



## Programa de Asistencia Social del Hospital Italiano

El Programa de Asistencia Social<sup>1</sup> del Hospital Italiano tiene tres grandes objetivos: **prevenir, corregir y sancionar** las diversas formas de agresión, trato desconsiderado y ofensivo; y en general toda deshonra a la dignidad humana que se ejerzan sobre quienes realizan sus



actividades dentro del Hospital Italiano de Buenos Aires (sedes Central y San Justo) Centros Médicos Ambulatorios, Plan de Salud y el Instituto Universitario Hospital Italiano, como así también, **orientar, acompañar y contener** a la persona que manifieste necesitar ayuda por una situación de violencia, o bien, orientación para acompañar a una tercera

persona. Y el tercer objetivo considera **asesorar y acompañar** ante las dificultades personales de la comunidad interna y sus familiares directos.

### Conformación del programa

El programa está conformado por tres protocolos de asistencia:

1. Protocolo de prevención y actuación ante la **violencia laboral**
2. Protocolo de prevención y actuación ante la **violencia intrafamiliar y de género**
3. Protocolo de asistencia para **consultas de gestión personal** (legal, financiero-contable y psicológica)

<sup>1</sup> La noción de asistencia social está asociada a un servicio que se presta para solucionar problemas de diversa índole y mejorar las condiciones de vida de las personas. El objetivo de la asistencia social es que todos los integrantes de una sociedad gocen de los mismos derechos y oportunidades. Como en toda comunidad existen desigualdades, la asistencia social está dirigida a los más desfavorecidos. Su trabajo se orienta a que todos los individuos puedan satisfacer sus necesidades básicas.



## 1. Objetivos del planeamiento estratégico

Los objetivos que persiguen y que lleva a cabo este programa clave, son parte de la planificación estratégica para alcanzar el cumplimiento de los objetivos del Hospital:

- **Acrecentar** el sentimiento de pertenencia / vínculo emocional de la comunidad interna con nuestra Institución.
- **Evitar** que estados anímicos de aprensión, depresión y ansiedad disminuyan el potencial de los colaboradores.
- **Reducir** el ausentismo.
- **Aumentar** la motivación de la comunidad interna.
- **Contribuir** con el desarrollo de un buen clima laboral.
- **Posicionar internamente al Hospital** manifestando una actitud proactiva y responsable ante las problemáticas sociales que expresen los colaboradores



## 1. Protocolo de prevención y actuación ante la violencia laboral

### 2. Situación actual

La violencia laboral es un fenómeno social que afecta tanto a hombres como a mujeres en sus puestos de trabajo. Puede manifestarse bajo la forma del hostigamiento sexual, acoso moral, o agresión física.

Las estadísticas actuales a nivel país son resonantes y requieren un llamado para las instituciones a actuar con responsabilidad social interna, y por consecuencia impactar positivamente en la comunidad en la que está inserta.

Nuestra Institución es un espacio social con más de 9.200 personas trabajando y no está exenta de expresiones de violencia. En el último tiempo han surgido casos muy sensibles que han afectado el clima laboral.

Entre ellos, cabe prestar atención y análisis a los casos dados a conocer primero en las redes sociales, prevaleciendo la cultura del escrache - linchamiento social por sobre la confianza en los canales institucionales para la resolución de los conflictos.

El vínculo con nuestra comunidad interna es indelegable, es un derecho y responsabilidad estar comunicados para contribuir con un ambiente laboral sano. De esta manera aportaremos a elevar el nivel de diálogo y enriquecer la interacción entre todas las partes para transformar/mejorar la realidad. De este modo, mejoraremos el clima laboral, las relaciones entre jerarquías, las posibilidades de entendimiento y por ende los resultados.

La violencia laboral no solo vulnera la confianza, la autoestima y el rendimiento laboral de las personas sino que se manifiesta en el deterioro de la salud y en la prevalencia de otros riesgos psicosociales. Así también, teniendo conciencia de que el fenómeno de la violencia hace peligrar la fuente de trabajo que configura una violación a los Derechos Humanos y a la Legislación Nacional.



Este programa se basa en la premisa de que la salud incide en el desempeño y el clima laboral y viceversa.

