



Cómo actuar ante una agresión verbal o física

Las agresiones al personal de salud en países latinoamericanos de habla hispana constituyen un problema frecuente que genera secuelas emocionales y laborales, y causan una percepción de inseguridad en el lugar de trabajo en los profesionales sanitarios.

El problema adquiere dimensiones de gravedad no solo porque expone a miles de personas a ser víctimas de agresiones, sino porque viola derechos fundamentales de seguridad en el lugar de trabajo y porque sus secuelas alteran la calidad del servicio prestado y afectan de este modo a la salud pública de toda la población.

Las recomendaciones para el manejo de este tipo de situaciones pueden contemplarse como punto de partida para los profesionales sanitarios. Hay que recordar siempre que la agresión es una escalada de violencia que generalmente empieza con una agresión verbal y termina en una agresión física.

Es por ello por lo que se recomienda actuar de las siguientes maneras:

- **Agresión verbal:**
 1. No contestar la agresión.
 2. Retirarse del lugar.
 3. Activar timbre de emergencia.
 4. Informar a seguridad del hospital.
 5. Informar al jefe de servicio o de unidad para que concurra al lugar.
 6. Reportar la agresión verbal como accidente laboral (artículo 56, segundo párrafo, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado).
 7. Informar a la fuerza pública (911).

 - **Agresión física efectiva de pariente:**
 1. No contestar la agresión.
 2. Retirarse del lugar.
 3. Activar timbre de emergencia.
 4. Informar inmediatamente a seguridad del hospital.
 5. Llamar a la fuerza pública (911)
 6. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (artículo 56, segundo párrafo, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado).
 7. Hospitalizar al médico o funcionario agredido.
 8. Suspender la atención de pacientes hasta que se garantice la seguridad del personal.
 9. Consignar nombre y domicilio de testigos de la agresión.
-



10. Contactar a director y abogado del hospital.
 11. Una vez hecho lo anterior, presentar denuncia o querrela con abogado del hospital.
 12. Solicitar proceso administrativo.
- Agresión física efectiva secundaria a la patología del paciente:
 1. No contestar la agresión.
 2. Tomar medidas de contención o aislamiento, previa indicación médica.
 3. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (artículo 56, segundo párrafo, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado).
 4. Informar al tratante o al jefe de turno.
 5. Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
 - Agresión física efectiva no secundaria a la patología del paciente:
 1. No contestar la agresión.
 2. Retirarse del lugar.
 3. Activar timbre de emergencia.
 4. Avisar inmediatamente a la seguridad del hospital.
 5. Llamar a la fuerza pública (911).
 6. Informar al jefe del servicio para que este proceda a dar el alta disciplinaria (siempre que no ponga en riesgo la vida o salud del paciente).
 7. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (artículo 56, segundo párrafo, de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado).
 8. Hospitalizar al médico o funcionario agredido.
 9. Suspender la atención de pacientes hasta que se garantice la seguridad del personal.
 10. Realizar relato de la agresión inmediatamente e incorporarlo al libro de novedades.
 11. Consignar nombre y domicilio de testigos de la agresión.
 12. Contactar al director y abogado del hospital y una vez hecho lo anterior, presentar denuncia o querrela con abogado del hospital.
 13. Solicitar proceso administrativo.
-