinación de medidas que puedan responder a cada situación:

- la afluencia de pacientes y la planificación de las citas deben adaptarse a las necesidades y a los recursos
- deben evitarse las aglomeraciones
- los tiempos de espera deben reducirse al mínimo
- los trabajadores de noche, especialmente las mujeres y quienes pasan de un edificio a otro o trabajan en sectores aislados de un edificio, deben, si es posible, trabajar juntos o próximos

### **Diseño del puesto de trabajo**

El diseño del puesto de trabajo es un factor esencial en relación con la violencia laboral. Cuando el diseño es eficiente:

- las tareas realizadas pueden identificarse como unidades completas de un trabajo, no como fragmentos .
- los puestos de trabajo contribuyen en medida significativa a las operaciones totales de la organización, que el trabajador puede entender.
- los puestos de trabajo conceden un grado de autonomía adecuado y no son excesivamente repetitivos ni monótonos.
- se hacen comentarios y observaciones suficientes sobre la realización de las tareas y las posibilidades de desarrollo de las capacidades del personal.
- los puestos de trabajo se enriquecen con una amplia variedad de tareas .
- mejora la planificación de los trabajos .
- debe evitarse la sobrecarga de trabajo y el ritmo de trabajo excesivo .
- se facilita el acceso a trabajadores de apoyo o a los miembros del equipo .
- se dispone de tiempo para dialogar, compartir información y solucionar los problemas.

### **Horario de trabajo**

- Para que la violencia en el trabajo no se produzca ni se difunda, debe evitarse, con una gestión adecuada del tiempo, que la presión del trabajo sea excesiva :
- organizando el horario de trabajo en consulta con los trabajadores interesados, en la medida de lo posible
- evitando horarios de trabajo demasiado prolongados
- evitando recurrir excesivamente al trabajo en horas extraordinarias
- previendo tiempos de descanso adecuados
- creando equipos autónomos o semiautónomos que se ocupen de organizar su propio tiempo de trabajo

- manteniendo los horarios de trabajo regulares y previsible

### 3.-INTERVENCIONES EN EL ENTORNO

Para prevenir la violencia laboral, deben identificarse y abordarse los problemas que se plantean en el entorno de trabajo. Esas intervenciones han de prepararse y adaptarse teniendo presentes las situaciones concretas y deben establecerse, en consulta con los interesados locales, las prioridades entre los diversos tipos de intervención que pueden hacerse.

Las intervenciones en el entorno pueden hacerse en :

#### **El entorno físico**

Las características físicas del lugar de trabajo son factores de importancia crítica que pueden difuminar la violencia o activarla. Por ello debe prestarse especial atención al nivel y a los modos en que los trabajadores, los pacientes y los visitantes están expuestos a esos factores, y ha de tenderse también a la adopción de soluciones adecuadas, conformes con la legislación y la práctica vigentes, para reducir o eliminar cualquier consecuencia negativa.

En particular:

Los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible, para evitar la irritación y la tensión entre los trabajadores, los visitantes y los pacientes

Deben eliminarse los malos olores

Ha de mantenerse una buena iluminación para que mejore la visibilidad en todos los sectores, sobre todo en los accesos y en las zonas de estacionamiento, especialmente por la noche

Deben adoptarse las medidas necesarias para que sean adecuadas la temperatura, la humedad y la ventilación, en particular en sectores en que se reúna mucha gente y en los climas cálidos

Deben mantenerse bien todas las estructuras físicas y los accesorios.

El diseño del lugar de trabajo

**En el contexto concreto de la posible violencia y agresión en el lugar de trabajo, especialmente en los sectores abiertos al público, el diseño de los lugares de trabajo requiere especial atención e implica los siguientes factores adicionales :**

#### **Acceso**

Debe proporcionarse un acceso seguro al lugar de trabajo y desde él debe reducirse al mínimo el número de los sectores de acceso del público a las instalaciones de salud.

**deben instalarse servicios de seguridad en la entrada principal, cerca del camino de paso de los visitantes y en los departamentos de urgencias ,si son necesarios los chequeos en busca de armas, debe estudiarse con gran cuidado el modo de hacerlos con arreglo a la legislación y la práctica aplicables, para evitar todo riesgo innecesario**

Los pacientes y visitantes han de poder identificar fácilmente la zona de recepción, que ha de ser también fácilmente accesible y visible para el resto del personal.