Por lo expuesto el Consejo Directivo del Hospital Italiano aprobó el "Protocolo de Asistencia Social del Hospital Italiano".

### **3. Marco conceptual**

#### **3.1 DEFINICIÓN DE VIOLENCIA LABORAL<sup>2</sup>**

Es toda acción, omisión o comportamiento, destinado a provocar, directa o indirectamente, daño físico, psicológico o moral a un trabajador sea como amenaza o acción consumada. La misma incluye violencia de:

- género
- acoso psicológico ó moral
- sexual
- simbólico

Todas esas formas de violencia puede provenir tanto de niveles jerárquicos superiores, del mismo rango o inferiores.

---

<sup>2</sup> Definición establecida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social



### 3.2 FORMAS DE VIOLENCIA LABORAL

**Agresión física:** Toda conducta que directa o indirectamente esté dirigida a ocasionar un daño físico sobre el o la trabajador/a.

**Acoso sexual:** toda conducta o comentario reiterado con connotación sexual basado en el poder no consentido por quien la recibe, perjudicando su cumplimiento o desempeño laboral.

**Acoso moral o psicológico:** situación en la que una persona o grupo de personas ejercen un maltrato modal o verbal, alterno o continuado, recurrente y sostenido en el tiempo sobre un/a trabajador/a, buscando desestabilizarlo, aislarlo, destruir su reputación, deteriorar su autoestima, disminuir su capacidad laboral, y degradarlo y eliminarlo progresivamente del lugar que ocupa. En esta búsqueda de dominar la voluntad de la víctima, se presupone una actitud hostil deliberada y premeditada por algún fin espurio.

**Acoso simbólico:** toda conducta que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

### 3.3 CONDUCTAS ALCANZADAS

El Protocolo aplica cuando ocurran:

- a) Conductas de violencia física, psíquica y sexual contempladas en el Código Penal Argentino.
- b) Hechos contemplados en la Ley 26.485 de Protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales, y concordante.
- c) Cualquier medida o práctica que produzca un trato discriminatorio o desigualdad entre los trabajadores fundadas en razones políticas, gremiales, de sexo, orientación o preferencia sexual, género, estado civil, edad, nacionalidad, raza, etnia, religión, discapacidad,



caracteres físicos, enfermedades, o cualquier otra acción, omisión, segregación, preferencia o exclusión que menoscabe o anule el principio de no discriminación e igualdad de oportunidades y de trato, tanto en el acceso al empleo como durante la vigencia de la relación laboral.

## 4. Objetivos

### 4.1 . OBJETIVOS GENERALES

- **Generar condiciones para un ambiente libre de violencia laboral, discriminación y hostigamiento** promoviendo condiciones de igualdad y equidad.
- **Promover acciones destinadas a la prevención, difusión y capacitación** de las personas afectadas por situaciones de violencia laboral.
- **Promover acciones de capacitación a autoridades y mandos medios.**
- **Establecer canales de comunicación** pertinentes para efectuar la difusión de los marcos normativos vigentes y el presente protocolo de actuación.
- **Adoptar medidas tendientes a prevenir y erradicar** toda forma de discriminación y desigualdad de género y violencia laboral, considerando el acompañamiento y contención de las personas afectadas por dichas situaciones.
- **Fortalecer el trabajo de sensibilización, capacitación, investigación e información** para la promoción y defensa de los derechos humanos.
- **Hacer un seguimiento cualitativo y cuantitativo** de la temática relativa a violencia laboral a fin de adoptar a futuro nuevas medidas de prevención y perfeccionar las existentes.



## 4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Crear el Programa de Asistencia Social** con recursos humanos capacitados y los recursos estructurales necesarios.
- **Generar ámbitos de confianza y seguridad** para que las personas afectadas puedan exponer su situación, a fin de asesorarlas y acompañarlas durante todo el proceso.
- **Poner a disposición de las personas afectadas el asesoramiento, la asistencia y la contención** necesaria, sin excluir otros mecanismos previstos por las leyes.
- **Difundir el presente Protocolo** en la sede Central, sede San Justo, Centros Médicos, Instituto Universitario Hospital Italiano y Plan de Salud.

