




MUTUAL
de seguridad

CAMPAÑA
UNIDOS

#XMásConvivenciaEnSalud

Preámbulo

La salud es uno de los pilares fundamentales de cualquier sociedad. Los establecimientos de salud y su personal desempeñan un papel vital en la atención y el bienestar de la comunidad, brindando cuidados médicos, apoyo emocional y asesoramiento crucial en momentos de vulnerabilidad. Sin embargo, en los últimos años, hemos sido testigos de un alarmante aumento en las agresiones físicas y verbales dirigidas hacia el personal de estos establecimientos.

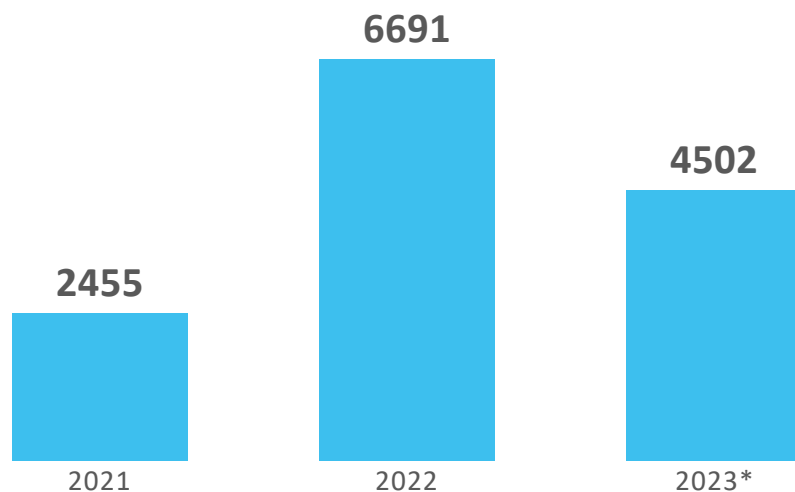
El personal de la salud, incluyendo médicos, enfermeras, técnicos, administrativos, guardias, auxiliares, entre otros, se enfrentan a un ambiente de trabajo cada vez más tenso y peligroso. Las agresiones pueden provenir de pacientes, sus familiares o incluso de desconocidos que ingresan a los establecimientos de salud con la intención de causar daño. Esta situación no solo pone en riesgo la seguridad y el bienestar del personal de salud, sino que también afecta la calidad de la atención médica que se brinda a la comunidad.



Problematización

Según cifras de la Superintendencia de Seguridad Social, durante el año **2022** se vivieron más de **6.600** agresiones a personal de establecimientos de salud a nivel nacional.

Dicha situación es preocupante, debido al aumento significativo de estos eventos en el último año. Al 27 de Julio del **2023**, ya se reportan **4.502** casos de agresiones, evidenciándose una tendencia al alza de estos hechos lamentables.



¿Qué es la Violencia Laboral?

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la Violencia Laboral como:

“ **Conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico** ”



Tipos de Violencia

Estos actos violentos suelen representarse de diversas formas en el contexto laboral, teniendo el potencial de dañar la integridad de los trabajadores. Los principales tipos de violencia son los siguientes:

Tipo	Descripción	Ejemplo
Física	Se vincula con la utilización intencional de la fuerza para provocar daños.	Golpes, empujones, intentos de asfixia, tirar el pelo, bofetadas, entre otras.
Psicológica o verbal	Uso intencional del poder para provocar daños psicológicos o la posibilidad de otros daños.	Humillaciones, chantajes, amenazas entre otros.
Violencia sexual	Cualquier conducta de naturaleza sexual, u otros comportamientos basados en el sexo, que afectan la dignidad de las personas en el trabajo siempre que cumpla con los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• No es deseada por la persona que es destinataria de esa conducta.• Se integra en las condiciones de trabajo de la víctima.• Y crea un entorno de trabajo hostil, intimidatorio o humillante.	Dentro de las conductas se incluyen hacer proposiciones, alusiones o comentarios con connotaciones sexuales, miradas con connotación sexual, roces, contactos físicos intencionales, toqueteos sin consentimiento.
Incivismo	Son “comportamientos negativos de baja intensidad (rudeza, descortesía) donde la intención de causar daño al objetivo no es clara y que viola las normas organizacionales que posibilitan el mutuo respeto”. La baja intensidad se manifiesta a través de acciones verbales hacia otra persona y de forma más pasiva que activa, es decir, es más indirecta.	Algunas conductas se vinculan a prestar poca atención a la opinión de los demás, realizar comentarios humillantes o despreciativos, tener conductas de exclusión en reuniones sociales de trabajo, y trato poco profesional tanto en público como en privado.