**El acceso del público a la instalación principal de atención de salud debe estar regulado según protocolos acordados**

El acceso a los sectores reservados al personal como zonas de vestuarios, y zonas de descanso debe restringirse y limitarse al personal del centro.

Las zonas de estacionamiento de los vehículos del personal deben estar situadas en las proximidades del lugar de trabajo.

### **Espacio**

Entre los visitantes y los pacientes debe haber espacio suficiente para que sean mínimas las interferencias personales y la creación de tensiones entre visitantes y pacientes

Debe preverse espacio suficiente para facilitar la prestación de los servicios y para el descanso del personal de salud

Deben preverse zonas de recepción espaciosas y tranquilas, y con espacio suficiente para el personal

**Deben utilizarse barreras de protección para los trabajadores que corren riesgos especiales y para separar a los pacientes peligrosos de los demás pacientes y del público.**

### **Salas de espera**

Ha de haber asientos cómodos, especialmente si se producen esperas largas debe reducirse al mínimo el aburrimiento mediante actividades (por ejemplo, facilitando materiales de lectura, televisión, videos infantiles y educativos, juguetes para los niños)

### **Accesorios y complementos**

Los muebles deben disponerse de tal manera que no obstaculicen al personal en las salas de entrevistas y en las zonas de tratamiento de crisis, el mobiliario debe ser mínimo, sin ángulos ni bordes pronunciados y, si conviene, ha de estar fijado al suelo.

## **Locales**

Las salas de tratamiento deben tener dos salidas y, si ello no es posible, han de estar dispuestas de tal manera que permitan una salida fácil las salas de tratamiento de los servicios de urgencia han de estar separadas de los sectores a los que tiene acceso el público los lavabos, las zonas de comidas y bebidas, debe respetarse lo más posible la privacidad.

## **Sistemas de alarma y cámaras de vigilancia**

En los sectores potencialmente peligrosos deben instalarse cámaras de vigilancia

**Cuando los riesgos son claros o previsibles, deben facilitarse a los trabajadores sistemas de alarma, como teléfonos, timbres, buscapersonas y radios de onda corta, para que, en caso de algún problema, alerten a otros compañeros o se lo comuniquen, se aconseja emplear sistemas silenciosos para evitar la reacción del agresor.**

**Debe disponerse de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma el tipo de sistema de alarma dependerá de la evaluación del riesgo del sector de que se trate.**

## **4.-INTERVENCIONES DIRIGIDAS A LAS PERSONAS**

**Han de prepararse intervenciones destinadas a reforzar la capacidad de las personas para contribuir a la prevención de la violencia en el lugar de trabajo.**

**Las intervenciones orientadas a las personas han de prepararse y adaptarse teniendo en cuenta las situaciones concretas y, en consulta con los interesados locales, debe establecerse cuáles de los distintos tipos de intervenciones son prioritarios.**

Para ello se necesita lo siguiente:

### **Formación**

**La formación para hacer frente a la violencia en el trabajo debe basarse en un conjunto de medidas y ha de impartirse de manera continua o periódica y obligatoria, según las necesidades concretas, a todos los trabajadores y a los directores.**

**La formación debe incluir los aspectos siguientes:**

**Orientaciones en cuanto al entorno laboral, las políticas de gestión y los procedimientos de queja información acerca de los distintos tipos de violencia laboral, física, y psicológica y acerca de las mejores prácticas para reducir la información sobre la diversidad y la discriminación de género y la diversidad y**

**discriminación cultural para desarrollar la sensibilidad hacia esos aspectos mejorar la capacidad de identificar posibles situaciones de violencia dotar de capacidades de trato personal y de comunicación para prevenir o posibles situaciones de violencia en el lugar de trabajo**

**Aumentar la competencia para las funciones concretas que han de desempeñarse formación y capacitación que reafirmen la confianza en sí, especialmente para las mujeres autodefensa, según se requiera en función de la evaluación de los riesgos.**

### **Asistencia y asesoramiento**

Ha de prestarse asistencia y asesoramiento a las personas para ayudarles a reconocer los peligros de su comportamiento actual y a cambiar su conducta o actitudes, por ejemplo la violencia doméstica, el abuso de sustancias, o los comportamientos resultantes del estrés, la depresión o el insomnio.