## 5. Público objetivo

Todos los integrantes del Hospital Italiano de Buenos Aires (sedes Central, San Justo y Plan de Salud, Centros Médicos Ambulatorios) y del Instituto Universitario Hospital Italiano. Así también, en una segunda etapa estará incluido todo el personal de empresas tercerizadas que se desempeñen en ambas instituciones.

## 6. Estrategia

- **Reorientar y profundizar la gestión de nuestro capital humano** como activo intangible al que se le asigna valor, y se le brinda cuidados altruistas para el bien común.
- **Crear una amplia coalición** que incluya profesionales especialistas y la conformación de Comités y Comisiones internas para construir una red de acompañamiento y contención.
- **Empoderar a todas las personas** que se desempeñan en ambas instituciones para establecer mecanismos que coadyuven a la identificación de situaciones que podrían originar la violencia.



## 7. Plan de acción implementado

Para darle entidad al “*Protocolo de prevención y actuación ante violencia laboral*” se trabajó en un abordaje integral que incluyó el fortalecimiento y el desarrollo de las siguientes **líneas de acción**:

1. **Desarrollo de un procedimiento institucional** de asistencia ante violencia laboral.

<<ver en **ANEXO 1** el procedimiento>>

2. **Conformación de la Comisión de Convivencia Laboral** y definición de sus funciones. El mismo está integrado por los representantes del Comité Operativo configurado como un equipo interdisciplinario:

- el Director Médico
- el Director de Gestión
- cuatro vicedirectores médicos
- un representante de la Gerencia de Recursos Humanos;
- un representante de la Gerencia de Asuntos Legales;
- un representante de la Gerencia de Abastecimiento;
- un representante de la Gerencia Financiera
- un/a Trabajador/a Social en sede Central y otra persona para la sede de San Justo;
- un asesor interno/externo que acredite experiencia y/o formación relativas a los derechos humanos con perspectiva de género, diversidad sexual y/o violencia laboral. O cualquier otro especialista que el Comité de Gestión considere convocar oportunamente.

3. **Conformación de un Comité de Ética del Cuerpo Profesional** que lo integra la Comisión de Selección<sup>3</sup>, el Gerente del Dpto. de Legales y a quién el Director Médico considere convocar especialmente con el

---

<sup>3</sup> La **Comisión de Selección** está conformado por el Director Médico, los cuatro Vicedirectores Médicos (Planeamiento Estratégico, Operativo, Plan de Salud y San Justo), los Jefes de Departamentos Médicos, y el rector del IUHI. Actúa como veedor el Pte. de la Asociación Médica Gremial.





fin de evaluar y juzgar los casos que involucren médicos en su condición de trabajadores autónomos.

**4. Definición de quiénes serán los integrantes del Equipo de Contención** que brindarán asistencia y capacitación a los involucrados en situación de violencia laboral. Las profesiones que formarán parte del equipo son: una psicóloga, una abogada y la trabajadora Social.

**5. Creación y definición de los canales seguros que garantizan confidencialidad** para que la persona que se considere afectada o que sea testigo directo de violencia o acoso puedan reportarla. Los canales creados y definidos fueron los siguientes:

- **Número de telefonía celular** que será atendido por la/el Trabajador/a Social durante su jornada laboral. Se consideró una línea para sede Central y otra para San Justo.
- **Botón en Intranet** “Reporte violencia laboral” donde el usuario podrá completar un formulario.
- **Número de interno** que será otra vía de comunicación atendida por la/el Trabajador/a Social. **Cuenta de correo electrónico** como cuarta vía de comunicación para reportar violencia.

Nota: el único canal de comunicación que permite anonimato es el número de celular.

**6. Selección e incorporación de un/a Trabajador/a Social** para la sede Central y otra persona para la sede de San Justo. Ambas con dependencia jerárquica directa de la Dirección de Gestión:

<<Ver en **ANEXO 2** la descripción de sus tareas>>



- Se designó un espacio físico para el departamento de Asistencia Social con las condiciones necesarias que permiten resguardar la confidencialidad y que transmite un ambiente agradable y apacible.

**7. Creación, diseño, publicación y difusión del manual de normas de convivencia** que incluye los protocolos que abordará el departamento de Asistencia Social del Hospital Italiano.