Fuente:

CAMPAÑA
UNIDOS


MUTUAL
de seguridad

Clasificación de la Violencia Laboral

Los actos de violencia en el ámbito laboral requieren de un agresor (quien perpetra la violencia) y una víctima (quien recibe dicha agresión). Es por esta razón que podemos identificar distintos tipos de violencia laboral:

Violencia Tipo I:

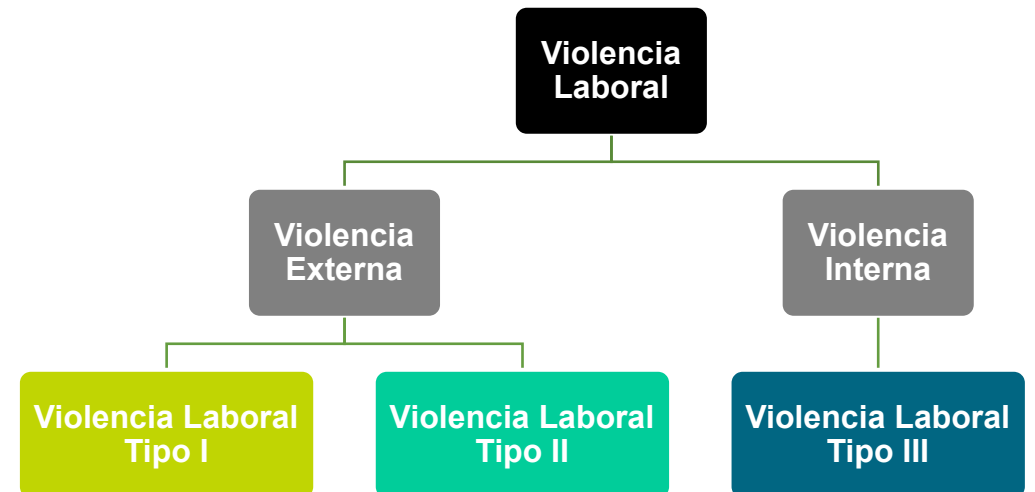
No existe relación laboral, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan las acciones violentas y la víctima que se desempeña en un centro de trabajo. Ejemplo: un robo o asalto.

Violencia Tipo II:

Existe relación entre el autor o autora y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención al usuario. Involucra, por ejemplo, a funcionarios de seguridad pública, conductores, personal socio-sanitario, profesores, vendedores.

Violencia Tipo III:

Existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor o agresora y su víctima.



Violencia Laboral (VL) Externa

Si bien los hechos de violencia externa pueden afectar a todos los rubros y/o servicios, existen algunos sectores que se ven más afectados por estos eventos. Esto se produce principalmente por la naturaleza de sus servicios, en donde el capital humano y el usuario deben interactuar.

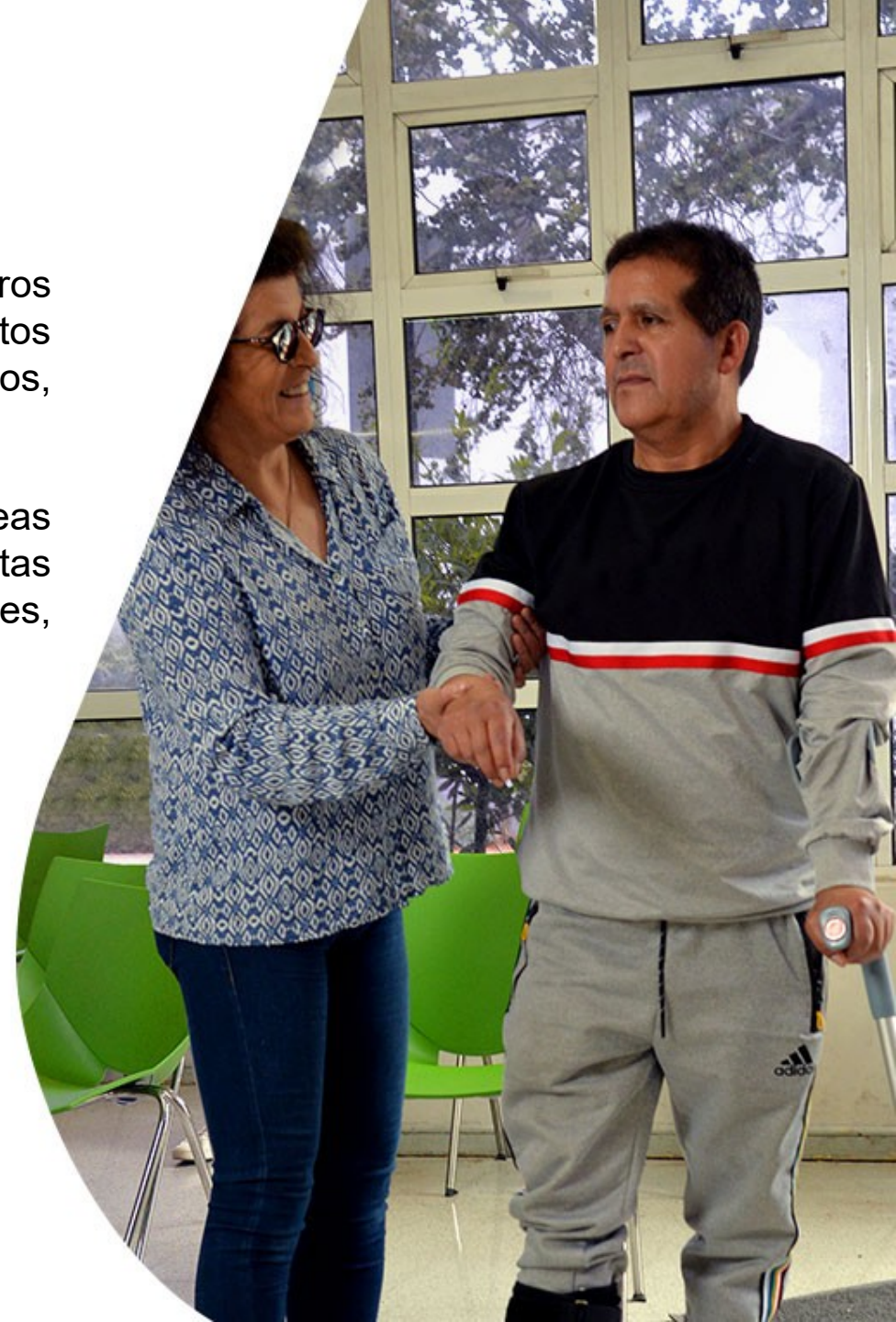
Trabajar en el sector de “Servicios” conlleva generalmente ejecutar tareas con atención directa y/o indirecta al público/usuario. Los riesgos en estas actividades son visibles; asaltos, altas exigencias emocionales, discriminación, violencia sexual, entre otros.

