



RESOLUCIÓN No. 199
(26 de agosto de 2024)

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA PARA PREVENIR Y
CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO DE LOS
FUNCIONARIOS DE LA ESE Y USUARIOS DE LA SALUD.**

EL GERENTE DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.

En ejercicio de sus facultades Legales y en especial de las que le confiere el según Decreto No. 505 del 22 de marzo de 2024 y acta de posesión No. 051 del 01 de abril de 2024, ambos actos administrativos emanados del Despacho del Señor Gobernador del departamento de Arauca y,

CONSIDERANDO

Que la Resolución 5095 del 2018, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, "Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1", hace visible e incorpora dentro del grupo de Estándares de Gerencia, el estándar 98. Código: (GER,10) en los siguientes términos "Existe un mecanismo implementado y evaluado en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores"

Que la Ley 1010 DE 2006 - Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

Que la Ley 1801 DE 2016 - Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículo 33: Comportamientos que afectan la tranquilidad y relaciones respetuosas de las personas (Numeral 2, inciso A).

La ley 1010 de 20216 de la Republica 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 usuarios y los compañeros de trabajo y de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.

Que la organización internacional del trabajo (OIT) define la violencia en el lugar de trabajo 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 el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma”, señalando a demás que “ la violencia interna es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directores y supervisores y la violencia externa es la que tiene lugar entre los trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo”.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: ADOPCIÓN: El Hospital de Sarare E.S.E. crea y adopta la guía con el fin de orientar, fortalecer y poner en práctica una “POLITICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ESE Y USUARIOS DE LA SALUD”, de forma que se asuma un compromiso tanto institucional como personal de ejercer una actitud conciliadora, un dialogo asertivo que permita un acuerdo de intereses. Para que de esta manera se respeten las distintas situaciones y/o condiciones especiales de los usuarios y compañeros de trabajo para que así se eviten situaciones de agresión o abuso.

ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVOS: Ténganse como objetivos generales de la “Política Para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo de los Funcionarios de la ESE y Usuarios de la Salud” los siguientes:

- ▶ Promover y garantizar un ambiente seguro, libre de agresiones y abusos, para los trabajadores y usuarios en las instalaciones del Hospital del Sarare E.S.E., estableciendo lineamientos y procedimientos preventivos y de protección.
- ▶ Definir una política de la alta gerencia que estandarice las normas de comportamiento que deben regir la interacción frente a los usuarios y entre compañeros de trabajo, fomentando una cultura de respeto y empatía que contribuya a la satisfacción del cliente y al bienestar laboral.
- ▶ Establecer una política clara y comprensiva de protección para los funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E. frente a conductas agresivas y abusivas de los clientes, usuarios y acompañantes, con el fin de garantizar su seguridad física, emocional y psicológica del funcionario.
- ▶ Establecer un mecanismo para la identificación y evaluación de casos de comportamiento agresivo y abusivo, con el fin de tomar acciones correctivas y preventivas.



- ▶ Establecer una ruta y un sistema de apoyo integral para la detección, asistencia y acompañamiento de víctimas de abuso y comportamientos agresivos.
- ▶ Establecer un mecanismo claro y efectivo para la identificación, documentación y reporte de comportamientos agresivos y abusos al interior del hospital, que permita activar los canales de respuesta institucional y las autoridades competentes para una adecuada intervención.
- ▶ Definir el mecanismo de divulgación de la ruta a activar frente a la identificación de un caso de una conducta abusiva y comportamiento agresivo (para funcionarios, usuarios y/o familiares)
- ▶ Desarrollar un programa educativo integral que promueva el respeto y el trato digno entre todas las personas involucradas en conductas de abuso o comportamientos agresivos.
- ▶ Establecer un mecanismo de seguimiento de estos casos y una estrategia para manejar las reincidencias en conductas abusivas o agresivas de funcionarios, pacientes o acompañantes en el Hospital del Sarare E.S.E.

ARTICULO TERCERO: DEFINICIONES. Las siguientes son las principales definiciones que regirán la “Política Para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo de los Funcionarios de la ESE y Usuarios de la Salud”

- ▶ **Agresión física:** Entiéndase como agresión física toda acción que a través del contacto corporal cause daño o lesiones físicas a otra persona.
- ▶ **Agresión verbal:** Es una violencia ejercida por medio del lenguaje, que incluye palabras agresivas, insultos o burlas y que también genera gritos, discusiones y/o enfrentamientos.
- ▶ **Abuso:** Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta respeto a la dignidad y valor de una persona.

ARTICULO CUARTO: ESTRUCTURA. Téngase como estructura de la “Política Para Prevenir y Controlar el Comportamiento Agresivo y Abusivo de los Funcionarios de la ESE y Usuarios de la Salud” lo siguiente:

LINEAMIENTOS GERENCIALES

- ▶ Política gerencial que define las normas de comportamiento frente a los clientes y los compañeros de trabajo.
- ▶ Política de protección de los funcionarios frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes, usuarios y/o familiares.

CONSIDERACIONES

- ▶ Que, la ESE debe sensibilizar, educar y capacitar al cliente interno y externo, en temas de humanización, clima organizacional, resolución de conflictos con el objeto de prevenir, mitigar, controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores, de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores; promoviendo procesos de cambio.



ARTICULO QUINTO: DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN. La divulgación y socialización entre todos los funcionarios de la ESE, usuarios y/o sus familiares o acompañantes se realizará a través de los medios de comunicación internos de la E.S.E, página Web, redes sociales y canales oficiales de la institución, mediante:

- ▶ Campañas Informativas: Se informará al personal sobre la existencia de este mecanismo y sobre los pasos a seguir en caso de ser víctimas de agresión o abuso.
- ▶ Capacitaciones Preventivas: Entrenamiento en manejo de conflictos, comunicación no violenta y detección temprana de riesgos psicosociales.

ARTICULO SEXTO: IMPLEMENTACIÓN. Todos los eventos relacionados con comportamiento agresivo entre funcionarios de la ESE Hospital del Sarare serán reportados a la oficina de Talento humano, donde se realizará el análisis del caso y se direccionará al Comité de Convivencia Laboral, o supervisores de los contratos según corresponda.

ARTICULO SEPTIMO: COMPLEMENTARIEDAD. Forma parte integral de la presente Resolución la "POLITICA PARA PREVENIR Y CONTROLAR EL COMPORTAMIENTO AGRESIVO Y ABUSIVO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ESE Y USUARIOS DE LA SALUD".

ARTICULO OCTAVO: 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 Saravena, a los 26 días del mes de agosto del año 2024.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

En constancia firma,


ARIELA GELVIS QUINTERO
Gerente

| | |
|-----------|--|
| Proyectó: | Luisa Valentina Salinas Campiño / Judicante Oficina Jurídica |
| Revisó: | Alexis Arévalo Quintero / Asesor Jurídico |