<<Ver **ANEXO 3** el Manual de Normas de Convivencia>>

**8. Creación, diseño, publicación y difusión de una guía con estándares básicos de detección precoz** y de abordaje de las situaciones de violencia entre los actores que denominamos de “*primera escucha*”<sup>4</sup>.

<<Ver en **ANEXO 4** la guía con estándares >>

**9. Desarrollo de acciones de prevención:** sensibilización, capacitación, información e investigación:

- Diseño de actividades para la visualización y desnaturalización de la violencia laboral con el objetivo de favorecer un proceso de conocimiento y apropiación de derechos sobre la violencia. (en proceso de construcción)
- Charlas, cine-debates, role playing, talleres y otras actividades tendientes a sensibilizar y desmitificar patrones y estereotipos que reproduzcan la violencia laboral.
- Impartir charlas, cine-debate, talleres y otras actividades tendientes a capacitar al *grupo de primera escucha* para identificar y/o acompañar activamente a las personas afectadas.

---

<sup>4</sup> Actores primera escucha son los gerentes, jefes de Dptos. Médicos y Servicios, Supervisores, jefaturas en todos sus niveles, staff completo de Recursos Humanos y todas las personas que sean elegidas y que estén dispuestas a acompañar a otras para canalizar la situación que estén atravesando



<<Ver en [ANEXO 11](#) el calendario de capacitación >>

**10. Diseño del modelo de un acta compromiso sobre trabajo digno y sin violencia laboral** que firmaremos todas las personas que trabajamos en el Hospital. La firma de dicho acta se incluiría en todos los procesos de inducción (profesionales médicos y no médicos).

<<Ver en [ANEXO 6](#) el modelo del acta>>

**11. Diseño del modelo del formulario de reporte de violencia laboral** que desplegará el botón ubicado en la Intranet.

<<Ver en [ANEXO 7](#) el modelo del formulario>>

**12. Suscripción del Hospital Italiano en el Acta Compromiso** que propone el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social para integrar el ámbito de intercambio y articulación para prevenir y difundir la problemática de violencia laboral.

*<<El Acta Compromiso constituye una instancia de formalización del interés de las organizaciones firmantes para:*

- *Prevenir y atender la violencia laboral mediante estrategias de difusión de información y/o capacitación para tomar conciencia de la importancia de la materia.*
- *Desarrollar medidas que promuevan el trabajo digno sin violencia laboral en sus organizaciones.*
- *Fomentar la negociación colectiva para establecer políticas de prevención y tratamiento en el ámbito laboral.*
- *Contribuir en las investigaciones y estudios estadísticos que lleva adelante la OAVL<sup>5</sup> para aportar a un mayor conocimiento de la temática a nivel nacional.*

<sup>5</sup> OAVL: Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral



*Más de 70 entidades empresarias ya suscribieron el Acta Compromiso y participan activamente en actividades de formación e intercambio así como en la elaboración de materiales y en la organización de actividades conjuntas. También han avanzado en la instalación del tema en sus propias organizaciones>>*

<<Ver mayor participación y red con RUORES, IARSE e IDEA>>

### **13. Difusión de la existencia de este protocolo ante la comunidad interna**

<<Ver presentación Power Point **CAMPAÑA DE DIFUSIÓN**>>



## 2. Protocolo de prevención y actuación ante la violencia intrafamiliar y/o de género.



Este protocolo tiene como objetivo **proteger, orientar, asistir y acompañar** a las personas que soliciten contención por estar atravesando situaciones de violencia intrafamiliar y/o género, con un abordaje adecuado a las necesidades de la víctima/s.

Los principios que reconoce este protocolo son fundamentales para su implementación: la gratuidad, la celeridad, la confidencialidad, la profesionalidad, la capacitación, el acceso a la justicia y la no revictimización.



