Prevención y Control del Comportamiento Agresivo en la Subred Norte

Linea Psicosocial

Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Norte E.S.E.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
BOGOTÁ



Prevención y Control del Comportamiento Agresivo en la la Subred Norte

Lineamientos para prevenir y controlar comportamientos agresivos de pacientes, familias y colaboradores en la Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.

Objetivo

Ofrecer prácticas para prevenir y controlar comportamientos agresivos y abusivos

Alcance

Colaboradores asistenciales, administrativos, pacientes, familias y visitantes

Enfoque

Atención sin discriminación, reconociendo diferencias poblacionales y culturales

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Definiciones Clave

- **Comportamiento Agresivo**: Conducta que busca causar daño físico, psicológico o verbal a otra persona
- **Violencia**: Uso intencional de la fuerza física o poder contra uno mismo, otra persona o grupo
- **Abuso**: Trato cruel, violento o injusto hacia otra persona
- **Acoso**: Conducta repetida e intencionada que causa intimidación o miedo



Factores de Riesgo del Comportamiento Agresivo

Identificar los elementos que pueden predisponer a conductas agresivas es crucial para la prevención y el manejo adecuado.

Factores Biológicos

- Predisposición genética
- Desequilibrios neuroquímicos
- Lesiones cerebrales

Factores Psicológicos

- Trastornos de personalidad
- Baja tolerancia a la frustración
- Antecedentes de trauma
- Problemas de comunicación

Factores Sociales

- Entorno familiar disfuncional
- Exposición a la violencia
- Pobreza y desigualdad
- Falta de apoyo social

Identificación de Señales de Alerta

Reconocer las manifestaciones tempranas de un posible comportamiento agresivo es clave para una intervención eficaz. Esté atento a estas señales:

Verbales

- Amenazas o insultos
- Tono de voz elevado o demandante
- Lenguaje hostil o abusivo
- Habla rápida o incoherente

No Verbales

- Postura tensa o rígida
- Puños apretados, mandíbula tensa
- Mirada fija e intensa
- Movimientos agitados, deambulación
- Invasión del espacio personal

Conductuales

- Rechazo a la cooperación
- Lanzamiento de objetos
- Aumento de la hiperactividad
- Silencio repentino
- Intranquilidad o agitación

Protocolo de Respuesta ante Comportamientos Agresivos

Una guía clara y estructurada para manejar situaciones de agresión, priorizando la seguridad y el bienestar de todos.

Evaluación Inicial

Evaluar rápidamente la situación, identificar factores desencadenantes y determinar el nivel de riesgo para garantizar la seguridad inmediata.

Comunicación de Calma

Emplear un tono de voz tranquilo, lenguaje corporal abierto y escucha activa para desescalar la tensión y establecer una conexión empática.

Establecimiento de Límites

Definir claramente los comportamientos inaceptables y las consecuencias de no adherirse a ellos, manteniendo una postura firme pero respetuosa.

Intervención de Seguridad

Activar el protocolo de seguridad establecido o solicitar apoyo del personal capacitado si la situación escala y representa un riesgo inminente.

Documentación y Seguimiento

Registrar detalladamente el incidente, las acciones tomadas, los involucrados y los resultados, asegurando un seguimiento adecuado.

Técnicas de Desescalada

Estrategias clave para calmar y resolver situaciones de agresión o alta tensión, fomentando un entorno seguro.

Comunicación Verbal

- **Tono y Volumen:** Hable con calma, en un tono bajo y un ritmo pausado para reducir la tensión.
- **Escucha Activa:** Preste atención completa, sin interrumpir. Valide sus sentimientos ("Entiendo que esto es frustrante").
- **Mensajes Claros:** Utilice un lenguaje sencillo y directo. Evite jergas o términos complejos.
- **Opciones y Límites:** Ofrezca alternativas cuando sea posible y establezca límites claros de forma respetuosa.

Lenguaje No Verbal

- **Distancia Personal:** Mantenga una distancia de 1.5 a 3 metros para respetar el espacio del otro.
- **Postura Abierta:** Evite cruzar los brazos. Mantenga las manos visibles y el cuerpo relajado.
- **Contacto Visual:** Mantenga un contacto visual intermitente, no una mirada fija, para no intimidar.
- **Ruta de Escape:** Asegúrese de que tanto usted como la persona tengan una salida despejada.





Código Verde: Contención Física y Farmacológica

Cuando la situación escala y se requiere realizar contención física o farmacológica en el servicio, se debe activar el Código Verde de Código Verde de acuerdo con el protocolo institucional.

