



## ANEXO

SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE  
SITUACIONES DE CONFLICTO

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE COMISIONES MÉDICAS

- 2016 -

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. PRINCIPIOS
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN
  - 3.1. Atención médica urgente y emergencias
  - 3.2. Personas psiquiátricamente descompensadas
  - 3.3. Amenazas y/o violencia física o verbal
4. ACTA DE INTERVENCIÓN

### 1. INTRODUCCIÓN: ¿PARA QUÉ UN PROTOCOLO

El presente instrumento pretende brindar herramientas al personal dependiente de la Gerencia de Administración de Comisiones Médicas y/o a aquellos agentes que prestan servicios en el ámbito de las Comisiones Médicas, para la atención y solución de situaciones ajenas a la voluntad del Organismo y que pueden redundar en daños

para los trabajadores de la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.) o los concurrentes a dicho ámbito para la realización de los trámites correspondientes.

Así, el objetivo principal del Protocolo de actuación ante situaciones de conflicto es evitar situaciones de violencia o peligro para los pacientes, los representantes de las partes o para los agentes de la S.R.T.

Con ese norte, se han previsto procedimientos específicos sencillos de modo que en cada caso concreto se cuente con indicaciones precisas del curso de acción más apropiado, siempre de modo compatible con la normativa vigente y persiguiendo como fin último, el cuidado de la salud y la seguridad en el ámbito de trabajo.

En este marco, la elaboración del presente protocolo luce como el camino más apropiado para alcanzar los objetivos señalados, en tanto permite establecer reglas precisas que brindan certeza a los funcionarios involucrados respecto a la legalidad de su accionar y, al mismo tiempo, facilitan el adecuado monitoreo y evaluación de dicha actuación.

## **2. PRINCIPIOS**

Los cursos de acción sugeridos en el presente instrumento deberán ser siempre interpretados en un todo compatibles con los siguientes principios:

- Respeto y protección de la dignidad humana

Todo procedimiento seguido por personal de las Comisiones Médicas deberá ser respetuoso de la singular dignidad de la persona humana, en línea con los instrumentos vigentes en materia de Derechos Humanos. Así, toda medida adoptada deberá reflejar la protección de las libertades fundamentales y los Derechos Humanos de las personas involucradas.

- Legalidad

El funcionario debe conocer y cumplir la CONSTITUCIÓN NACIONAL, las leyes y los reglamentos que regulan su actividad. Debe observar en todo momento un comportamiento tal que, examinada su conducta, ésta no pueda ser objeto de reproche.

- Prudencia

El funcionario interviniente debe actuar con pleno conocimiento de las materias sometidas a su consideración, con la misma diligencia que un buen administrador emplearía para con sus propios bienes. El desarrollo de las medidas propuestas en este protocolo debe inspirar confianza en la comunidad. Asimismo, debe evitar acciones que pudieran poner en riesgo la finalidad de la función pública, el patrimonio del Estado o la imagen que debe tener la sociedad respecto de sus servidores.

- Templanza

El funcionario interviniente debe implementar las medidas propuestas y desarrollar sus funciones con respeto y sobriedad, usando las prerrogativas inherentes a su cargo y los medios de que dispone únicamente para el cumplimiento de sus funciones y deberes. Asimismo, debe evitar cualquier ostentación que pudiera poner en duda su honestidad o su disposición para el cumplimiento de los deberes propios del cargo.

- Discreción

El funcionario interviniente debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión de las situaciones abordadas en el presente protocolo, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto o la reserva administrativa.

Así, deberá abstenerse de divulgar información relativa a las situaciones de conflicto planteadas, con excepción de la información que deba poner en conocimiento de la superioridad o la fuerza pública conforme los procedimientos detallados en este instrumento.

- Veracidad y transparencia

El funcionario de la Comisión Médica interviniente está obligado a expresarse con veracidad respecto de los hechos de conflicto de que tomare conocimiento, tanto con los particulares como con sus superiores y subordinados, y a contribuir al esclarecimiento de la verdad.

Además, debe ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración en general y las Comisiones Médicas en particular.

- Tolerancia

El funcionario interviniente debe observar, frente a las críticas de las personas que concurriesen a las Comisiones Médicas un grado de tolerancia superior al que, razonablemente, pudiera esperarse de un ciudadano común.

- Equilibrio

El funcionario interviniente debe actuar, en el desempeño de sus funciones, con sentido práctico y buen juicio.

- Proporcionalidad

Las medidas implementadas por el personal dependiente de la Gerencia de Administración de Comisiones Médicas debe guardar relación con la situación de conflicto que pretenda solucionarse, de modo que la respuesta no resulte excesiva respecto de aquella.