## 1. Situación actual<sup>6</sup>

La violencia intrafamiliar es un problema de orden mundial que se expresa en todos los sectores sociales independientemente de los niveles de educación, de ingresos, de raza, grupo étnico, edad o religión

<<Ver en **ANEXO 10** las estadísticas del primer trimestre de 2018 acerca de la violencia intrafamiliar de los 2.581 casos atendidos por la Corte Suprema de Justicia de la Nación>>

Las primeras alarmas sobre este tipo de violencia surgieron por los años setenta, cuando estudios realizados en distintos países dejaron al descubierto que la realidad al interior de muchos hogares no concordaba con el espacio protegido, de paz y de tranquilidad que se pensaba, sino más bien lo contrario. La evidencia acumulada desde entonces ha permitido constatar:

- i) que al interior de los hogares ocurren graves actos de violencia;
- ii) que mayoritariamente las víctimas son mujeres;
- iii) que gran parte de los casos ocurren en el marco de relaciones de pareja o de ex pareja.

Aunque al suscribir la Declaración Universal de Derechos Humanos (1948) los Estados miembros de las Naciones Unidas reafirmaron su compromiso de velar por la igualdad de derechos de hombres y mujeres, la frecuencia de situaciones de violencia al interior de los hogares impuso la necesidad de contar con instrumentos que resguardaran específicamente los derechos de las mujeres, niños, niñas y adolescentes, y aseguraran su protección y una vida libre de violencia. Con este propósito, los Estados han asumido una serie de responsabilidades y obligaciones que aparecen claramente estipuladas en diferentes convenciones y acuerdos internacionales, entre los cuales cabe destacar:

---

<sup>6</sup> Año 2012, Ministerio del Interior de Uruguay



- i) la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW) y su Protocolo Facultativo (1979);
- ii) la Convención sobre los Derechos del Niño (1989) y
- iii) la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, conocida como Convención de Belém do Pará (1994).

Por lo expuesto, el **Consejo Directivo del Hospital Italiano** decidió dar visibilidad y jerarquizar esta problemática social garantizando una adecuada, oportuna y protegida detección, abordaje y tratamiento de la violencia intrafamiliar y de género de las personas que se desempeñan en el Hospital Italiano de Buenos Aires y en el Instituto Universitario Hospital Italiano. Todo ello, con el fin de ejercer nuestra responsabilidad social como sujetos activos influyentes en una comunidad de más 9.200 personas con sus respectivas familias, y así contribuir con la prevención y la erradicación de la violencia; e impactar positivamente en el clima laboral de ambas instituciones.

## 2. Marco conceptual

### 2. 1. Violencia intrafamiliar

En la provincia de Buenos Aires se dictó la Ley 12.569 de “Violencia Familiar” la cual en su Art. 1 dispone que: “se entenderá por violencia familiar, toda acción, omisión, abuso, que afecte la vida, libertad, seguridad personal, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, de una persona en el ámbito del grupo familiar, aunque no configure delito”.

Seguidamente en su Art. 2 establece que: “se entenderá por grupo familiar al originado en el matrimonio o en las uniones de hecho, incluyendo a los ascendientes, descendientes, colaterales y/o consanguíneos y a convivientes o descendientes directos de algunos de ellos”.



También se aplicará cuando se ejerza violencia familiar sobre la persona con quien tenga o haya tenido relación de noviazgo o pareja o con quien estuvo vinculado por matrimonio o unión de hecho.

## 2.2. Violencia de género<sup>7</sup>

Todo acto de violencia basado en el género que tiene como resultado posible o real un daño físico, sexual o psicológico, incluidas las amenazas, la coerción o la privación arbitraria de la libertad, ya sea que ocurra en la vida pública o en la privada”.

Se entiende por género al conjunto de características sociales, culturales, políticas, psicológicas, jurídicas y económicas que la sociedad asigna a las personas de forma diferenciada como propias de hombres y mujeres.

Los géneros son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos y culturales que la sociedad atribuye a lo que considera "masculino" o "femenino" mediante la educación, el uso del lenguaje, la familia, las instituciones o la religión.

## 2.3 Tipos de violencia

**Física:** La que se emplea contra el cuerpo de la persona produciendo dolor, daño o riesgo de producirlo y cualquier otra forma de maltrato o agresión que afecte su integridad física.

**Psicológica:** La que causa daño emocional y disminución de la autoestima o perjudica y perturba el pleno desarrollo personal o que busca degradar o controlar sus acciones, comportamientos, creencias y decisiones, mediante amenaza, acoso, hostigamiento, restricción, humillación, deshonra, descrédito, manipulación o aislamiento.