En estos casos, tenga en cuenta:

Documento Específico

Consulte el documento específico de CÓDIGO VERDE para procedimientos detallados en almera

Medidas de Desescalada

La contención debe realizarse únicamente cuando las medidas de primarias no han sido efectivas

Personal Capacitado

Todo el personal debe estar capacitado en técnicas seguras de contención

Documentación Completa

Se requiere documentación completa del evento y justificación clínica

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ

Compromiso por un Entorno Seguro y Respetuoso

La implementación efectiva de estos lineamientos requiere el compromiso activo de cada miembro de la Subred Norte. Juntos, podemos Juntos, podemos construir un ambiente donde la prevención y el manejo adecuado de la agresión sean una prioridad, garantizando la garantizando la seguridad y el bienestar de todos.

Puntos Clave de Nuestra Estrategia

Prevención Proactiva

Adoptar medidas anticipadas para identificar y mitigar riesgos de agresión.

Respuesta Coordinada

Actuar de manera unificada y protocolizada ante cualquier incidente.

Cultura de Respeto

Fomentar un entorno donde la dignidad y la la buena convivencia sean los pilares.

Nuestros Próximos Pasos

1 Capacitación Continua

Participar activamente en los talleres y simulacros programados.

2 Reporte Oportuno

Utilizar los canales establecidos para reportar reportar incidentes o situaciones de riesgo. riesgo.

3 Evaluación y Mejora

Contribuir a la revisión periódica de los protocolos para su optimización.

Apoyo Psicológico y Seguimiento Post-Incidente

Para asegurar una respuesta integral y restauradora después de cualquier evento de comportamiento agresivo, se implementan protocolos de apoyo y seguimiento específicos.

Apoyo a Víctimas
Ofrecer asistencia psicológica inmediata y a largo plazo a quienes hayan sufrido el comportamiento agresivo. Garantizar un agresivo. Garantizar un entorno seguro y facilitar el acceso a recursos para la recuperación emocional y física.

Intervención con el Agresor Humanizacion
Evaluar las causas subyacentes del comportamiento agresivo del paciente o familiar. Proporcionar terapia conductual, apoyo conductual, apoyo psicológico o derivación a especialistas, enfocándose en la reeducación y modificación de patrones patrones agresivos.

Registro Detallado de Incidentes
Documentar meticulosamente cada evento, incluyendo participantes, contexto, acciones tomadas, y consecuencias. Este registro es crucial para análisis posteriores, investigaciones y para la mejora continua de los protocolos de seguridad.

Análisis y Capacitación
Evaluar la efectividad de los protocolos existentes post-incidente. Identificar brechas en la respuesta y desarrollar programas de capacitación adicionales para el personal en manejo de crisis, desescalada y apoyo psicológico.





Acciones hacia el Usuario Agresor

Cuando se identifica a un usuario o acompañante como agresor, se implementan las siguientes acciones:

Reporte a la Aseguradora

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza el reporte a la EPS o aseguradora del comportamiento violento. Esto permite que se realicen las amonestaciones o sanciones correspondientes al afiliado o acompañante.

Taller Pedagógico

Se solicita al usuario agresor la realización de un taller pedagógico. La notificación se realiza vía correo electrónico. El taller busca promover cambios de comportamiento y conciencia.

Abordaje Psicosocial

Para casos reincidentes identificados, se implementa un abordaje psicosocial especializado. Esto incluye evaluación de factores subyacentes y apoyo para modificación de conductas.

Denuncia Judicial

Se orienta y acompaña al colaborador agredido para adelantar la denuncia judicial, cuando corresponda. Se facilita el acompañamiento para instaurar la denuncia vía web de la Fiscalía.

Daño a Bienes Públicos

Se instaura de oficio la denuncia por daño en bien público en caso de destrucción de infraestructura o equipos institucionales protegidos por el emblema de Misión Médica.

