



COMISION HONORARIA PARA LA LUCHA ANTITUBERCULOSA Y ENFERMEDADES PREVALENTES

Avda.18 de julio 2175 - Montevideo 11200 Uruguay
Tel: 2 403 48 64

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE VIOLENCIA.

La frecuencia de malos tratos o agresiones verbales y/o físicas por parte de pacientes y de familiares a los funcionarios de los Centros Periféricos (CP), médicos y especializados, es cada vez mayor y justifica que se establezcan conductas a seguir frente a estas situaciones.

A las diversas problemáticas que el paciente puede presentar se suman las repercusiones individuales y familiares que le causan la enfermedad tuberculosa ya sea en el momento del diagnóstico o por complicaciones evolutivas.

En este sentido, la Tuberculosis es una enfermedad que determina en el paciente una preocupación y percepción de complejidad que dista de la que poseen los profesionales de la salud que trabajan en Tuberculosis. Es frecuente que planteen diferentes problemáticas relacionadas específicamente a la Tuberculosis, por ejemplo: sentirse discriminado, no comprender la necesidad de un tratamiento prolongado, parecerle innecesaria la supervisión, sentirse responsable del contagio a los familiares o a otras personas del entorno laboral o de estudio, etc.

Estas problemáticas pueden incidir en el relacionamiento con los funcionarios de los CP y generar desentendimientos que a veces son el escenario previo a una situación de agresión. En paralelo, los funcionarios se ven cotidianamente exigidos en tratar de mantener una relación profesional y empática con los pacientes lo que puede generar tensión o sobrecarga en su vida laboral.

Las actuaciones que se enumeran tienen por objeto amparar a los funcionarios frente a situaciones de agresión, de tal forma de ordenar adecuadamente las intervenciones a seguir de órdenes sanitario-operativos, administrativos y jurídicos.

Qué hacer ante un paciente agresivo.

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las agresiones verbales o provocaciones.
- Conversar con corrección, en un tono profesional.
- Avisar a un compañero para que se integre a la entrevista con el fin de que contribuya a solucionar el motivo de la situación de tensión.
- Reconocer las deficiencias del sistema de salud en general, las propias de la institución (CHLAEP) y el CP (ej: espera para la consulta, locales pequeños o inadecuados, etc).
- Tratar de identificar la causa de descontento que deriva en la agresión, por ejemplo, si se trata de aspectos vinculados al tratamiento como su duración y/o supervisión es importante explicar los fundamentos.
- Manifestar el funcionario los propios sentimientos que le genera la asistencia del paciente, por ejemplo: tensión, preocupación, percepción de destrato, inseguridad, etc.

Si, a pesar de todo lo anterior, ha sido imposible reconducir la situación y persiste la situación potencialmente peligrosa, se recomienda:

- Dar por finalizada la visita o consulta.
- Solicitar al paciente que se retire del CP. Si no lo hace, no insistir y se retiran del lugar físico los funcionarios a otro espacio del CP o fuera del mismo.
- Reclamar la intervención de los funcionarios de seguridad del CP o del hospital.
- Informar de la situación al Dpto. de TB: telefónicamente y posteriormente por formulario correspondiente.
- Denunciar la agresión en la comisaría de Policía más próxima y/o juzgado de guardia.

Qué no hacer ante un paciente agresivo.

- Infravalorar la agresividad presente, por juzgarla comprensible por el contexto vital del individuo.
- Perder el control de la situación y hablarle en forma agresiva, echarlo del lugar, amenazar que se tomaran medidas punitivas (denuncias)

Qué hacer si un funcionario fue agredido (verbal y/o físicamente)

1. Salir del escenario; solicitar ayuda a compañeros y vigilante de seguridad, en el caso de que el centro o servicio cuente con este personal. De no ser así, el profesional solicitará la presencia de un compañero u otra persona cercana que le ayude a terminar o a salir de la situación de violencia.

2. En caso de agresión física solicitar atención médica al hospital en que está ubicado el CP y/o emergencia Móvil o prestador correspondiente y al BSE.
3. Llamar a la policía(911) para que concurran al CP. De no hacerlo, trasladarse acompañado por un compañero a la seccional policial correspondiente y/o juzgado competente.
4. Información de lo sucedido a la institución (Dpto. de TB, Asesoría Jurídica, Dir. Administrativa) por vía telefónica y posteriormente por vía *del Formulario de declaración de agresión de funcionarios en los CP*.
5. Tener en cuenta, en lo posible, recabar toda la información posible sobre el agresor, situación, testigos.
6. El Dpto. de TB informará a la Dirección del Hospital correspondiente y al prestador de salud al que pertenece el paciente.
7. Solicitar al Dpto. de TB el cambio del paciente y/o familiares a otro CP. Si se repite la situación en un nuevo CP, el Dpto. de TB evaluará el lugar dónde existen posibilidades de continuar con la asistencia.
8. Comunicar el incidente a la entidad gremial (AFLA) y/o abogado.



**COMISION HONORARIA PARA LA
LUCHA ANTITUBERCULOSA Y ENFERMEDADES PREVALENTES**

Avda. 18 de Julio 2175
Tels. 4 400 1444 – 2 409 8489
Fax: 2 4014775
E-mail: chlaep@chlaep.org.uy
Montevideo, Uruguay

PLANILLA DE REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA Y AGRESIONES

1- Identificación del Lugar:

.....
.....

2- Datos del denunciante

Nombres y Apellidos:.....

C.I.:

3- Datos sobre el evento violento:

Fecha:

Hora:

Lugar:

Situación en la que se produjo:

.....

4- Descripción detallada del evento violento.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Descripción de la intervención del personal de seguridad (si la
hubiere):

.....
.....
.....

Descripción del tipo de asistencia brindada al funcionario agredido

.....
.....
.....
.....
.....

5- Se efectuó denuncia policial SI-NO

Lugar:

6- Cualquier otro dato de interés:

.....
.....
.....
.....
.....

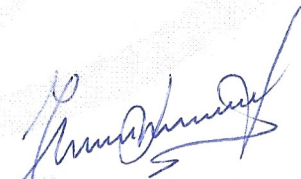


**COMISION HONORARIA
PARA LA
LUCHA ANTITUBERCULOSA
Y ENFERMEDADES PREVALENTES**
Avda. 18 de Julio 2175
Telefs.: 2400 1444- 24098489
Fax: 2401 4775
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 28 de setiembre de 2023.

ACTA 2190

LA COMISIÓN HONORARIA RESUELVE: **Visto:** Las situaciones de violencia sufridas por los funcionarios. **Considerando:** El protocolo de actuación frente a situaciones de violencia en los Centros Periféricos presentado por el Departamento de Tuberculosis. **Atento:** A lo expuesto precedentemente. **SE RESUELVE:** 1º) Aprobar el protocolo de actuación frente a situaciones de violencia en los servicios dependientes de la Comisión Honoraria para la Lucha Antituberculosa y Enfermedades Prevalentes. 2º) Pase al Departamento de Recursos Humanos a los efectos de realizar las gestiones correspondientes.



Dra. Iliana Pedemonte
Presidenta
C.H.L.A. - E.P.