Agresores en VL Externa:

- Delincuente / Asaltante.
- Usuario.
- Familiares de usuarios.

Principales servicios con mayor probabilidad de experimentar VL Externa:

- Salud.
- Educación.
- Instituciones Públicas.
- Transporte.



Efectos de la VL Externa

Nivel Individual	Costos organizacionales	Impactos en la Comunidad
<p>Es realmente difícil cuantificar el costo personal que significa ser víctima de VL. A continuación, adjuntamos ejemplos estudiados:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Falta de motivación.2. Pérdida de confianza.3. Autoestima reducida.4. Depresión.5. Rabia.6. Ansiedad.7. Irritabilidad. <p>Si los efectos de la Violencia laboral no son gestionados por la organización, estos pueden desencadenar afecciones de salud, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none">8. Enfermedades Físicas.9. Desordenes Psicológicos.10. Abuso de alcohol y/o drogas.	<p>Las repercusiones derivadas de las causas de la VL en el trabajo podrían provocar el deterioro de:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Relaciones Laborales.2. Organización del Trabajo.3. Ambiente de Trabajo. <p>Por otra parte, existen costos directos e indirectos desde estos efectos, tales como:</p> <ol style="list-style-type: none">4. Reducción de eficacia y productividad.5. Pérdida de imagen organizacional.6. Reducción de calidad de servicios.	<p>El impacto económico se acrecienta por los factores antes mencionados, debido a:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Rehabilitaciones de largo plazo.2. Reintegración de las víctimas de VL al trabajo.3. Desempleo.4. Formación de nuevo capital humano. <p>A su vez, existen costos a largo plazo, como lo son las Invalideces laborales causadas por estos eventos.</p>

Objetivo de la campaña



Sensibilizar tanto al personal de los establecimientos de salud como a los usuarios en la importancia de mantener entornos de convivencia, respeto y buen trato.



Aportar a la prevención de agresiones dirigidas al personal de establecimientos de salud, incluyendo todos los colaboradores que presten servicios dentro de estos recintos.



Campaña Unidos

1º Fase: Lanzamiento



Ceremonia de apertura: Promoción de la Campaña a través de una ceremonia presencial, con participación de la alta dirección de la organización.



Firma compromiso: Suscripción voluntaria a los acuerdos generales de la campaña. Compromiso de la alta dirección sobre la prevención de las agresiones en establecimientos de salud, con foco en la Violencia Laboral Externa (Tipo I).



Campaña Unidos

2º Fase: Sensibilización



Cápsula Campaña Unidos: Disponer en las salas de espera, pantallas y televisores la cápsula de la campaña Unidos, la cual ayudará a la organización a promover la empatía, respeto y convivencia entre usuarios y personal de establecimientos de salud.



Afiches – Infografías: Estrategia comunicacional que busca instaurar ambientes de respeto y convivencia entre los usuarios y los trabajadores de establecimientos de salud.



Tótem QR: Acercamiento a usuarios de establecimientos de salud, disponiendo de información, videos y mensajes a través de código QR, disponibles para dispositivos móviles.






MUTUAL
de seguridad

CAMPAÑA
UNIDOS

#XMásConvivenciaEnSalud