Proceso de Reporte y Gestión de Agresiones

Mecanismo de Reporte: Envíe el reporte al correo: apoyoacolaborador@subrednorte.gov.co

Fases del Proceso:

Recepción y Gestión del Reporte

- Registro y análisis inicial del evento
- Priorización según el nivel de afectación reportado

Contacto Inicial con el Colaborador

- Contacto telefónico como primer acercamiento
- Escucha humanizada y orientación sobre pasos a seguir
- Acompañamiento para notificación a la ARL, si lo desea

Seguimiento

- Seguimiento del estado emocional del colaborador
- Evaluación del impacto en el desarrollo de actividades
- Seguimiento a gestiones con EPS o ARL

Acciones Preventivas Grupales (en casos reiterativos)

Cuando se identifiquen situaciones recurrentes, el equipo de Talento Humano con apoyo de la ARL dispondrá espacios para:

- Fortalecimiento de habilidades blandas
- Manejo adecuado del estrés
- Estilos saludables de afrontamiento emocional
- Técnicas de mindfulness y autocuidado

Registro Formal

- Documentación completa en la historia del evento
- Registro en sistemas institucionales de seguridad y salud en el trabajo



Acompañamiento Emocional a Colaboradores Agredidos

1 **Acompañamiento**

Permanezca con la persona, valide sus emociones y permita que se exprese libremente sobre lo vivido

2 **Cambio de Ambiente**

Invítelo a un espacio más cómodo y tranquilo, alejado del escenario donde ocurrieron los hechos

3 **Técnica de Respiración**

Ayúdelo a realizar respiración diafragmática:

- Cuente de 1 a 4 mientras inhala
- Haga pausas entre cada inhalación y exhalación
- Repita varias veces hasta que se sienta más calmado

4 **Evaluación de Necesidades**

Identifique si requiere acompañamiento más especializado

5 **Comunicación**

Reporte la situación a su jefe inmediato, líder o supervisor de contrato

6 **Orientación**

Invítelo a reportar el suceso a través de los canales de apoyo institucionales

Apoyo Especializado:

Si en la unidad o servicio hay personal capacitado en primeros auxilios psicológicos, solicite su acompañamiento inmediato.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ



Apoyo Psicológico para Colaboradores Agredidos

Si ha sido víctima de agresión (física o verbal) y ha experimentado afectación emocional o impacto en sus actividades:

Opción 1: Apoyo Institucional

Reporte al buzón de la Dirección de Gestión del Talento Humano:

apoyoaocolaborador@subrednorte.gov.co

Tras enviar el reporte, recibirá una respuesta inmediata con un enlace para enlace para diligenciar datos básicos. Esto activará el canal de apoyo y apoyo y escucha.

Opción 2: Tele-orientación en Salud Mental de la de la ARL

Si es afiliado a ARL SURA (servicio 24/7):

- Teléfono: 6044444578 (opción 1, luego opción 4)
- WhatsApp: 3152757888
  - Seleccione: Autorización tratamiento de datos
  - Luego: ARL SURA – Personas – Salud Mental
  - O ingrese por urgencias en salud mental

Si es afiliado a ARL Positiva

- Ingrese a: Positivamente.positiva.gov.co
- Seleccione tipo de documento y digítelo
- Recibe orientación psicológica 24/7

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ



Contacto con las ARL - Reporte de Accidentes Laborales

Cuando un colaborador es víctima de agresión física, el reporte debe realizarse a la ARL a la cual está afiliado:

- **ARL SURA**Teléfono: 601-4055911
- **ARL Positiva**Teléfono: 601-3307000
- **ARL Axa Colpatria**Teléfono: 601-286 4944

Celular: #247, opción 1 - 1 - 1

- **ARL Colmena**Teléfono: 601-401 0447
- **ARL Bolívar**Teléfono: 601-3410077

El reporte debe incluir toda la información del evento suministrada por el colaborador afectado.
afectado.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

BOGOTÁ



Protección de Colaboradores Víctimas de Agresiones

Acciones inmediatas cuando un colaborador es víctima de agresión:

Intervención de Seguridad

- Si la situación escala y excede las capacidades del equipo, el personal de seguridad debe comunicarse con la Policía Nacional
- La policía brindará acompañamiento y contención según el Código de Policía
- Especialmente en casos con múltiples usuarios o personas armadas

Atención Médica

- Brindar apoyo inmediato a la persona agredida
- Dirigir para valoración médica al servicio de urgencias más cercano
- En caso de presunta agresión sexual, activar el Código Blanco (Protocolo MI-GU-PT-02)

Notificación como Accidente Laboral

- Toda agresión física o que genere lesión orgánica, perturbación funcional o psiquiátrica debe reportarse como accidente laboral
- Usar el instructivo AP-TH-I-01 para reporte, investigación de incidentes y accidentes
- El Jefe inmediato o Supervisor debe realizar el reporte a la ARL

Estrategias Clave de Prevención

La prevención es fundamental para fomentar un entorno seguro y respetuoso. Implementar estas estrategias nos permite anticiparnos y reducir la incidencia de incidencia de comportamientos agresivos y abusivos.