### **Promoción del bienestar**

**Mantenerse en buena forma física y en unas condiciones psíquicas de estabilidad emocional es un modo eficaz de hacer frente a la violencia en el lugar de trabajo. Ha de prestarse especial atención a fomentar la costumbre del ejercicio físico regular, unos hábitos adecuados de alimentación y sueño, las técnicas de relajación y las actividades de tiempo libre, especialmente las que conlleven contactos sociales entre los miembros del personal.**

Resolver las exigencias del trabajo y de la familia, a veces superpuestas y contrarias entre sí, puede ser muy difícil y crear tensiones e insatisfacción.

Facilitar los medios para reconciliar las responsabilidades del trabajo con las de la familia :como facilidades de horario de trabajo, apertura de guarderías infantiles en los lugares de trabajo o prestar ayuda a los padres y madres solteros, puede contribuir eficazmente a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

### **5.-INTERVENCIONES A POSTERIORI**

Las intervenciones después del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral y a conseguir que esa violencia no se repita en el futuro.

Deben ir orientadas no sólo a la víctima sino también al agresor, a los testigos y a todo el resto del personal directa o indirectamente afectado por un incidente o comportamiento violento.

## **Planes de respuesta**

Deben prepararse y comprobarse de antemano planes de la dirección para tratar la violencia laboral y ayudar a todos los afectados por ella a solucionar los efectos desoladores y, muchas veces, incapacitadores de un incidente o comportamiento violento e impedir que aparezcan después graves problemas psicológicos.

## **Información y registro**

Los sistemas de información y registro son esenciales para identificar los lugares de trabajo y las actividades en que la violencia puede plantear problemas.

**Deben comunicarse y registrarse todos los incidentes que impliquen violencia física o psicológica y aun los incidentes menores o posibles en los que no se ha causado daño.**

El director debe establecer procedimientos para registrar todos los casos de violencia en el trabajo y ha de haber mecanismos para responder a tales casos.

**Los informes de esos incidentes deben examinarse periódicamente como indicadores para mejorar las medidas de seguridad aplicadas en el trabajo.**

Todos los trabajadores deben saber cómo y dónde deben informar, sin miedo a las represalias ni a las críticas.

**En el libro de actas donde se registren las denuncias debe colocarse la información siguiente:**

**Dónde ha ocurrido el incidente, con descripción del entorno físico**

**Fecha y hora**

**Actividad en el momento del incidente**

**Detalles de la víctima**

**Detalles del supuesto autor**

**Relación entre la víctima y el supuesto autor**

**Relato de lo sucedido**

**Testigos**

**Resultados**

**Medidas adoptadas después del incidente**

**Eficacia de esas medidas**

## **Recomendaciones para impedir que se produzcan en el futuro incidentes similares.**

Debe alentarse también a los trabajadores a que comuniquen las condiciones o situaciones en que se ven sometidos a riesgos excesivos o innecesarios de violencia en el lugar de trabajo, y a que formulen sugerencias para reducir el riesgo de violencia o mejorar las condiciones de trabajo.

### **Tratamiento médico**

Ha de disponerse de la posibilidad de tratamiento médico inmediato y todos los afectados por la violencia en el trabajo han de saber que existe esa posibilidad. Especial cuidado ha de tenerse cuando se trata con víctimas de agresiones sexuales, pues el examen médico puede recordarles la agresión y, por ello, puede causar una especial angustia.

### **Información a posteriori**

La posibilidad de informar después de los acontecimientos debe ofrecerse a todos los afectados por la violencia laboral.

Esa posibilidad incluye los aspectos siguientes:

Compartir la experiencia personal con otras personas para difuminar los efectos de la violencia .

Ayudar a quienes se han visto afectados por la violencia en el trabajo a entender y asimilar lo que ha ocurrido ofreciéndoles seguridad y apoyo hacer que las personas se centren en los hechos y den información explicar las ayudas a las que pueden acudir.

### **Asesoramiento**

También debe ponerse a disposición el asesoramiento por grupos especializados según sea necesario. La institución de atención de salud debe proporcionar directamente asesoramiento por grupos de psicólogos, abogados ,etc. Como parte de su servicio de salud en el trabajo.

Apoyo de la dirección:

La dirección debe proporcionar apoyo inmediato y duradero a todos los afectados por la violencia en el lugar de trabajo. En particular, la dirección debe:

Tratar las consecuencias inmediatas de la violencia.

