



POLÍTICA DE TOLERANCIA Y NO AGRESIVIDAD

Resolución 479 del 22 de Diciembre del 2.020

“Por medio de la cual se establece la Política de Tolerancia y no Agresividad del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.”

El Suscrito gerente del HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. en uso de sus atribuciones legales y,

CONSIDERANDO QUE,

Que la ley 1010 de 2016 de la República de Colombia y Gobierno Nacional adopta las medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, en su artículo 1° establecer la presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

Que la Resolución 2082 del 2014, Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación y dentro del manual Ambulatorio y hospitalario de Acreditación en Colombia en su versión 03, establece dentro del estándar 98, una política clara emanada de la alta gerencia que defina las normas de comportamiento frente a los clientes y los compañeros de trabajo y de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.

La resolución 652 de 2012 Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN: Adoptar la política de Tolerancia y no Agresividad del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.



ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS: La política de Tolerancia y no Agresividad del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tendrá como objetivos:

OBJETIVO GENERAL: Prevenir el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, pacientes, sus familias o sus responsables, personal en formación, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores en cumplimiento de los objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Capacitar en la política de Tolerancia y No Agresividad en Inducción, Reinducción o cuando se requiera al personal en temas de manejo y prevención de situaciones de violencia y agresión entre los servidores públicos, empleados de empresas, personal en formación que prestan sus servicios a la entidad con lineamientos definidos para mejorar las diferencias entre los equipos de trabajo y la atención al cliente externo.
2. Capacitar en el programa de prevención de Agresividad brindando herramientas educativas para cliente interno y externo.
3. Establecer la incidencia de accidentes, o incidentes laborales asociados a situaciones de violencia por parte de usuarios y/o familiares y/o acompañantes a servidores públicos entre sí o con empleados de empresas que prestan servicios en el Hospital y entre los servidores públicos entre sí o con empleados de empresas que prestan servicios en el Hospital Regional De Sogamoso. E.S.E.
4. Diseñar un mecanismo para evaluar los casos y establecer las acciones a que haya lugar.
5. Establecer un mecanismo para asistir a aquellos que han sido, o son, víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro su estancia en la institución, incluyendo a todos los colaboradores de la organización, personal en práctica formativa, docentes e investigadores.
6. Establecer un mecanismo explícito para reportar a las autoridades competentes los comportamientos agresivos y abusos.
7. Definir la ruta interna de seguimiento de estos casos y una estrategia para manejar las reincidencias.



ARTICULO TERCERO: ALCANCE.

La Política de Tolerancia y No Agresividad, involucra todos los niveles de la organización (Funcionarios, colaboradores, personal en formación, usuarios y sus familias, visitantes, proveedores y comunidad en general).

ARTICULO CUARTO: RESPONSABLES.

La política de Tolerancia y No Agresividad, es transversal a todos los procesos de la organización, su cumplimiento y direccionamiento de estrategias se logra a través de los diferentes comités de convivencia laboral, tanto de la institución como de las empresas que tienen a cargo personal en misión, la mesa técnica de PQRSDF, el Comité institucional de Gestión y Desempeño, quien formula, coordina, realiza seguimiento, planes de mejoramiento y evaluación.

ARTICULO QUINTO: DEFINICIONES

Tolerancia:

Actitud de la persona que respeta las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

Violencia Laboral:

Hace referencia a las diferentes situaciones en las que el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques, en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pueden poner en peligro su seguridad, bienestar o salud física o psicológica. Los profesionales que trabajan con personas (pacientes, clientes o usuarios de un servicio en general) tienen mayor riesgo de sufrir Agresividad.

Agresión:

Existen distintas denominaciones de agresión, "acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo o hacerle daño" o "acto contrario al derecho de otra persona". En el ordenamiento jurídico penal se recoge que "las lesiones se configuran como el menoscabo de la integridad corporal, o su salud física o mental".

La definición de violencia en el lugar de trabajo es, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos



tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”, esto es, cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral. Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir Agresividad o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con la ciudadanía. Por otro lado, el impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de la persona agredida, ya que, una actuación rápida y profesional permite ayudar a recobrase del suceso violento, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales. Esta influencia sobre la salud de los afectados y afectadas deteriora la calidad de la prestación de los servicios. Por lo tanto, es necesaria la intervención de todos los interlocutores sociales, entre los que se deben incluir los Colegios Profesionales, para salvaguardar la integridad y dignidad de todas y todos sus colegiados, implantando un protocolo de prevención y actuación ante la violencia en el lugar de trabajo.

