

Atención de salud en el hogar



Violencia en el trabajo

This Material was developed by the
SEIU Education and Support Fund (ESF)

For more information about this or other manuals, please contact:
SEIU Health and Safety Education & Support Fund at 202-730-7385

This material was produced under grant number SH-20861-SHO from the Occupational Safety and Health Administration, U.S. Department of Labor. It does not necessarily reflect the views or policies of the U.S. Department of Labor, nor does the mention of trade names, commercial products, or organization imply endorsement by the U.S. Government.

© SEIU Education and Support Fund 2011



¿Qué es la violencia en el trabajo?



Finalidad de la Sección 1

Entender que la violencia en el trabajo presenta peligros dentro de industria de atención a la salud en el hogar.



Objetivos de la Sección 1

Al finalizar esta sección, usted podrá:

- ✓ Nombrar algunos de los riesgos de seguridad a los que se enfrentan los proveedores de atención médica en el hogar;
- ✓ Definir los conceptos de violencia en el trabajo y acoso sexual;
- ✓ Identificar, a través del trazado de mapas de riesgo, algunos de los riesgos con los que tratan diariamente los proveedores de atención médica en el hogar;
- ✓ Identificar ejemplos de violencia en el trabajo, basados en la vida real, que pudiese llegar a enfrentar.

TAREA

1

¿Cuál es la respuesta de su grupo ante la siguiente afirmación por parte de un compañero de trabajo?

“No me preocupa la violencia en mi lugar de trabajo. Jamás me podría ocurrir nada en el hogar de mi cliente. Nunca llevo conmigo mucho efectivo. Si algo ocurre, se como protegerme”.

Use las **Hojas de Datos A, B, C, D y E** para completar esta tarea.

Escriba su respuesta aquí.



SECCIÓN UNO HOJA DE DATOS

A

Apuntando hacia **la violencia en el trabajo**

La violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente para las personas que laboran en el sector de servicios, mismas que han prestado mayor atención al tema durante los últimos años.

Los trabajadores están demandando mayor protección contra las agresiones que sucedan en su lugar de trabajo, y los empleadores y las agencias gubernamentales han tomado consciencia de sus preocupaciones.

Los empleadores deben desarrollar e implementar programas eficaces de prevención de violencia en el trabajo.

Las agencias gubernamentales deben proveer a empleadores y empleados información acerca de la violencia en el trabajo así como estrategias para prevenirla. Particularmente, la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, en inglés) responderá a las quejas sobre seguridad sometidas por empleados y emitirá citaciones cuando lo considere apropiado.

La violencia en el trabajo es un tema complejo; entre más sepan los empleados acerca de ella más preparados estarán para detenerla.



SECCIÓN UNO HOJA DE DATOS

B

El alcance del problema

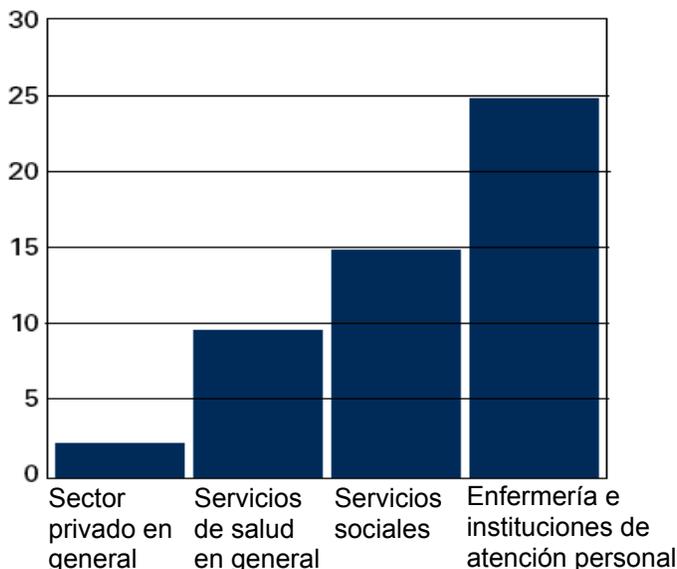
La Oficina de Estadísticas Laborales (BLS, en inglés) reporta que hubo 69 homicidios en el sector de servicios de salud entre 1996 y 2000. Aún cuando los homicidios en un lugar de trabajo son los hechos que atraen más atención, la mayoría de la violencia en el trabajo consiste en agresiones no fatales.

En el 2000, el 48 % de toda lesión no fatal a causa de agresiones y actos violentos ocupacionales ocurrieron en la industria de la atención de la salud (hospitales, enfermerías e instituciones de atención personal y de servicios de atención médica

residencial). Aún cuando estas cifras son muy altas, es posible que el número real sea mucho mayor. Muchos incidentes de violencia no son reportados por parte de los empleados de atención a la salud. Existen muchas razones por las cuales los trabajadores no los reportan, mismas que incluyen: los empleados creen que las agresiones son parte de su trabajo, temen que sus empleadores tomarán represalias en su contra o que el reporte no les beneficiará. Ser agredido no es parte de ninguna descripción de trabajo. Se debe reportar todo incidente de violencia, sin importar que tan graves o leves sean las lesiones.

Tasas de incidencia de agresiones y actos violentos no fatales por industria, 2000

Tasa de incidencia por cada 10,000 empleados de tiempo completo



Fuente: Departamento del Trabajo, Oficina de Estadísticas Laborales (2001). *Encuesta sobre lesiones y enfermedades ocupacionales, 2000.*

Fuente de la Hoja de Datos: <http://www.osha.gov/Publications/osha3148.pdf>



SECCIÓN UNO

HOJA DE DATOS

C

¿Porqué va en aumento la violencia en el trabajo?

Existen muchas razones por las que está aumentando la violencia en el trabajo.

