



**Buenos
Aires**
Provincia

0000923

LA PLATA,

11 ABR 2017

VISTO el expediente N° 2900-38948/17 por el cual se tramita la aprobación del Protocolo de Acción en situaciones de Violencia Externa, consensuado por la Mesa Intersectorial Por Hospitales Libres de Violencia, y

CONSIDERANDO:

Que la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud definen a la violencia externa en el lugar de tareas como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma; se entiende como consecuencia directa un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable;

Que la violencia externa en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico con raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales. Sus consecuencias repercuten de forma negativa en la salud física, psicológica y social y en el entorno laboral y social del trabajador, devaluando la prestación del servicio público;

Que al igual que lo son otro tipo de riesgos, la violencia externa debe ser considerada e incorporada en los programas preventivos, y ha de contar

con la implicación y el compromiso de todos, dirección, trabajadores y sus representantes;

Que debe estipularse un abordaje integral de la violencia externa, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de la población hospitalaria ante esta situación, a fin de proteger la Salud Integral de los/as afectados/as directos e indirectos dentro de las instituciones hospitalarias;

Que estas agresiones y atropellos impactan en la institución sanitaria, en la organización y en la calidad de la atención, debiéndose prever distintos tipos de intervenciones, así: en el espacio de trabajo por intermedio de medidas de seguridad duras y personal de seguridad idóneo para garantizar la protección de la comunidad hospitalaria; en medidas organizativas y administrativas, a través del desarrollo de programas, políticas y prácticas, que promuevan un ambiente de trabajo seguro; en propuestas de sensibilización, capacitación y formación entrenando a los equipos de salud para anticipar, reconocer y responder al conflicto y la violencia, en la asistencia y acompañamiento de las personas afectadas a través de equipos de especialistas, a fin de proteger la salud psicosocial, de los/as afectados/as directos/as e indirectos dentro de las instituciones hospitalarias;

Que siendo de público y notorio conocimiento las situaciones de agresión al personal del sistema de salud, y buscando preservar, así como cuidar la tarea que desempeña el personal hospitalario; con el objetivo de propiciar y sostener el trabajo en un entorno saludable, teniendo a la vista lo propuesto por la Mesa Intersectorial Por Hospitales Libres de Violencia se propicia la aprobación del Protocolo de Acción en situaciones de violencia externa en el ámbito de la salud pública;

Que en tal sentido, se ha expedido Asesoría General de Gobierno;

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long vertical stroke at the bottom.



**Buenos
Aires
Provincia**

Que la presente medida se dicta en uso de las atribuciones conferidas por el artículo 22 de la Ley N°14853;

Por ello,

**LA MINISTRA DE SALUD
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º. Aprobar el Protocolo de Acción en Situaciones de Violencia Externa en el Ámbito de la Salud Pública, el cual pasa a formar parte de la presente como Anexo I, y la planilla de Registro de Situaciones de Violencia Externa, la cual pasa a formar parte de la presente como Anexo II.

ARTICULO 2º. Registrar y comunicar. Cumplido Archivar.

RESOLUCIÓN N° 0000923

Dra. ZAIDA ORTIZ
Ministra de Salud de la
Provincia de Buenos Aires

0000923



**Buenos
Aires**
Provincia

ANEXO I

**PROTOCOLO DE ACCIÓN EN SITUACIONES DE
VIOLENCIA EXTERNA EN EL ÁMBITO DE LA SALUD PÚBLICA**

El presente protocolo se aplica ante un hecho de violencia externa, que puede ser producto de un hecho externo o de violencia intrusiva (derivados de hechos delictivos, robos, ataques vandálicos, protestas violentas, por enfermedad mental, por efecto de las drogas, y-o por causas aleatorias), o como consecuencia de la violencia ejercida por parte del paciente y/o familiares y/o acompañantes (violencia verbal y-o física).

El ámbito de aplicación del presente es dentro del hospital, en todas las dependencias hospitalarias que se encuentren del lado interno de la línea municipal.

