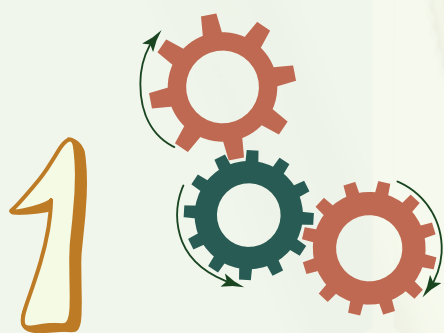


La importancia de proteger al trabajador de la salud:

"Todos merecemos recibir un trato digno, respetuoso y competente; tanto pacientes, familias, visitantes como el personal de la institución"

Es importante crear un ambiente agradable para que pacientes y colaboradores tengan una experiencia positiva. Es importante equilibrar la satisfacción del paciente y la satisfacción del colaborador. Ante cualquier situación de maltrato o faltas de respeto, se tenga claridad en cómo actuar y evitar proteger solamente a una de las partes. En esta guía se presentan 10 puntos que orienta a las instituciones a proteger al colaborador ante situaciones de maltrato por parte de los pacientes o sus familias.



Diseñar e implementar un procedimiento frente a sucesos de maltrato hacia el colaborador por parte de pacientes y familiares o ante una queja no justificada.

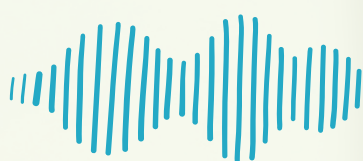
Entregar a los colaboradores herramientas para lidiar con situaciones difíciles y capacitar en el cómo reaccionar ante una situación de maltrato (por parte de compañeros, pacientes, jefes).

2



Tener espacios permanentes de escucha para los colaboradores y activar procesos de apoyo ante situaciones de maltrato.

3



Educar a los pacientes y sus familias en la atención centrada en la persona y en trato digno hacia el colaborador. Por medio de campañas sobre el buen trato (respeto, afecto, reconocimiento, responsabilidad).

4



5



Brindar herramientas a los colaboradores en comunicación empática y asertiva. Difundir el procedimiento de cómo actuar frente a pacientes difíciles. Evitar ambigüedades en los momentos de la atención: tiempos de espera o pasos a seguir.

Brindar apoyo y acompañamiento de los líderes a los colaboradores. Si es necesario, activar intervenciones inmediatas ante situaciones identificadas.

6



Disponer la entrega de información sensible a pacientes y familiares en espacios privados, con personal entrenado y con el tiempo suficiente para permitir que los pacientes y familias entiendan y procesen la información.

7



Realizar mediciones o encuestas de manera periódica para conocer el ambiente laboral y posibles casos de maltrato normalizado. Identificar grupos de trabajadores más afectado. ([ver encuesta de OMS](#)).

8



Identificar personas vulnerables a maltrato. Crear redes de apoyo y vigilancia entre sus mismos compañeros. Identificar pacientes y familias potenciales o con historia de maltrato.

9

Crear mecanismos para informar casos de maltrato de manera rápida y oportuna. Crear grupos al interior de la entidad que analicen el caso y actúen en el menor tiempo.

10