- Existe un alto nivel de violencia en nuestra sociedad.
- La violencia en el trabajo ha aumentado porque el comportamiento de las personas se ha vuelto más agresivo y los niveles de estrés en la vida laboral son mayores.
- Los servicios humanos y sociales están disminuyendo y muchas personas están desempleadas y desesperadas.
- Las armas mortales, tales como las pistolas, están más disponibles y hay más probabilidades de que sean utilizadas – en contra de los empleados y de otras personas.



SECCIÓN UNO HOJA DE DATOS

D

¿Qué es la violencia en el trabajo?

La violencia en el trabajo es todo comportamiento que, **en forma verbal o física, agrede o perjudique a los empleados**. Puede incluir agresiones físicas, comportamientos amenazantes y/o el abuso verbal. La violencia en el lugar de trabajo se ubica sobre un rango de gravedad, que va desde el acoso y las amenazas, hasta ataques, asesinato y terrorismo.

¿Qué considera ser un lugar de trabajo?

El lugar de trabajo es cualquier ubicación, tanto permanente como temporal, donde se le haya sido asignado a trabajar.

Se podrían incluir edificios y sus alrededores (estacionamientos, por ejemplo).

También podrían incluirse las ubicaciones en el campo de trabajo, los hogares de los clientes y la trayectoria de ida y vuelta a los lugares asignados para trabajar.

La violencia es un problema que tiene múltiples factores.

La violencia, donde sea que ocurra, es un problema con múltiples factores, y, cada incidente involucra a tres elementos principales:

- **El perpetrador (la fuente de la violencia),**
- **la víctima,**
- **las circunstancias que conllevan al hecho.**



SECCIÓN UNO HOJA DE DATOS

E

EL RANGO DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ACOSO	AMENAZAS	AGRESIÓN	ASESINATO	TERRORISMO
Malo	→	→	→	→ Pésimo

La violencia en el trabajo también incluye todo acto que pudiese causar lesiones (físicas o psicológicas) o muerte. Algunos ejemplos son:

- Golpizas / Puñaladas / Disparos
- Suicidios o casi suicidios
- Violaciones
- Abuso o amenazas psicológicas / emocionales
- Llamadas telefónicas amenazantes u obscenas
- Violencia doméstica
- Intimidación
- Acoso
- Conducta escandalosa, tal como gritar, lanzar o empujar objetos, golpear las paredes o azotar puertas.
- Persecución, insultos o gritos.
- Comentarios inapropiados, tales como lenguaje o gestos abusivos u ofensivos, u otro tipo de conducta descortés; afirmaciones falsas.



TAREA 2

¿Cómo se vería la violencia al trabajar en el ámbito de la atención de la salud en el hogar?

Finalidad: Trazar en un mapa de riesgo los niveles y tipos específicos de violencia a los que nos enfrentamos.

En sus grupos, compartan sus experiencias sobre situaciones violentas a las que se hayan expuesto:

1. Hablen sobre los niveles y tipos específicos de violencia con los que han lidiado en el trabajo.
2. Dibujen un afiche que describa y muestre un ejemplo de una situación violenta.
3. En el mismo afiche, nombren los niveles y tipos de violencia que dibujaron.

Prepárense para compartir su afiche y experiencia con el resto de la clase.

Usen las **Hojas de Datos F, G** y las **Hojas de Datos de la Tarea 1** para completar esta tarea.



SECCIÓN UNO HOJA DE DATOS

F

TIPOS DE VIOLENCIA

Perpetradores de violencia en el trabajo

Tipo 1	EXTRAÑO Persona a quien nadie conoce
Tipo 2	PACIENTE, RESIDENTE O CLIENTE Persona que recibe el servicio
Tipo 3	COLEGA O JEFE ACTUAL / ANTERIOR Empleados en el lugar de trabajo
Tipo 4	RELACIÓN PERSONAL Persona que tenga una relación personal con un empleado o con el lugar de trabajo



Niveles de violencia en el trabajo

Para entender la violencia en el trabajo, podemos dividirla en distintos **niveles** a fin de determinar los riesgos que presenta para el empleado dentro de su lugar de trabajo.

VIOLENCIA NIVEL 1	ATAQUES FATALES Violencia en el lugar de trabajo que conlleva a la muerte.
VIOLENCIA NIVEL 2	ATAQUES FÍSICOS Violencia en el lugar de trabajo que conlleva a lesiones, más no a la muerte.
VIOLENCIA NIVEL 3	ATAQUES VERBALES Violencia en el lugar de trabajo que no resulta en una lesión física evidente, pero que podría herir al empleado física y psicológicamente, sobre todo si este nivel de violencia ocurre en forma repetida.



RESUMEN:

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1. La violencia que ocurre en el lugar de trabajo es todo comportamiento verbal o físico que amenace, agreda o perjudique al empleado. La violencia en el lugar de trabajo se ubica sobre un rango de gravedad que va desde el acoso y las amenazas hasta ataques, asesinato y terrorismo.
2. La violencia involucra a tres factores principales: el perpetrador (la fuente de la violencia), la víctima y las circunstancias que conllevan al hecho.
3. Dividimos la violencia en el trabajo en diferentes niveles:
 - **Agresiones fatales** (violencia en el lugar de trabajo que conlleva a la muerte);
 - **Agresiones físicas** (violencia en el lugar de trabajo que conlleva a lesiones más no a la muerte);
 - **Agresiones verbales** (violencia en el lugar de trabajo que no resulta en una lesión física evidente, pero que podría dañar al empleado física y psicológicamente, sobre todo si este nivel de violencia ocurre en forma repetida).
4. Dividimos la violencia en el trabajo en diferentes tipos, de acuerdo a la fuente de la violencia – o sea, lo que se conoce como el perpetrador:
 - **Extraño** (La persona que causa la violencia es un extraño y acude al lugar de trabajo a cometer un crimen).
 - **Cliente o Residente** (La persona que causa la violencia es quien recibe un servicio provisto en el lugar de trabajo).
 - **Colega o Jefe Actual o Anterior** (La persona que causa la violencia tiene una relación laboral con el lugar de trabajo).
 - **Relación Personal** (La persona que causa la violencia tiene alguna relación personal con el empleado en el lugar de trabajo).
5. Recuerde que la violencia puede empezar con el acoso y convertirse en mucho más.