**Sexual:** Cualquier acción que implique la vulneración en todas sus formas, con o sin acceso genital, del derecho de la persona de decidir voluntariamente acerca de su vida sexual o reproductiva a través de

---

<sup>7</sup> Año 1993, Naciones Unidas





amenazas, coerción, uso de la fuerza o intimidación, incluyendo la violación dentro del matrimonio o de otras relaciones vinculares o de parentesco, exista o no convivencia, así como la prostitución forzada, explotación, esclavitud, acoso, abuso sexual y trata de mujeres.

**Económica y patrimonial:** La que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de una persona, a través de la perturbación de la posesión, tenencia o propiedad de sus bienes, pérdida, sustracción, destrucción, retención o distracción indebida de objetos, instrumentos de trabajo, documentos personales, bienes, valores y derechos patrimoniales.

**Simbólica:** La que a través de patrones estereotipados, mensajes, valores, íconos o signos transmita y reproduzca dominación, desigualdad y discriminación en las relaciones sociales, naturalizando la subordinación de la mujer en la sociedad.

### 3. Objetivos

#### 3.1. OBJETIVOS GENERALES

- **Contribuir con la prevención y erradicación** de la violencia intrafamiliar.
- **Crear, registrar y evaluar la efectividad de las medidas de protección** a las víctimas.
- **Identificar los factores de riesgo.**
- **Promover acciones destinadas a la prevención, difusión y empoderamiento** de las personas afectadas por situaciones de violencia intrafamiliar y género.
- **Establecer canales de comunicación** pertinentes para efectuar la difusión de los marcos normativos vigentes y el presente protocolo de actuación.
- **Fortalecer el trabajo de sensibilización, capacitación e información** para la promoción y defensa de los derechos humanos.
- **Hacer un seguimiento cualitativo y cuantitativo** de la temática relativa a violencia intrafamiliar en el Hospital Italiano e Instituto



Universitario a fin de adoptar a futuro nuevas medidas de prevención y perfeccionar las existentes.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- **Intervenir en aquellas situaciones** donde se tome conocimiento por demanda espontánea acerca de la vulneración, restricción o amenaza de derechos de niños, niñas y adolescentes, violencia de género, etc.
- **Conformar un espacio institucional** con recursos humanos capacitados.
- **Generar ámbitos de confianza y seguridad** para que las personas afectadas puedan exponer su situación, a fin de asesorarlas y acompañarlas durante todo el proceso.
- **Poner a disposición de las personas afectadas el asesoramiento, la asistencia y la contención** necesaria, sin excluir otros mecanismos previstos por las leyes.
- **Difundir el presente Protocolo** en la sede Central, sede San Justo, Centros Médicos, Plan de Salud e Instituto Universitario Hospital Italiano.



#### 4. Público objetivo

Todos los integrantes del Hospital Italiano de Buenos Aires (sedes Central, San Justo y Plan de Salud, Centros Médicos Ambulatorios) y del Instituto Universitario Hospital Italiano. Así también, en una segunda etapa estará incluido todo el personal de empresas tercerizadas que se desempeñen en ambas instituciones.

#### 5. Estrategia

- **Reorientar la gestión de nuestro capital humano** como activo intangible al que se le asigna valor, y se demuestre con hechos éticos y brindando cuidado altruista a su comunidad interna.
- **Crear una amplia coalición** que incluya ONGs, Organizaciones Gubernamentales, especialistas, conformación de Comités y Comisiones internas para armar una red de acompañamiento y contención.
- **Empoderar a todas las personas** que se desempeñan en ambas instituciones para establecer mecanismos que coadyuven a la identificación de situaciones que podrían originar la violencia.

#### 6. Plan de acción implementado

Las iniciativas más importantes que se llevaron adelante y que le dieron estructura al protocolo de prevención y actuación ante violencia intrafamiliar y de género fueron las siguientes:

1. **Difusión de la existencia de este protocolo** ante la comunidad interna
2. **Desarrollo del procedimiento institucional** del protocolo de asistencia ante violencia intrafamiliar y de género.