ARTICULO SEXTO: Adoptar las siguientes componentes de la política para el desarrollo del Talento Humano del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E

- Definir las acciones de prevención de Agresividad con sus herramientas, enfocado a los diferentes escenarios identificados en la institución, comunicarlo y divulgarlo entre las partes interesadas y comúnmente afectadas.
- Capacitar y formar a los trabajadores para que aprendan a identificar a tiempo a un paciente o acompañante con indicios de conducta agresiva. Con el fin de que desarrollen habilidades para enfrentar adecuadamente la situación y abordar el acto de agresividad.
- En el Hospital Regional de Sogamoso, es muy importante la seguridad y comodidad de los pacientes, su familia y comunidad en general, por eso se establecen unas conductas, normas de comportamientos, deberes y derechos que se deben cumplir en la institución.
- No tolerar ningún tipo de violencia laboral hacia los trabajadores y colaboradores. Liderar y apoyar todas las medidas para prevenir la violencia laboral en la institución.
- Pautas de la comunicación asertiva, aprender a escuchar “escucha activa”.



- No vulneración de los deberes y derechos de los pacientes, gestantes y niños y niñas.

ARTICULO SEPTIMO: COMPROMISO

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se compromete a promover una cultura de buen trato, previniendo el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, pacientes, sus familias y el personal en formación, fomentando los valores institucionales: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Confidencialidad, Trabajo en Equipo y Tolerancia, en los diferentes ámbitos institucionales.

ARTICULO OCTAVO: PASOS PARA LA SENSIBILIZACION Y CAPACITACION.

- Identificar las áreas de mayor riesgo en las cuales se pueden presentar situaciones de comportamiento agresivos y abusivos de los trabajadores, pacientes, sus familias y el personal en formación.
- Socializar el documento que establece y determina las instrucciones concretas de cómo actuar en los momentos inmediatos a una agresión.
- Dar a conocer información de la política a través de herramientas audiovisuales tales como: televisores, carteles o folletos.
- Asignar responsabilidades y funciones a cuántos deban intervenir, así como a promover la consulta y participación de los trabajadores en todas las acciones.
- Informar y formar oportunamente sobre la prevención de la violencia laboral a todos los empleados que puedan padecer algún tipo de agresión.
- Establecer y divulgar procedimientos de actuación, control y registro de los incidentes violentos.
- Ofrecer confidencialmente el apoyo necesario para restablecer la integridad física y moral de aquellos trabajadores afectados.
- Capacitación permanente en comunicación asertiva.

ARTÍCULO NOVENO: IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE TOLERANCIA Y NO AGRESIVIDAD:

- Talleres de contenido práctico- teórico acerca de la prevención, identificación y manejo de situaciones de riesgo



- Principios Básicos de comunicación asertiva
- Elementos que facilitan y dificultan la comunicación
- Habilidades comunicativas como la escucha activa
- Técnicas de resolución de conflictos
- Autocontrol emocional y manejo de estrés
- Apertura de buzones como mecanismo de identificación de posibles agresiones
- Participación en comité de convivencia, mesa técnica PQRSDf y comité institucional de Gestión y Desempeño.

ARTÍCULO DECIMO: INTEGRACIÓN CON OTRAS POLÍTICAS CON LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:

La Política de Tolerancia y No Agresividad se articula con la política de Humanización del servicio en todas aquellas conductas que permitan establecer una cultura integral, de buen trato y con la misión institucional ya que Somos una Institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad amiga de la mujer y la infancia integral, con un alto grado de calidad humana, utilización óptima de los recursos físicos, técnicos y financieros, orientados al mejoramiento continuo de la calidad de vida de los usuarios y comprometida con la formación del Talento Humano, la Investigación y la Protección del Medio Ambiente.

ARTICULO DECIMO PRIMERO: PARTICIPACIÓN DEL PACIENTE Y SU FAMILIA Y LA COMUNIDAD EN LA COGESTIÓN DE LA POLÍTICA TOLERANCIA Y NO AGRESIVIDAD:

EL Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, cuenta con el **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)**, el cual cuenta con profesionales altamente capacitados en herramientas para el manejo de estas situaciones o eventos, además se establece mecanismos para Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias, buscando soluciones y respuestas de las mismas, Brindando soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente, Verificando y promoviendo el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario y su familia, gestantes y niños, para lograr una prestación del servicio en armonía.