¿Me podría suceder esto a mí?



Finalidad de la Sección 2

Practicar cómo manejar situaciones potencialmente violentas en el trabajo.



Objetivos de la Sección 2

Al finalizar esta sección usted podrá:

- ✓ Aprender más sobre la violencia en el trabajo mediante el estudio de casos;
- ✓ Identificar los dos tipos de acoso sexual en el trabajo;
- ✓ Atenuar y manejar situaciones potencialmente malas.

TAREA 1 Estudio de casos

A veces nos encontramos en malas situaciones. He aquí nuestra oportunidad para ver algunos casos de la vida real y analizar cómo podríamos resolverlos. Usted debe enfocarse en qué hacer, en la política y procedimientos de su empleador y en las formas para prevenir que estas situaciones sucedan de nuevo en el futuro. Lea los siguientes 3 casos de estudio y conteste las preguntas al final de cada caso.

Utilice sus **propias experiencias** como proveedor de atención de salud en el hogar y las **Hojas de Datos A, B y C** para preparar una respuesta de grupo a las preguntas al final de cada juego de roles.

Atención de salud en el hogar

Caso de estudio 1

María, quien brinda atención de salud en el hogar, ha cuidado a su cliente, la Sra. Martínez, durante algunos años. La familia de la Sra. Martínez raramente la visita, y ella trata a María como si fuera su propia hija. La Sra. Martínez tiene un hijo que viene a verla sólo cuando necesita dinero, y se cree que consume drogas. Cuando él viene a visitar, María se siente muy incómoda. Durante su última visita, estuvo claro que se encontraba bajo la influencia de las drogas. Llegó gritando y exigiendo dinero. Saqueó el departamento buscando el monedero de su madre. Sin éxito, se volvió hacia María y le pidió que le prestara dinero de una manera amenazante. María dijo que no y el hijo se negó a irse. María no sabe que hacer ahora.

En sus grupos, pónganse en el lugar de María y piensen que debería ella hacer ahora:

1. ¿Qué pasos debe tomar María para enfrentar este problema?
2. ¿Qué podría hacer para prevenir que este incidente vuelva a suceder?



Atención de salud en el hogar

Caso de estudio 2

Cecilia, quien brinda atención de salud en el hogar, teme ir a su segundo puesto asignado. Ella toma el tren para llegar al hogar del cliente a finales de la tarde. El segundo cliente de Cecilia vive en una zona peligrosa y ella se siente insegura cada vez que llega al edificio, ya que muchas veces presencia el tráfico de drogas y a los drogadictos entrando y saliendo del él. A menudo hay peleas en el pasillo; la policía detiene personas allí todo el tiempo. Una tarde, Cecilia estaba muy cansada después de su turno matutino y llegó a casa de su segundo cliente. Al bajarse del ascensor, un hombre se acercó a ella y le exigió un cigarrillo. Ella contestó que no fuma y amablemente caminó hacia el departamento. El hombre trató de bloquear su paso exigiéndole dinero. Cecilia corrió y entró al departamento, cerrando la puerta con llave; está alterada y no sabe que hacer ahora.

En sus grupos, pónganse en el lugar de Cecilia y piensen que debe hacer ella ahora:

1. ¿Qué pasos debe tomar Cecilia para enfrentar este problema?
2. ¿Qué podría hacer para prevenir que este incidente vuelva a suceder?



Atención de salud en el hogar

Caso de estudio 3

Juana ha sido asignada a una nueva cliente. Ella aceptó el puesto sin saber mucho acerca del ella. Acude a la casa de la cliente para realizar sus labores y es bienvenida por la Sra. López, la hija de la cliente. La Sra. López acaba de terminar de pelear con su madre y está ansiosa por irse. Después de obtener información muy vaga, Juana se queda sola con su cliente, la Sra. González. Después de algunas horas, la Sra. González empieza a gritarle a Juana y usa un insulto racial para exigirle un cigarrillo. Juana amablemente le contesta que no fuma. La Sra. González le grita, “No me importa si no fumas, solo consígueme un cigarrillo”. Juana permanece calmada y responde “Sra. González, me doy cuenta que necesita un cigarrillo. Por favor, permítame terminar lo que estoy haciendo y le se lo conseguiré”. La Sra. González contesta, “Tu trabajas para mí, yo te digo qué hacer, haz lo que te mando o habrá problemas en esta casa”. Sobresaltada, Juana piensa, “¿Qué debo hacer....?”

En sus grupos, pónganse en el lugar de Juana y piensen qué debe ella hacer ahora:

- 1. ¿Qué pasos debe tomar Juana para enfrentar este problema?**
- 2. ¿Qué podría hacer para prevenir que este incidente vuelva a suceder?**





SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

A

Controle su comportamiento

Como ya sabemos, existe una variedad de respuestas al comportamiento agresivo, inclusive el comportamiento agresivo, el violento o el no violento.

Algunas de sus respuestas son instintivas; otras son aprendidas.

Toma práctica y astucia responder de manera segura y adecuada al comportamiento agresivo.

La meta de esta discusión es doble: protegerse a sí mismo y a los demás de la violencia y calmar, (si es posible), al individuo agresivo.

Sobre todo, **trate firmemente de mantener el control sobre sus propias emociones y actos.**



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

Cómo intervenir en contra de la violencia potencial

B

Nota: La información a continuación ofrece consejos (y la razón detrás de cada uno) para aplacar un comportamiento potencialmente violento.