Las personas involucradas ante un hecho de violencia externa, y quienes tienen responsabilidad en los servicios y en la dirección hospitalaria, deben realizar las siguientes acciones:

A. La persona o las personas agredidas deben:

1. Mantener la calma y tratar de no permanecer solo/a en la contención de la situación. No responder las agresiones o provocaciones verbales.
2. Mantener una adecuada distancia de seguridad con el/la posible agresor/a.-
3. Presionar el botón antipánico en caso de ser posible y colocarse cerca de la salida más próxima.-
4. Interrumpir la actividad hasta tanto la situación se encuentre controlada.-

5. Llamar a la guardia policial que debe estar presente en todo momento, para que tome intervención ante cualquier situación de violencia. Este requerimiento puede procurarse directamente o, por interpósita persona.
6. Avisar inmediatamente al superior jerárquico a cargo del servicio de turno.
7. Denunciar penalmente en comisaría o sede judicial, y de mediar su consentimiento, ser asistido por un equipo móvil regional de abordaje integral de las violencias (EMV).

B.- El superior jerárquico debe:

1. Implementar las acciones necesarias para restablecer el funcionamiento del servicio y/o la guardia.
- 2.-Informar del hecho a la Dirección Ejecutiva, en forma inmediata a la ocurrencia del mismo.
3. Arbitrar los medios correspondientes para que el/la agredido/a, obtenga la asistencia médica necesaria.
4. Indicar que sea confeccionado el informe médico, así como el parte de lesiones si correspondiere.
5. Asegurar que la A.R.T. sea notificada.

C. El Director/a o autoridad máxima del establecimiento, debe:

1. Afrontar la situación, acompañando y asistiendo a la persona o las personas agredidas.
2. Realizar la denuncia penal en caso de corresponder.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'G' or 'C' shape with a vertical line extending downwards from the center.

0000923



**Buenos
Aires**
Provincia

3. Contactar a un equipo PAP (Primera Ayuda Psicológica) para la asistencia inmediata de la persona o las personas agredidas, previo consentimiento de las mismas.
4. Contactar al equipo móvil regional de abordaje integral de las violencias (EMV) para la continuidad de la asistencia psicológica, judicial y social, de la persona o las personas agredidas previo consentimiento de las mismas. El Director de manera conjunta con la Dirección Provincial de Hospitales y la Dirección Provincial de Salud Comunitaria, Entornos Saludables y No Violentos, decidirán, ante situaciones de extrema vulnerabilidad y con el objetivo de cuidar la salud física y psíquica de la persona o las personas agredidas, el acompañamiento mencionado de manera obligatoria.
- 5 Confeccionar la planilla de "Registro del hecho de violencia externa", mediante planilla que figura como Anexo II.



Ministerio de Salud

9 2 3



Buenos
Aires
Provincia

PLANILLA DE REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

1. Identificación del Lugar: _____

2. Datos del Agredido/a

Apellido y Nombre: _____

DNI: _____

Sexo: F ☐ M ☐

Edad: _____

3. Relación con el Hospital (personal, familiar, paciente internado, paciente externo, etc.): _____

4. Datos sobre el evento violento:

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Área en la que se produjo: _____



9 2 3

**Buenos
Aires**
Provincia*Ministerio de Salud***5. Testigos del evento consultados para la realización del informe:**

Apellido y nombre: _____

DNI: _____

Relación con el hospital: _____

6. Descripción detallada sobre el evento violento:

Descripción de la intervención del personal de seguridad si la hubiera

Descripción del tipo de asistencia brindada en la institución a las personas agredidas (en base a un listado que incluya algunos de estos ítems: asistencia médica, asistencia psicológica, asistencia psiquiátrica, estudios de laboratorio, otros).

_____**7. Se efectuó denuncia policial**SI ☐NO ☐

Lugar: _____

8. Cualquier otro dato de interés:_____
_____**FIRMA Y ACLARACIÓN
DEL DIRECTOR/RESPONSABLE**