En la oficina de atención al usuario se llevan a cabo además las siguientes actividades:



1. **Tramites sociales:** Se apoya al usuario a afrontar incidentes sociales afectados por su situación socioeconómica, cultural, familiar, relacionados con el proceso de la enfermedad. Entre estos se encuentran pacientes sin afiliación a seguridad social en salud, maltrato infantil, código verde, violencia intrafamiliar, atención a pacientes extranjeros, entre otras situaciones.
2. **Recepción y tramites de PQRSDf:** De acuerdo a las políticas de operación en la institución toda solicitud de PQRSDf, de los usuarios y funcionarios, son radicadas de forma escrita en el formato establecido, o por los diferentes medios de comunicación, los cuales son consolidados en la oficina de SIAU. Los reclamos y quejas se reciben de forma personalizada en la oficina de atención al paciente y la familia, se procura dar respuesta inmediata a la insatisfacción de los usuarios, las felicitaciones que han sido recepcionadas por los diferentes medios se publican en cartelera en los diferentes servicios y si son de forma individual se hacen llegar a la persona felicitada, se reciben por cualquiera de los diferentes medios incluyendo el correo electrónico atenciónalusuario@hospitalsogamoso.gov.co. Posterior a la apertura se realiza la mesa técnica DE PQRSDf, donde se evalúan los casos, se evidencia cual derecho o deber ha sido vulnerado, y se establecen acciones, planes de mejoramiento y el seguimiento.

En los casos donde el funcionario o colaborador ha sido agredido por un usuario:

- ✓ Se notifica el caso a la EAPB donde el usuario este afiliado y/o a los entes de protección según sea el caso.
- ✓ Se realiza plan de sensibilización y llamado de atención al usuario en el servicio donde se encuentre.

Si el usuario se ha sentido agredido o ha sentido que la atención fue inadecuada:

- ✓ Se inicia un proceso de investigación disciplinaria, buscando identificar las causas y veracidad de los hechos, logrando así tomar las acciones correspondientes del caso.
- ✓ Se notifica de forma escrita o por vía telefónica al usuario sobre planes de mejoramiento, así como orientación solicitada o que se requiera.

3. **Medición de Satisfacción.** La institución cuenta con un instrumento la cual contempla variables que permiten conocer la percepción de los usuarios frente a los servicios recibidos en la institución. Se aplican en total según el muestreo anual por los diferentes servicios y se establecen responsables para esta aplicación. Las encuestas diligenciadas se tabulan en la oficina de SIAU y se presentan los resultados ante la mesa técnica PQRSDf y el comité



de gestión y desempeño, donde se establecen los respectivos planes de mejora.

4. Participación ciudadana. La institución promueve y propicia espacios de participación ciudadana, se cuenta con una asociación de usuarios del Hospital Regional de Sogamoso, la cual es operativa y se tienen representantes a junta directiva, comité de ética hospitalaria, mesas intersectoriales en salud, apertura de buzón, entre otras actividades.

5. Información Personalizada, por vía telefónica y correo electrónico. Esta oficina realiza promoción de los derechos y deberes de los pacientes, suministra información sobre procesos de atención y trámites y entrega información relacionada con el portafolio de servicios de la institución y procesos internos para el acceso de los mismos.

ARTICULO DECIMO SEGUNDO: RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE TOLERANCIA Y NO AGRESIVIDAD

En la Planeación Presupuestal del Hospital, se incluirán los recursos requeridos para garantizar la implementación de la presente Política, asegurando el apoyo financiero, físico, tecnológico y de Talento Humano para el logro de los objetivos aquí planteados.

ARTICULO DECIMO TERCERO: INDICADORES: Que miden la política de Tolerancia y no Agresividad:

- Porcentaje de adherencia de la política de Tolerancia y no Agresividad.
- Usuarios y colaboradores con vulneración de los Derechos relacionados con la tolerancia y agresividad.
- Porcentaje de agresiones identificadas en la institución.
- Porcentaje de gestión de agresiones en la institución.



Hospital Regional de Sogamoso
Empresa Social del Estado



ARTÍCULO DECIMO CUARTO: DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario en Colombia, versión 3.1.
- La ley 1010 de 2016 de la República de Colombia y Gobierno Nacional.

ARTICULO DÉCIMO QUINTO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.



. Dada en Sogamoso, a los 22 días del mes de Diciembre del año 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

En constancia firma,


SHEYLA FANORY CAICEDO RINCÓN
Gerente

Proyecto y Elaboró: Iris Adriana Mojica Carvajal / Asesora Interna de Calidad y Programas Especiales
Jhon Buitrago/ Psicologo Talento Humano 

Reviso: Diego Fernando Fuquen / Subgerente Administrativo Financiero 
Oscar Dario Soler Morales/ Asesor Interno de Planeación 
Iris Adriana Mojica Carvajal/ Asesora Interna de Calidad y Programas Especiales
Claudia Marina Garcia/ Subgerente Cientifica 