TÉCNICA DE INTERVENCIÓN

RAZÓN PARA LA INTERVENCIÓN

Colóquese al lado de cada cliente; no se pare cara-a-cara ante una persona potencialmente violenta.	Disminuye las posibilidades de que la persona violenta dirija su ira hacia usted.
Deje bastante espacio entre usted y el cliente.	Reduce la ansiedad y la oportunidad para una agresión.
Hable lenta y directamente, en un tono de voz normal; use enunciados simples.	Reduce la ansiedad, comunica control, incrementa la dignidad del cliente y ofrece la negociación.
Reconozca el comportamiento no violento. Cuando el cliente tome asiento para hablar, intente decir, “Gracias por sentarse conmigo, puedo escucharle mejor de esta forma.”	Se enfoca en la fuerza del cliente y mantiene la dignidad del cliente.



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

B

Cómo intervenir en contra de la violencia potencial (continúa)

Centre sus enunciados en los temas concernientes al cliente.	Desvía la atención a otro punto aparte del empleado que se haya convertido en el objeto del comportamiento violento.
Al responder a la ira que demuestre el cliente por que no se le permite hacer o tomar algo que quiera, intente decir, “Me interesa entender lo terrible que es eso para usted, Sr. Pérez”.	Evita retar al cliente y expresa interés en la perspectiva del cliente.
Expresa expectativas claras de control. Por ejemplo, “Espero que usted pueda controlarse”.	Es claro y enfatiza la habilidad del cliente de controlar su propio comportamiento.
Probablemente sea mejor no tocar a los clientes cuando estén molestos y demuestren ser un peligro inminente.	Demuestra respeto hacia el cliente y mantiene una distancia cómoda, lo cual, por ende, reduce la sensación de amenaza que siente el cliente.

Fuente: “Intervening in Violence in the Psychiatric Setting,” en Psychiatric Nursing, H.S. Wilson and C.R. Kreise, editors, 1996.



¿Qué debe hacer?

¿Qué debe hacer si se enfrenta a un cliente, visitante, pariente o colega molesto u hostil?

- Permanezca calmado y mantenga (o aumente) la distancia física. (No se pare directamente en frente de la otra persona).
- Hágale señas a alguien para indicar que necesita ayuda. (Use un sistema de alarma o un código de palabras establecido previamente).
- Escuche atentamente. Haga preguntas abiertas y use un tono de voz bajo.
- Mantenga un contacto visual razonable.
- Sea cortés y paciente, pero establezca límites acerca del comportamiento ofensivo. Pídale a la persona que hable con su supervisor.
- Mantenga la situación bajo control.
- Esté pendiente de una oportunidad razonable para moverse a un área más segura.
- Use tácticas dilatorias para darle tiempo a la persona para calmarse.
- Es posible que necesite pedir ayuda o llamar a la policía local para obtener asistencia inmediata.



TAREA 2



Ahora, miremos un escenario de la vida real sobre el acoso sexual. Este escenario será actuado como un juego de roles y hacen falta algunos voluntarios para actuar los diferentes papeles.

Mientras los voluntarios se preparan, el resto del grupo debe repasar las **Hojas de Datos D, E, F, G, H, I, J y K.**

Cuando finalice el juego de roles, su grupo deberá estar preparado para contestar las siguientes preguntas.

1. ¿Qué tipo de acoso sexual fue demostrado, “**Quid Pro Quo**” o “**ambiente hostil**”?
2. ¿Qué fue lo que el empleado **hizo bien** en esta situación?
3. ¿Usted qué hubiera **hecho diferente**?



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

D

Acoso sexual

El acoso sexual ocurre en todo tipo de ambiente laboral, a todo nivel.

Supervisores y subordinados, colegas y clientes, pacientes y visitantes: las fuentes del acoso son bastante variadas.

Además, cada raza, género, grupo de edad y de orientación sexual puede convertirse en objetivo.

La víctima no tiene que ser del sexo opuesto.

De hecho, la víctima no tiene que ser la persona acosada, sino que podría ser cualquier persona que se vea afectada por una conducta ofensiva.



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

E

¿Qué es el acoso sexual?

¿Cuál es la definición del acoso sexual?

El acoso sexual es atención sexual, no deseada y repetitiva, en el lugar de trabajo y que puede expresarse de las siguientes formas:

- Palmadas o contacto físico no deseado
- Comentarios sugerentes u otro abuso verbal
- Miradas fijas o maliciosas
- Solicitudes de favores sexuales
- Invitaciones comprometedoras
- Agresión física
- Un ambiente laboral ofensivo (pornografía a la vista)



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

F

Dos tipos de acoso

El acoso sexual recae en dos categorías:
“ambiente hostil” y “quid-pro-quo”.

- ❖ Un **ambiente hostil** resulta del comportamiento continuo y ofensivo, tal como bloquear el paso de un colega o hacerle comentarios sexuales.
- ❖ El acoso **Quid-pro-quo** (esto-por-aquello) ocurre cuando un empleador o supervisor ofrece trabajo, una promoción o beneficios a un empleado a cambio de favores sexuales.



SECCIÓN DOS

HOJA DE DATOS

G

El acoso sexual es ilegal

El acoso sexual es otra forma de agresión.

Aún si a un trabajador nunca se le hiere físicamente, el estrés ocasionado por el abuso verbal continuo, o el miedo a la violencia inminente, podrían resultar en problemas físicos graves.

Quienes han experimentado acoso severo citan una larga lista de síntomas físicos, inclusive dolores de cabeza, dolores de espalda, náusea, malestar estomacal, fatiga y desordenes alimenticios y del sueño.

El acoso sexual es una forma de discriminación sexual, y es ilegal de acuerdo al **Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964**.