Los principios reseñados no se consignan de modo taxativo, sino que deben interpretarse como complementarios de los dispuestos en el Decreto N° 41 de fecha 27 de enero de 1999, a través del cual se aprobó el Código de Ética de la Función Pública, y aquellos que surjan del ordenamiento jurídico vigente en su conjunto.

En especial, dado a que en el ámbito de las Comisiones Médicas se dirimen conflictos entre las partes establecidas en el Decreto N° 717 de fecha 28 de junio de 1996 modificado por el Decreto N° 1.475 de fecha 29 de julio de 2015- debe asegurarse el efectivo respeto por la libertad de expresión y del libre ejercicio del derecho a peticionar ante las autoridades, siempre dentro de los límites de la normativa vigente y de acuerdo a los principios anteriormente enunciados.

### **3. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

En atención a diversas situaciones puestas en conocimiento de la superioridad, se confeccionaron una serie de escenarios de conflicto y en cada uno de ellos, se propone un curso de acción institucional proporcionado y eficaz tendiente al cumplimiento de los objetivos señalados en el presente protocolo y en línea con los principios que deben regir el desempeño de los agentes de las Comisiones Médicas ante situaciones de conflicto.

#### **PRESENCIA E INTERVENCIÓN POLICIAL**

El objetivo principal de la presencia de personal policial o de seguridad privada en el ámbito de las Comisiones Médicas, es evitar situaciones de conflicto que atenten contra la integridad psico-física tanto de los concurrentes para la realización de alguno de los trámites como del personal de la S.R.T.

En todos los casos de conflicto, detallados o no en el presente protocolo, el personal policial asegurará la plena protección de la salud de las personas bajo su custodia y, en particular, tomará medidas inmediatas para proporcionar atención médica cuando sea necesario. En ese sentido, en los diversos escenarios planteados en el presente protocolo se han presentado el alcance y la oportunidad de la labor de los agentes destacados para garantizar el cumplimiento del deber.

Como regla general se destaca que el personal policial o de seguridad podrá usar la fuerza sólo cuando sea excepcional y estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas conforme los reglamentos que regulan su actividad.

#### **3.1. ATENCIÓN MÉDICA URGENTE Y EMERGENCIAS**

Cuando se tome conocimiento de que en el ámbito de las Comisiones Médicas una persona requiere atención médica urgente deberán implementarse las medidas detalladas en el presente apartado.

Las situaciones que pueden dar lugar al procedimiento detallado son:

- Emergencias: Es toda patología o enfermedad que es de aparición brusca, que pone en peligro inminente la vida o salud de la persona.

- Urgencias: Es toda patología o enfermedad que es de aparición brusca que pone en peligro no inminente la vida o salud de la persona.

- El agente interviniente inmediatamente deberá poner en conocimiento del personal policial y/o de seguridad privada y de las Coordinaciones Administrativa y Médica correspondientes, la situación suscitada.
- Luego, el Coordinador Administrativo y/o Médico deberá comunicarse de inmediato con el Sistema de Atención Médica de Emergencias - SAME- (107 o 4861-5586)
- Hasta el arribo del personal de emergencias deberán procurarse las medidas conducentes para evitar el agravamiento de la situación.
- El personal policial y/o de seguridad privada deberá dejar asentado lo actuado en el libro diario de novedades.
- El coordinador administrativo (de contar la Comisión con dicho cargo) o quien lo reemplazare en tal oportunidad, deberá labrar un acta detallando la situación y el curso de acción implementado, conforme el Anexo que forma parte integrante del presente protocolo.
- Se pondrá en conocimiento del superior jerárquico inmediato la situación planteada y el curso de acción implementado.

#### PRIMEROS AUXILIOS Y RESUCITACIÓN CARDIOPULMONAR (RCP)

Si la situación de salud de la persona necesitada de atención médica urgente lo ameritara, personal de la Comisión Médica en cuestión deberá ofrecer primeros auxilios, conforme los criterios informados por la Subgerencia de Recursos Humanos.

A fin de garantizar la atención del personal dependiente de esta instancia en las situaciones descriptas, el Departamento de Apoyo Administrativo de Comisiones Médicas promoverá la capacitación del personal correspondiente a fin de garantizar en cada caso la presencia de personal capacitado a tal fin y confeccionará un listado de dicho personal en cada jurisdicción.

En ausencia de personal administrativo capacitado, los profesionales médicos de la Comisión deberán intervenir de acuerdo a su leal saber y entender. De ser necesaria su intervención, su misión se centrará exclusivamente en facilitar la actuación sanitaria en base a criterios médicos y terapéuticos:

- Previendo situaciones de riesgo,
- Procediendo a la reducción de la persona asistida,
- Facilitando la contención de la persona asistida,
- Acompañando al transporte sanitario, si las circunstancias y el cuadro nosológico lo ameritan.

#### LIBRO DIARIO DE NOVEDADES

De todo lo actuado el personal policial y/o de seguridad privada deberá dejarse constancia en el libro diario de novedades.