Reducir al mínimo las repercusiones de la violencia laboral cuidando o asesorando sobre permisos, costos y aspectos jurídicos.

Dar información y apoyo a las familias de los afectados.

Iniciar oportunamente una investigación interna.

Seguir el caso durante todo el tiempo que sea necesario.

Representación y ayuda jurídica.

Los Gremios y las Asociaciones Profesionales han de involucrarse en la prestación de ayuda representativa y jurídica, según sea necesario. Esto conllevará:

Ayuda y apoyo en los trámites con la policía.

Consultas con las fuentes de ayuda jurídica para ver las posibles opciones.

Asistir a reuniones, investigaciones y audiencias.

Acceso a formación en lo referente a violencia en el trabajo

Procedimientos de queja

Debe disponerse de procedimientos que ayuden a resolver los problemas antes de que se deteriore más una situación, especialmente entre los trabajadores, supervisores, o directores. Esos procedimientos deben ser reuniones informales entre el reclamante y el director.

También pueden organizarse reuniones para esclarecer aspectos con el supuesto autor o cualquier otra persona de que se trate, con asistencia de un representante de los trabajadores. Esas reuniones pueden ofrecer oportunidades para conciliación y para prevenir la violencia, u otros nuevos incidentes. Sin embargo, si no puede llegarse a una solución por este procedimiento, debe ofrecerse al reclamante una vía para presentar una reclamación, conforme a derecho y según la práctica, ante las autoridades jurisdiccionales.

### **Rehabilitación**

La recuperación después de la violencia en el trabajo puede necesitar un largo periodo de rehabilitación. Durante todo el periodo de rehabilitación, los trabajadores deben recibir apoyo y concedérseles todo el tiempo necesario para que se recuperen, pero también hay que animarles a volver al trabajo. Cuanto antes la víctima pueda volver al trabajo, más fácil le resultará unirse al grupo y habrá perdido menos de la información actual necesaria para su rendimiento en el trabajo. Sin embargo, al principio no ha de someterse a los trabajadores a una presión excesiva; y puede ser que la flexibilidad sea como trabajo a tiempo parcial, tareas livianas, o el apoyo de un compañero para recuperar la confianza. Para las víctimas de la violencia en el trabajo es importante que, cuando vuelvan a él, se sientan en ese entorno seguros contra toda violencia física o psicológica.

## 6.-EVALUACIÓN Y CONTROL CON CORRECIÓN DE ERRORES

La evaluación de la eficacia de los planes y medidas contra la violencia debe incluir:

- La vigilancia, en forma continua, y la publicación periódica de los resultados de las medidas aplicadas.
- La participación de los trabajadores en la preparación de los criterios para la evaluación, recibiendo de ellos periódicamente observaciones y comentarios comprobando cómo les va y haciendo las modificaciones necesarias.
- Organizar reuniones periódicas conjuntas de la dirección y los trabajadores para hablar de las medidas aplicadas.
- **Revisar periódicamente el plan de gestión y evaluar la aplicación de la política general**

Evaluar de nuevo la cultura del lugar de trabajo, la organización del trabajo y la calidad del entorno para responder eficazmente a la violencia laboral

Activar un ciclo de gestión del riesgo laboral para hacer de la lucha contra la violencia en el trabajo un proceso constante en los hospitales públicos.

**NOTA:** los párrafos del Anexo resaltados con negrita se encuentran íntimamente relacionados con la Prevención y seguridad institucional.

**RECOMENDACIONES :** leer muy atentamente todos los manuales de ingreso a Salud Pública, muy especialmente el de **Choferes , camilleros y Bioseguridad.**

## **BIBLIOGRAFIA:**

- Seguridad y Salud pública. Revista Panamericana de la Salud.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informe sobre desarrollo humano. Nuevas dimensiones de la seguridad humana.
- Human Security Centre. Nueva York: Oxford University Press; 2005. Acceso el 5 de junio de 2012.
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). La salud pública en las Américas: nuevos Conceptos, análisis del desempeño y bases para la acción. Washington, DC: OPS
- Briceño-León, R. Urban violence and public health in Latin America: a sociological explanatory.
- Escritos de Castro Adila. Bogotá. Colombia.
- Manual del Instituto argentino de seguridad integral.
- Manual guardia de seguridad y vigilancia Protección de riesgos.
- Manual estratégico en seguridad y prevención en situaciones violentas.