Específicamente, el acoso sexual es ilegal si:

- Su trabajo o promoción depende de decir “Sí” a demandas sexuales.
- A usted de le acosa únicamente a causa de su género y este acoso crea un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo. Ejemplos de tal conducta incluyen chistes sexuales, miradas maliciosas, miradas fijas y demostraciones pornográficas.

Nota: La Comisión para Oportunidades Laborales Equitativas (EEOC, en inglés) exige el cumplimiento del Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964.



SECCIÓN DOS

HOJA DE DATOS

H

Prevención del acoso sexual

Para prevenir el acoso sexual debemos:

- Mantener una política actualizada de acoso sexual. Esta política debe enviar un mensaje claro: no se tolerará el acoso sexual.

Los elementos de una política de acoso sexual:

- La política se encuentra escrita y se distribuye ampliamente a través de un manual de empleados y de material de orientación.
- Los procedimientos para presentar quejas – cómo se reportan, registran e investigan – son claros y concisos.
- Los supervisores inician las investigaciones lo más pronto posible, una vez introducida una queja formal.
- Los procedimientos disciplinarios y de asesoría se detallan claramente. Las acciones disciplinarias pueden ir desde advertencias verbales y escritas hasta la suspensión formal o el despido. Si es necesario, se deben incluir asesoría terapéutica y/o capacitación de sensibilización como opciones para el agresor.
- Se mantiene la máxima confidencialidad.
- Se explica la política en sesiones periódicas de capacitación .



Para detener el acoso sexual

Para detener el acoso sexual proveniente de un jefe:

Cuando la gerencia acosa a un trabajador, el curso de acción a tomar es muy sencillo: se introduce un reclamo en contra de la gerencia y en nombre del trabajador, o se inicia un método organizacional para corregir el problema.

Para detener el acoso proveniente de un colega, cliente, pariente del cliente, visitante, etc.:

- Diga “no”, con claridad. Indique francamente que el comportamiento del acosador le parece ofensivo. Firmemente, rechace toda invitación. Si el acoso persiste, escriba un memorando pidiéndole al acosador que cese su comportamiento; guarde una copia.
- Documente el acoso. Detalle el qué, cuándo y dónde del incidente, e incluya su respuesta. Esta información es vital cuando haya que demostrar un patrón de conducta ofensiva.
- Reúname con el acosador. Explíquele que si su comportamiento continúa, el sindicato podría actuar en contra de sus intereses mediante la introducción de un reclamo ante la gerencia o buscando apoyo legal en nombre de la víctima.
- Investigue y documente. Hable con sus colegas para asegurarse de que el caso es legítimo y documente todos los incidentes. Busque testigos y otras víctimas de acoso.
- Eduque e inquiete. Organice debates sobre el acoso sexual. Averigüe si los demás están experimentando el problema. Use una petición, afiches, botones y folletos para enviar un fuerte mensaje a la gerencia de que los empleados no aceptarán condiciones hostiles de trabajo. Introduzca un reclamo en contra de la gerencia por su incumplimiento en proveer un ambiente laboral libre de acoso.
- Introduzca un reporte policial.



SECCIÓN DOS HOJA DE DATOS

El acoso sexual se puede impedir

J

Aún cuando el acoso sexual en el trabajo es ilegal, sigue siendo muy común.

Los estudios demuestran que un alto porcentaje de mujeres (y en mucho menor grado, de hombres) reportan acoso sexual en algún momento de sus vidas.

Lidiar con el acoso sexual puede ser difícil, pero ignorar el acoso no lo hará desaparecer.

Nota: Las mejores personas para manejar los incidentes de acoso sexual pueden ser los empleados del mismo género y orientación sexual que la víctima del acoso, así como del acosador. En cualquier caso, todos los que trabajen en esta área necesitan capacitación especializada para tratar este tipo de quejas.



Violencia doméstica en el lugar de trabajo

La violencia doméstica es un comportamiento abusivo tanto físico, como sexual y/o psicológico, y tiene como finalidad establecer y mantener control sobre la pareja.

La violencia doméstica normalmente involucra violencia masculina y femenina, pero puede ocurrir en todo género o en parejas del mismo sexo.

La violencia doméstica normalmente ocurre en el hogar del perpetrador y de la víctima, particularmente al comienzo del ciclo de violencia doméstica.

Sin embargo, muchos incidentes de violencia doméstica ocurren fuera del hogar, y mucha de esa violencia ocurre en el lugar de trabajo.

A menudo, el lugar de trabajo es donde ocurre la violencia doméstica, ya que se trata de una ubicación particular con patrones predecibles, que le permiten al perpetrador violento planificar una confrontación cuando la víctima deja de vivir con el agresor en una relación doméstica.



RESUMEN DE LA CLASE

En grupo, hagamos una lista de las 5 cosas más importantes que aprendimos en la Sección 2

1.

2.

3.

4.

5.

Formularios de Reporte de Incidente de Violencia*

Los siguientes ítems sirven solamente como ejemplo de lo que los empleadores de estas industrias podrían usar o modificar para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

Un incidente de violencia a reportarse debe definirse como todo comentario amenazante o acto abierto de violencia física en contra de una persona o de varias, o de una propiedad, mismo que se haya reportado u observado.