En tal instrumento deberán registrarse específicamente y del modo más completo posible:

- Fecha, hora y nombre de la persona asistida;
- Agentes de la S.R.T. que hubieran intervenido;

- Breve descripción de la situación planteada y curso de acción implementado;
- Las medidas de asistencia médica implementadas (Primeros auxilios, RCP, etc.);
- Intervención de agentes sanitarios externos al Organismo, de corresponder;
- En caso de intervención del Sistema de Atención Médica de Emergencias deberá dejarse constancia de:
- Número de móvil (Ambulancia)
- Médico/s interviniente/s
- Entidad o nosocomio al que se trasladó al paciente

### 3.2. PERSONAS PSIQUIÁTRICAMENTE DESCOMPENSADAS

Cuando se tomara conocimiento de que en el ámbito de las Comisiones Médicas una persona requiere atención psiquiátrica urgente deberán tomarse las medidas detalladas en el presente apartado.

El procedimiento detallado será aplicable cuando mediare manifiesta oposición de la persona a ser atendido y/o trasladado que provoque una alteración del orden público, ponga en peligro la integridad física de las personas o la conservación de bienes materiales o exista un alto riesgo de que esto suceda por los antecedentes que se hayan obtenido de dicha persona y por la valoración clínica de la situación.

- El agente interviniente inmediatamente deberá poner en conocimiento del personal policial y/o de seguridad privada y de las Coordinaciones Administrativa y Médica correspondientes, la situación suscitada.
- Luego, el Coordinador Administrativo y/o Médico deberá comunicarse de inmediato con el Sistema de Atención Médica de Emergencias -SAME- (107 o 4861-5586) -Solicitar ambulancia psiquiátrica- y con el Departamento Federal de Emergencias (911).
- Hasta el arribo del personal de emergencias deberán procurarse las medidas conducentes para evitar el agravamiento de la situación.
- El personal policial y/o de seguridad privada deberá dejar asentado lo actuado en el libro diario de novedades.
- El coordinador administrativo (de contar la Comisión con dicho cargo) o quien lo reemplazare en tal oportunidad, deberá labrar un acta detallando la situación y el curso de acción implementado, conforme el Anexo que forma parte integrante del presente protocolo.
- Se pondrá en conocimiento del superior jerárquico inmediato la situación planteada y el curso de acción implementado.

#### LIBRO DIARIO DE NOVEDADES

De todo lo actuado el personal policial y/o de seguridad privada deberá dejarse constancia en el libro diario de novedades.

En tal instrumento deberán registrarse específicamente y del modo más completo posible:

- Fecha, hora y nombre de la persona asistida;

- Agentes de la S.R.T. que hubieran intervenido;
- Breve descripción de la situación planteada y curso de acción implementado;
- Las medidas de asistencia médica implementadas (Primeros auxilios, RCP, etc.);
- Intervención de agentes sanitarios externos al Organismo, de corresponder;
- En caso de intervención del Sistema de Atención Médica de Emergencias deberá dejarse constancia de:
  - Número de móvil (Ambulancia)
  - Médico/s interviniente/s
  - Entidad o nosocomio al que se trasladó al paciente

En casos de contención física solicitadas por los servicios sanitarios intervinientes deberá detallarse:

- Medida de contención física implementada;
- Medidas especiales de sujeción física, de corresponder;
- Constancia expresa que dichas medidas se realizan a petición de personal médico (por ello deben ser consideradas como elementos de índole terapéutico en base a una circunstancia especial de patología de riesgo);
- Datos de identificación del facultativo.

### **3.3. AMENAZAS Y/O VIOLENCIA FÍSICA O VERBAL**

Cuando una persona realice amenazas o se exprese con violencia física o verbal contra agentes dependientes de la S.R.T., o contra otras personas en el ámbito de las Comisiones Médicas, deberán tomarse las medidas detalladas en el presente apartado.

Las situaciones que pueden dar lugar al procedimiento detallado son:

- Amenaza: Es toda comunicación u acto tendiente a anunciar la comisión de actos ilegítimos contra la integridad personal o el patrimonio de una persona.
- Violencia verbal o física: Es toda comunicación a través de la cual se utiliza lenguaje inapropiado y violento, y/o todo acto realizado con el empleo de la fuerza física contra la voluntad de una persona.