Comunicación Efectiva

- Fomentar la escucha activa y la empatía.
- Utilizar lenguaje claro, respetuoso y no confrontacional.
- Capacitar en técnicas de desescalada verbal.

Manejo del Estrés

- Ofrecer herramientas y recursos para la gestión del estrés.
- Promover pausas activas y programas de bienestar.
- Identificar y abordar factores estresantes del entorno.

Ambientes Seguros

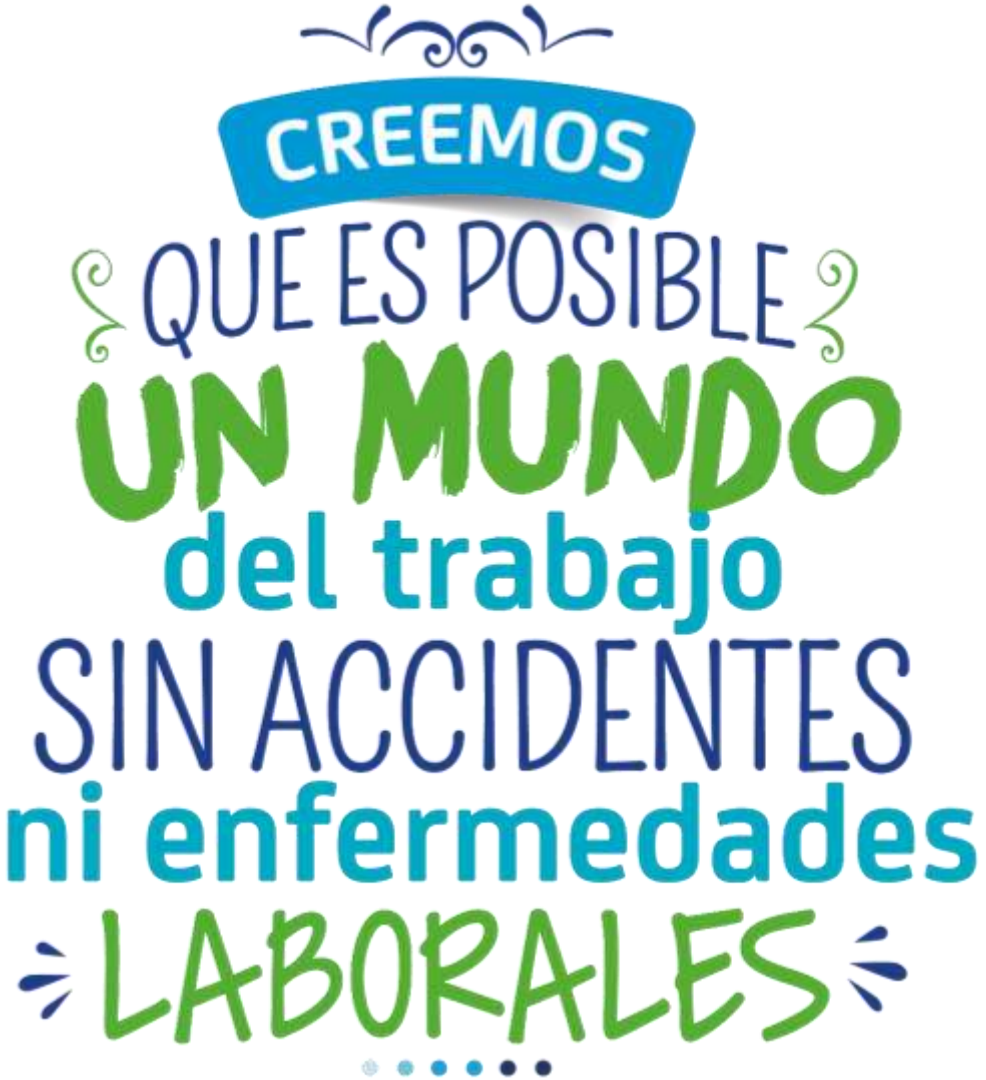
- Optimizar la señalización y el flujo en espacios físicos.
- Mantener áreas limpias, ordenadas y bien iluminadas.
- Establecer sistemas de alerta y protocolos de emergencia claros.

Capacitación Continua

- Entrenamiento regular en manejo de conflictos y crisis.
- Formación en primeros auxilios psicológicos.
- Actualización sobre protocolos de actuación y seguridad.

La implementación coordinada de estas estrategias fortalece nuestra capacidad de respuesta y promueve un clima de seguridad y confianza para todos.
todos.

GRACIAS!



| SURA © Todos los derechos reservados – Seguros de salud