1. Fecha: _____
Día de la semana: _____
Hora: _____
Agresor: Mujer _____ Hombre _____

2. Ubicación específica:

3. Violencia dirigida hacia: _____ Paciente _____ Empleado _____ Visitante _____ Otro
Agresor: _____ Paciente _____ Empleado _____ Visitante _____ Otro
Nombre del agresor: _____
Agresor: _____ Sin armas _____ Armado

4. Factores de predisposición: _____ Intoxicación _____ Insatisfecho con la atención recibida / tiempo de espera
_____ Reacción por dolor _____ Relacionado con pandillas _____ Antecedentes previos de violencia
_____ Otro (Describir) _____

5. Descripción del incidente:
_____ Abuso físico
_____ Abuso verbal
_____ Otro

6. Lesiones:
_____ Sí
_____ No

7. Grado de las lesiones:

8. Descripción detallada del incidente:

9. ¿Alguna persona se retiró del área a causa del incidente?
_____ Sí _____ No _____ No se puede determinar

10. Testigos al momento del incidente:
_____ Policía
_____ Nombre del departamento
_____ Oficial de seguridad del hospital

11. Fue necesario llamar a:
_____ Departamento de Policía
_____ Seguridad del hospital

Formularios de Reporte de Incidente de Violencia*

Los siguientes ítems sirven solamente como ejemplo de lo que los empleadores de estas industrias podrían usar o modificar para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

(Ejemplo/Borrador – Adaptar a cada ubicación y circunstancia del negocio).

Reporte confidencial de incidentes

Para: _____ Fecha del incidente: _____

Ubicación del incidente: _____

Delinear / dibujar al reverso o anexas.

De: _____ Teléfono: _____ Hora del incidente: _____

Naturaleza del incidente: (Marque con x todos los incisos que correspondan).

____ Agresiones o actos de violencia: ____ Tipo "1" ____ Tipo "2" ____ Tipo "3" ____ Otro

____ Reporte preventivo o de advertencia

____ Amenaza de bomba o de tipo terrorista (Se anexan listas especiales, Sí o No).

____ Accidente de transporte

____ Contacto con objetos o equipo

____ Caídas

____ Exposición

____ Fuego o explosiones

____ Otro

Se notificó al consejero jurídico sobre el incidente

____ Sí ____ No

Se notificó al EAP

____ Sí ____ No

Se tomaron medidas preventivas o de advertencia

____ Sí ____ No

Número de personas afectadas

(Llene un reporte por persona. Si la mayoría de los hechos se duplican, el reporte de una de las personas puede incluir el reporte de otra).

Nombre(s) de la(s) persona(s) afectada(s):

Fecha del

servicio: _____

Cargo: _____

Miembro del sindicato
laboral

____ Sí ____ No

Supervisor: _____

Se notificó al supervisor

____ Sí ____ No

Familiares: _____

Fueron notificados

____ Sí ____ No

Perdió tiempo de trabajo ____Sí ____No

Fecha esperada de regreso al trabajo_____

Se vieron involucrados terceros u otras personas ajenas al empleo ____Sí ____No (incluir empleados contratistas, visitantes, vendedores, clientes).

Naturaleza del incidente

Describir brevemente: (1) evento(s); (2) testigos, incluso direcciones y categorías; (3) detalles de la ubicación; (4) detalles sobre equipos/armas; (5) clima; (6) otros registros del incidente (ej., reportes policiales, grabaciones, videos); (7) capacidad de observación y confiabilidad de los testigos; (8) es posible que las partes se hayan visto imposibilitadas debido a enfermedad, lesiones, drogas o alcohol (se realizaron pruebas de verificación ____Sí ____No); (9) partes notificadas a nivel interno (empleados relacionados, departamento médico, legal, operacional, etc.) y externo (policía, bomberos, ambulancia, EAP, familiares, etc.).

Existen incidentes previos o relacionados de este tipo ____Sí ____No

o con esta persona ____Sí ____No

Pasos preventivos ____Sí ____No

Registro OSHA u otra acción OSHA requerida ____Sí ____ No

Equipo de respuesta a incidentes:

Líder de equipo _____

Firma

Fecha

*Fuente de este formulario: Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care and Social Service Workers, OSHA Publication 3148, 1996.



¿Por qué arriesgarse?

Finalidad de la Sección 3

Entender que la violencia en el trabajo es un riesgo para la salud y la seguridad que puede controlarse y prevenirse.



Objetivos de la Sección 3

Al finalizar esta sección usted podrá:

- ✓ Identificar los factores que ponen en riesgo de violencia en el lugar de trabajo, al personal de atención de la salud en el hogar.
- ✓ Identificar los diferentes tipos de controles para prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- ✓ Entender cómo debe ser la respuesta posterior a un incidente y los procedimientos para reportarlo.

TAREA **1** "¿Negocio riesgoso?"

En la página siguiente encontrará una lista de los 10 factores de riesgo más comunes a los que se enfrentan los proveedores de atención de salud en el hogar. Por favor, marque en el gráfico los 3 factores de riesgo principales que usted considera más comunes, en base a su experiencia y a **los factores de riesgo**.

Luego, comparta su selección con el resto de su grupo. Ponga las calcomanías en la hoja más grande para marcar las 3 selecciones principales del grupo. Cada grupo compartirá sus resultados con el resto de la clase.

En su grupo, conteste las siguientes dos preguntas.

- Pregunta 1.
¿Cuáles son los factores de riesgo más comunes identificados por todo el grupo?
¿Por qué?
- Pregunta 2.
¿Existen factores de riesgo que el grupo no haya seleccionado? ¿Por qué?



Factores de riesgo

Factores de riesgo comunes	3 factores de riesgo principales
Trabajar a solas con el cliente.	
Trabajar con clientes violentos, confundidos o mentalmente inestables.	
Manejar clientes combativos, desorientados o poco cooperativos.	
Falta de capacitación para reconocer y manejar comportamientos hostiles.	
Trabajar de noche o de madrugada.	
Áreas con poca iluminación en / cerca del hogar del cliente.	
La posibilidad personas portando armas.	
La disponibilidad de drogas y/o dinero en el hogar del cliente.	
El acceso no controlado a hogares o edificios.	
La presencia de miembros de pandillas, consumidores de drogas/alcohol, etc.	



La prevención es la clave



Finalidad

Tratar las diferentes maneras de prevenir lesiones relacionadas con el trabajo de los proveedores de atención de salud en el hogar.

