



Política de manejo de comportamiento agresivo y abusivo

Política de manejo de comportamiento agresivo y abusivo

Versión 1 - Octubre 2021

Creación de la Política

Martín Álvarez - Asesor de Planeación

Nallybe Durán - Subgerente de Calidad



Declaración de la Política

El equipo directivo y los funcionarios en general de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia, asumen el compromiso institucional y personal de ejercer una actitud conciliadora y dispuesta al diálogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los valores institucionales, respetando las diferencias y las condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo, utilizando mecanismos de comunicación asertiva, procurando siempre evitar o no verse involucrados en situaciones de agresión o abuso.



Lineamientos

Para dar cumplimiento a la política se adoptan los siguientes lineamientos de comportamiento y actitud frente a la prevención y manejo de situaciones de agresión o abuso:

- Es responsabilidad de todos los que laboran en la ESE utilizar buenos modales y no agredir de forma física o verbal a los usuarios ni a compañeros.
- Es compromiso de todos los funcionarios que laboran en la ESE, la construcción de relaciones interpersonales basadas en una comunicación efectiva y asertiva, y el trato cordial y respetuoso.
- Frente a situaciones tensas que puedan terminar en agresión, se debe intervenir con serenidad tratando de calmar los ánimos y demostrar interés, permitiendo que la otra persona se exprese, sin interrumpir y procurando no decir frases como: “usted no entiende”, “debe estar confundido”, “nosotros nunca”, “usted está equivocado”, “así no actuamos nosotros”.

- Las agresiones verbales de usuarios molestos no se deben tomar como personales, se debe conservar la calma y tener en cuenta que es una expresión de desagrado o desesperación.
- Se debe demostrar cortesía y empatía hacia el otro utilizando frases como: “sé muy bien lo que siente”, “es claro para mí lo que dice”.
- Se debe indagar sobre el problema y hacer preguntas claves que permitan esclarecer la situación, tomando nota de aspectos relevantes que servirán para la solución del conflicto y sin suponer nada que la otra persona no haya dicho.
- Utilice la técnica del espejo para verificar la información, repita con sus palabras lo que el otro acabó de decir, resumiendo, pero no tergiversando.
- Cuando tenga todo muy claro, trate de calmar a la persona con explicaciones claras y precisas sobre la situación procurando llegar a un acuerdo; si esta continua con insultos, delegue la atención a otro funcionario y/o a la oficina de atención al usuario. En estas situaciones, la oficina de atención al usuario desplegará los recursos necesarios para brindarle la asistencia al usuario afectado o tomará las medidas necesarias para resarcir la situación que ha generado.
- La oficina de atención al usuario debe mantener el contacto con el usuario y verificar que la solución funcionó, de lo contrario debe gestionar otra alternativa, escalando a la subgerencia respectiva.
- La información suministrada a los usuarios y las partes interesadas de la empresa se realiza en cumplimiento de los lineamientos previamente establecidos desde cada proceso de atención y se hace de forma clara, veraz y oportuna.

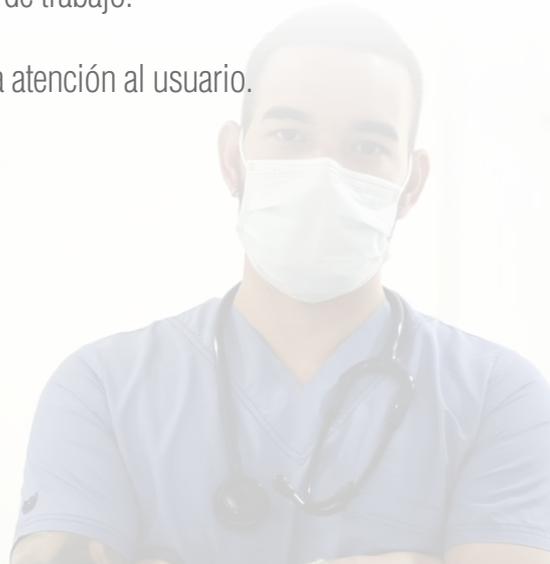


Construyendo ambientes adecuados

Otras consideraciones orientadas a construir un ambiente adecuado y prevenir situaciones de agresión:

- Todos los funcionarios tienen el deber de asegurar una adecuada presentación personal como medida de respeto a los usuarios.
- Salir del consultorio y llamar personalmente al usuario por su nombre y apellido, utilizando un tono moderado de la voz.
- Antes de iniciar la atención, los funcionarios deben presentarse con nombre y cargo.
- Saludar y despedirse cordialmente de los usuarios y compañeros de trabajo.
- Tener una adecuada actitud frente al usuario (postura, ademanes, gestos y mirada).

- Demostrar amabilidad y cortesía durante la atención.
- Tener actitud de escucha y permitir al usuario expresar sus necesidades e inquietudes frente a la atención.
- Brindar información clara y completa.
- Verificar que el paciente y/o su familia tengan claridad sobre el mensaje comunicado.
- Ceder el paso cada vez que sea necesario.
- Convertir el acto de sonreír en un hecho cotidiano.
- Decir expresiones como: “gracias”, “con mucho gusto”, “a sus órdenes”, proyectando una imagen positiva de la entidad.
- Mantener ordenado y agradable su sitio de trabajo.
- No fumar o comer en el puesto de trabajo.
- No hablar por celular durante la atención al usuario.





Directrices para el reporte de situaciones

Reporte de situaciones de agresión o abuso a las autoridades:

- Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo inicialmente al integrante del servicio de vigilancia o celaduría que tenga disponible; estos deben procurar controlar la situación siguiendo las directrices de comportamiento y actitud.
- En todo caso que no se logre calmar la situación y se presente agresión física o sea inminente que esta se va a presentar, se debe notificar y solicitar apoyo inmediatamente a la autoridad municipal de policía a través del centro regulador institucional.
- Si la agresión es entre usuarios y/o visitantes, al interior de la institución, el personal del servicio media para la solución del conflicto siguiendo las directrices de comportamiento y actitud, de no lograrlo se solicita el apoyo del personal de vigilancia o celaduría y de ser necesario a la autoridad de policía municipal.

- Si durante la atención el personal asistencial o administrativo identifica posibles situaciones de agresiones y abusos o es evidente alguna situación especial de riesgo para mujeres, niños y ancianos, debe notificar inmediatamente a los organismos que establezca la normatividad vigente (policía, Fiscalía, Comisaria de familia, Juez promiscuo municipal, entre otros).

Reporte interno de los eventos de agresión:

- Todos los eventos relacionados con comportamiento agresivo que involucre usuarios serán reportados a la oficina de atención al usuario, donde se realizará la investigación del caso mediante el instrumento definido, definiendo los planes de intervención que sean pertinentes para evitar o reducir la incidencia.

El reporte deberá realizarse de manera verbal ante el coordinador de atención al usuario o su delegado, por escrito de manera física, por WhatsApp o por correo electrónico:

coordusuarios.hdea@gmail.com

- Todos los eventos relacionados con comportamiento agresivo entre funcionarios de la ESE serán reportados a la oficina de Talento humano, donde se realizará el análisis del caso y se direccionará al Comité de convivencia, supervisores de los contratos o coordinadores de las entidades de tercerización, según corresponda. La instancia respectiva investiga el caso y define las acciones de intervención que sean necesarias.

El reporte deberá realizarse por escrito de manera física o a los correos electrónicos: **talentoh.hdea@gmail.com** o **jefetalentohumano.hdea@gmail.com**



ESE Hospital
San Juan de Dios
Santa Fe de Antioquia

Comunícate para más información

Calle 10 N° 3-24 · Teléfono: (604) 853 10 20 Ext. 101
coordusuarios.hdea@gmail.com