- El agente interviniente inmediatamente deberá poner en conocimiento del personal policial y/o de seguridad privada y de las Coordinaciones Administrativa y Médica correspondientes, la situación suscitada.
- El personal policial y/o de seguridad privada deberá tomar las medidas necesarias para apartar al sujeto que hubiera propinado amenazas o se hubiera conducido con violencia.
- El personal policial y/o de seguridad privada deberá realizar una comunicación urgente con el Departamento Federal de Emergencias (911).
- Hasta el arribo del 911 el personal policial y/o de Seguridad Privada deberá procurar las medidas conducentes para evitar el agravamiento de la situación.
- El personal policial y/o de seguridad privada deberá dejar asentado lo actuado en el libro diario de novedades.
- El coordinador administrativo (de contar la Comisión con dicho cargo) o quien lo reemplazare en tal oportunidad, deberá labrar un acta detallando la situación y el curso de acción implementado, conforme el Anexo que forma parte integrante del presente protocolo.
- Se pondrá en conocimiento del superior jerárquico inmediato la situación planteada y el curso de acción implementado.
- De entenderlo pertinente, desde la Gerencia de Administración de Comisiones Médicas se solicitará la intervención de la Gerencia de Asuntos Jurídicos y Normativos.

#### ACTITUDES FRENTE AL AGRESOR

De darse alguna de las situaciones descriptas en el presente apartado los agentes dependientes de esta instancia deben adoptar las siguientes actitudes, tendientes a favorecer el éxito del curso de acción propuesto.

Ante situaciones de violencia verbal:

- Nunca se debe responder a las agresiones, ni insultar ni agredir al agresor;
- Siempre controlar la situación mediante el diálogo;
- No olvidar dar aviso a otros trabajadores del equipo y a los agentes policiales y/o del servicio de seguridad privada;
- Establecer distancia de seguridad del agresor;
- De ser necesario, alejarse del lugar de los hechos e interrumpir la consulta en curso.
- Dar intervención al personal policial o de seguridad privada.

Ante la violencia física:

- Nunca permanecer en el lugar;
- No responder a la agresión;

- No olvidar dar aviso a otros trabajadores del equipo y a los agentes policiales y/o del servicio de seguridad privada;
- Mantener adecuada distancia de seguridad del agresor.

En ambos casos:

- Siempre adoptar una actitud tranquila y mediadora;
- No actuar con amenazas;
- No responder con agresiones;
- No dar órdenes;
- Bajar el tono de voz;
- Evitar cualquier acción que pueda interpretarse como agresiva;
- Alejarse siempre de la situación.

En todos los casos y a fin de evitar la configuración de situaciones de conflicto tales como las detalladas, el personal de las Comisiones Médicas debe tener presente todos los medios a través de los cuales las partes o sus representantes pueden hacer planteos para consideración de dicha instancia o de la superioridad. Así, deberán sugerir a los reclamantes el curso de acción que resulte más apropiado en función del objeto del planteo, a saber: alguno de los recursos previstos en la Resolución S.R.T. N° 179 de fecha 21 de enero de 2015 o en la Instrucción de la ex SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE JUBILACIONES Y PENSIONES (S.A.F.J.P.) N° 37/2001, el canal habilitado para plantear quejas y sugerencias, y la recepción de un reclamo.

Sea cual fuera la presentación y el cauce que se diera a la pretensión, el interesado deberá presentarlo por escrito, de modo que pueda asignarse número de ingreso S.R.T. y derivarse al área pertinente.

#### LIBRO DIARIO DE NOVEDADES

De todo lo actuado el personal policial y/o de seguridad privada deberá dejarse constancia en el libro diario de novedades.

En tal instrumento deberán registrarse específicamente y del modo más completo posible:

- Fecha, hora y nombre de la persona que se hubiera dirigido con violencia o actitud amenazante;
- Agentes de la S.R.T. que hubieran intervenido;
- Breve descripción de la situación planteada y curso de acción implementado;
- Intervención de personal policial ajeno al Organismo, de corresponder.
- En tal caso, deberá dejarse constancia de:
  - Número de móvil policial
  - Agente/s interviniente/s

#### ANEXO A

**ACTA DE INTERVENCIÓN**

Fecha: ..... / ..... / .....

Hora de entrada ..... hs, hora de salida ..... hs.

Nombre del Trabajador: .....

C.U.I.T./ D.N.I. N°: .....

Domicilio: .....

Atendido por: .....

**DESCRIPCIÓN DEL EVENTO:**

Que en ocasión de ser atendido en esta Comisión Médica el Sr. [.....]:

[Marque la opción que corresponda]

- Requirió atención médica urgente/ emergencia médica
- Padeció descompensación psiquiátrica
- Amenazó verbal o físicamente a personal de la S.R.T..
- Amenazó verbal o físicamente a personas presentes en la Comisión Médica

**CURSO DE ACCIÓN IMPLEMENTADO:**

[Marque la opción que corresponda]

- Se dio intervención al personal policial y/o de Seguridad Privada
- Se solicitó la asistencia del Servicio de Emergencias Médicas

Observaciones adicionales: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma de la persona asistida	Firma del agente de CCMM interviniente	Firma del personal policial o de Seguridad Privada interviniente
------------------------------	-------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------