TAREA 2 Identificar diferentes tipos de soluciones

La solución a un problema de salud y seguridad comúnmente se denomina “control,” porque tiene como objetivo controlar y reducir los riesgos asociados con el trabajo. Existen tres tipos de controles para cualquier problema de salud y seguridad:

1. Equipo;
2. Cómo está organizado el trabajo; y
3. Equipo de protección personal.

Algunos controles funcionan mejor que otros. En esta tarea, se hablará de qué tipos de soluciones de salud y seguridad pueden proteger a los proveedores de atención de salud en el hogar.

Primero, en base a su propia experiencia y las **Hojas de Datos A, B, C, D, E, F, G y H** liste ejemplos de posibles ideas y soluciones de salud y seguridad que podrían prevenir que los proveedores de atención de salud en el hogar sufran lesiones en el trabajo. Coloque cada idea en la categoría apropiada a continuación:

Ingeniería	Administrativo	EPP
Equipo	Cómo está organizado el trabajo	Equipo de protección personal



Por favor, piense y conteste las siguientes preguntas:

Pregunta 1.

¿Qué podría hacer para que se implementen algunos de estos controles?

Pregunta 2.

¿Existen diferentes organizaciones o personas que puedan ayudar para convertir a su lugar de trabajo en un sitio más seguro?

Pregunta 3.

¿Existe algún tipo de equipo de protección personal que podría ayudarle a protegerse de un incidente de violencia en el lugar de trabajo?



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS

A

¿Por qué están en riesgo los proveedores de atención de salud en el hogar?

Existen muchas razones por las que los proveedores de atención de salud en el hogar corren el riesgo de ser agredidos en su trabajo.

Algunas son:

- Siempre trabajan a solas con el cliente.
- Se exponen a clientes violentos, confundidos o mentalmente inestables.
- Manejan clientes combativos, desorientados y poco cooperativos.
- No poseen la capacitación para reconocer y manejar un comportamiento de creciente hostilidad/agresividad.
- Trabajan de noche o de madrugada.
- Existen áreas grandes, distantes y mal iluminadas alrededor del hogar del cliente y de los puestos de transporte (estacionamientos, paradas de autobús, etc.).
- Existe la posibilidad de que los clientes, sus familiares o visitantes porten armas.
- Hay drogas y dinero en efectivo disponibles en las áreas de trabajo.
- No hay control ni seguridad para el acceso al hogar o edificio del cliente.
- Existen miembros de pandillas, consumidores de drogas/alcohol o clientes y parientes angustiados, entre otros, en el hogar o comunidad.



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS

B

PREVENCIÓN Y CONTROL DE RIESGOS

Una vez determinados los factores de riesgo, debemos empezar a pensar en maneras de cómo controlar los peligros que enfrentamos en nuestros lugares de trabajo.

Por cada problema de salud y seguridad tenemos tres opciones para controlar los peligros que enfrentamos:

- 1. Los controles de ingeniería** son nuestra primera opción. El ambiente laboral se ha vuelto más seguro. Por ejemplo, se pueden instalar dispositivos y equipos para mejorar la seguridad.
- 2. Los controles administrativos y las prácticas laborales** cambian la manera cómo está organizado el trabajo o cómo este se lleva a cabo. La capacitación y la educación son parte importante de esta opción.
- 3. El equipo de protección personal** es nuestra última opción. Se trata del equipo de seguridad que los trabajadores visten. A menudo, este equipo no elimina el peligro ni la fuente del problema.

Miraremos más de cerca cada una de estas opciones de control en las páginas siguientes.



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS



CONTROLES DE INGENIERÍA

Los controles de ingeniería cambian el ambiente laboral para hacerlo más seguro. En el ámbito de atención en el hogar, nos enfrentamos con retos únicos cuando quisiéramos hacer cambios en nuestro ambiente laboral.

Esta es una lista de sugerencias que podrían implementarse en el hogar. Tal vez tenga que hablar con su cliente, con la familia del cliente, el encargado del edificio, el departamento de policía local, etc. para alertar a las personas correctas acerca de los cambios que deben realizarse. Un ambiente laboral seguro protege a todos los que viven en ese departamento, edificio y comunidad.

Algunos ejemplos de controles de ingeniería incluyen:

- Instalar sistemas de alarma y otros dispositivos de seguridad en el hogar o edificio del cliente.
- Proveer video a circuito cerrado, espejos curvados y buena iluminación en los pasillos y áreas públicas fuera del hogar.
- Proteger las entradas y salidas; asegurarse de que solo las personas con llave puedan entrar por medio de la instalación de intercomunicadores para las visitas.
- Asegurarse que las vías de salida en el hogar estén libres, en caso de que necesite escaparse.



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS

D

CONTROLES ADMINISTRATIVOS

Otros tipos de controles son algunas cosas que ustedes mismos pueden hacer para que su trabajo sea más seguro.

Controles administrativos (Empleadores):

- Informar claramente a todos sus clientes que no se permite la violencia y que no será tolerada.
- Requerir y fomentar el reporte de todo incidente, sin importar la gravedad de la lesión.
- Permitir el uso de un “buddy system” (sistema de apoyo entre compañeros) cuando la seguridad personal se pueda ver amenazada, o indicar a los empleados que no participen en situaciones en las cuales puedan sentirse inseguros.
- Proveer educación a sus empleados sobre la seguridad. Esto incluye una variedad de temas de capacitación (ver Hoja de Datos E para más información).
- Establecer procedimientos para disminuir el riesgo de robo.
- Solicitar al personal de campo que prepare un plan de trabajo diario y que mantenga informada a una persona contacto acerca de su ubicación durante el transcurso del día.
- Proveer a los empleados de alarmas portátiles, dispositivos de ruido o gas pimienta.

Controles administrativos (personal)

(Ver lista de verificación en la página siguiente para más ideas).

- Aprender a cómo reconocer, evitar o atenuar situaciones potencialmente violentas.
- Seguir los procedimientos para alertar a los supervisores sobre cualquier inquietud acerca de la seguridad.
- Al empezar con un nuevo cliente, recopilar información acerca de la ubicación y vecindario del hogar del mismo.
- Reportar, por escrito a su supervisor, todo incidente de violencia, aún si no hubo lesiones.



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS

E

**LISTA DE VERIFICACIÓN DE
SEGURIDAD PERSONAL DURANTE LA
ATENCIÓN DE SALUD EN EL HOGAR**

- Conozca el área a la que vaya a ingresar, antes de hacer su primera visita.
- Obtenga un mapa o indicaciones para llegar al hogar de su cliente, si fuera necesario.
- Si usa transporte público, aprenda las rutas y tarifas por adelantado.
- Asegúrese de tener la dirección y número telefónico de su cliente.
- Informe a alguien sobre su horario esperado de llegada y de salida (parientes, etc.).
- Manténgase alerta acerca de su entorno.
- Pídale a un “buddy” (amigo, en inglés, del sistema “buddy system”) que le acompañe al hogar de su cliente, si usted se siente inseguro.
- Si le es posible, visite a clientes en vecindarios de alto riesgo solo de día.
- Si no se siente a gusto, pídale a un pariente del paciente que se encuentre con usted afuera y le escolte hasta entrar al hogar.
- Lleve con usted algún tipo de dispositivo de alarma o de sonido o un teléfono celular.
- Tenga con usted números de emergencia.
- No lleve objetos de valor ni mucho dinero al hogar del cliente. Evite usar joyas o relojes caros, bolsos grandes, etc.
- Si un cliente le amenaza, váyase de inmediato y llame a su supervisor. Si es necesario, llame al 911.
- Reporte todo incidente de violencia a su organización y a su supervisor, aún si no hubo lesiones.

Recuerde, su seguridad es lo primero.



Capacitación y educación

La capacitación y la educación aseguran que todos los miembros del personal estén al tanto de los riesgos potenciales de seguridad. La capacitación debe cubrir tópicos tales como:

- La política y plan de prevención de la agencia en relación al lugar de trabajo.
- Los factores de riesgo que causan o contribuyen a la violencia.
- El reconocimiento temprano de comportamientos de creciente conflicto o el reconocimiento de señales de advertencia que podrían resultar en agresiones.
- Maneras de atenuar situaciones volátiles, comportamiento agresivo, manejo de la ira, etc.
- Políticas y procedimientos para reportes y seguimiento de archivos.
- Uso de dispositivos de seguridad/comunicación, tales como sistemas personales de alarma, teléfonos celulares, etc.

La capacitación para prevenir la violencia en el trabajo debe llevarse a cabo ANTES que ocurra un incidente. La prevención comienza al preparar al personal para que sepá identificar situaciones peligrosas y cómo reaccionar correctamente ante ellas, cuando sea necesario.



SECCIÓN TRES HOJA DE DATOS

G

SEGUIMIENTO DE ARCHIVOS Y EVALUACIONES

Es extremadamente importante mantener registros de todo incidente de violencia, perpetrador y ubicación de los mismos.

El repaso de los registros nos ayuda a identificar patrones y áreas problemáticas.

El personal debe poder reportar sin miedo los incidentes de violencia que sucedan en su lugar de trabajo – esta información podría ser de ayuda en la prevención de futuros incidentes de violencia.

La evaluación es otra parte importante en la prevención de violencia en el trabajo.

Debemos asegurarnos de que la política es eficaz y que se están implementando los cambios para prevenir actos violentos.

Los programas de prevención de violencia en el trabajo deben evaluarse anualmente.

En un programa de prevención de violencia en el trabajo, la opinión de todos los empleados es muy valiosa para la identificación de problemas.

En las páginas siguientes encontrará ejemplos de formularios para reportar incidentes.



Seguimiento posterior a una agresión

Brinde apoyo a los trabajadores que sufrieron una agresión:

- Asegure que se atienda a la víctima.
- Limpie el área de trabajo, si es necesario.
- Prepare un informe pormenorizado de la agresión, lo más pronto posible. Un miembro del personal adecuadamente calificado debe llevar a cabo asesoría para traumas, o se debe ofrecer la asesoría de un consejero externo a todos quienes se vieron involucrados o presenciaron el incidente.
- Reporte la agresión. Se debe llenar y archivar un reporte de agresión.
- Considere presentar un reporte policial.
- Investigue la agresión. El formulario de reporte de agresión servirá como punto de partida para la investigación.
- Introduzca un reclamo para el seguro de accidentes de trabajo.
- Ofrezca servicios continuos del programa de asistencia al empleado (EAP, en inglés) y servicios para preparación de informes post-traumáticos, según sea necesario.



Resumen

1. Existen muchas razones por las cuales los proveedores de atención de salud en el hogar corren el riesgo de ser agredidos en el trabajo.
2. Una vez identificados los factores de riesgo, debemos empezar a pensar en maneras de controlar los peligros que enfrentamos en nuestro lugar de trabajo.
3. Por cada problema de salud y seguridad, tenemos tres opciones para controlar los peligros que enfrentamos: 1) controles de ingeniería, 2) controles administrativos, y, 3) equipo de protección personal.
4. El personal debe poder reportar sin miedo los incidentes de violencia que sucedan en su lugar de trabajo – esta información podría ayudar a prevenir futuros incidentes de violencia.
5. Debe darse seguimiento luego de que un trabajador haya sufrido una agresión en su lugar de trabajo. Esto significa proveer a la víctima y a todo testigo involucrado, atención médica y servicios de consejeros.
6. La violencia en el lugar de trabajo puede prevenirse. Existen muchas opciones para hacer que su lugar de trabajo sea más seguro. La violencia y el abuso no son parte de trabajo alguno.