<<ver en **ANEXO 9** el procedimiento>>



**3. Generación de vínculos de cooperación interinstitucional.** Entre las cuales podemos mencionar a la ONG La Casa del Encuentro<sup>8</sup> con el fin de contar con mayores posibilidades de resguardo y contención para la persona/s afectadas. Con la Fundación Avón para planificar capacitación a autoridades y mandos medios. Como así también generar lazos con la Corte Suprema de Justicia de la Nación Argentina dado que han creado una Oficina de Violencia Intrafamiliar (OVD)<sup>9</sup>.

**4. Definición de los profesionales que darán contención psicológica y asesoramiento legal** con el servicio de Psiquiatría del Hospital Italiano y la gerencia de Legales respectivamente

**5. Capacitación a autoridades y mandos medios** como así también, a todas las personas que deseen acceder, ya sea porque se considera con especial sensibilidad y/o comprometida con este tema, con el fin principal de acompañar y guiar a la persona afectada.

**6. Creación, diseño, publicación y difusión de una guía con estándares básicos de detección precoz y de abordaje de las situaciones de violencia** entre los actores que denominamos de “*primera escucha*”<sup>10</sup>.

<<Ver en **ANEXO 4** la guía de estándares >>

**7. Creación y comunicación de las disposiciones generales sobre la licencia** por violencia en el ámbito intrafamiliar y de género e incorporarlas al Manual de Inducción.

<<Ver en **ANEXO 5** las disposiciones sobre la licencia >>

<sup>8</sup> La **visión de la Casa del Encuentro** es la construcción de un mundo basado en la igualdad de derechos, oportunidades y trato para mujeres y varones. Su **misión** es erradicar toda forma de violencia, abuso y discriminación hacia las mujeres, adolescentes, niñas y niños, desde una perspectiva integral por los derechos humanos de las y los mismos. Su **objetivo** es desarrollar asistencia, prevención, investigaciones, estudios, programas, proyectos, cursos de capacitación y propuestas de incidencia en políticas públicas y otras actividades que tiendan a garantizar la igualdad de derechos, oportunidades y trato para mujeres y varones, y la erradicación de toda forma de violencia sexista.

<sup>9</sup> La **Oficina de Violencia Doméstica (OVD)** fue creada en 2006 por la Corte Suprema de Justicia de la Nación con el objetivo de facilitar el acceso a una vía rápida de resolución de conflictos a las personas que, afectadas por hechos de violencia intrafamiliar, se encuentran en situación de especial vulnerabilidad. La OVD trabaja de manera interdisciplinaria durante las 24 horas, todos los días del año.

<sup>10</sup> **Actores primera escucha** son aquellas personas que se ofrecen voluntariamente a recibir capacitación al respecto.



**8. Desarrollo de acciones de prevención:** sensibilización, capacitación, campañas de comunicación e investigación sobre los distintos tipos de modalidad de violencia: física, psicológica, sexual, económica y patrimonial y simbólica.

- **Diseño e implementación de acciones de comunicación para la visualización y desnaturalización** de la violencia intrafamiliar y de género con el objetivo de favorecer un proceso de conocimiento y apropiación de derechos sobre los distintos tipos de violencia.
- **Diseño e implementación acciones de capacitación.**
- **Elaboración diagnósticos sobre la violencia intrafamiliar** a través de investigaciones, estudios específicos, que retomen los casos resueltos y los no resueltos, para su comparabilidad en el tiempo e incorporen nuevas líneas de trabajo sobre la problemática.



**9. Diseño del modelo del formulario de registro de violencia intrafamiliar para ser usado por los distintos canales que relevarán la denuncia.**

<<Ver en [ANEXO 8](#) el modelo del formulario>>



### 3. Protocolo de asistencia para consultas de gestión personal



El Protocolo de asistencia para consultas de gestión personal tiene como objetivo **brindar un servicio de asesoría legal, financiero-contable y psicológica** a los colaboradores del Hospital Italiano (sede central, San Justo y Centros Médicos Ambulatorios), e Instituto Universitario, incluyendo a sus familiares directos, quienes podrán acceder de manera gratuita para resolver situaciones de conflicto, incertidumbre o dudas del ámbito personal.



## 1. Situación actual

Los conflictos personales y laborales afectan negativamente el rendimiento del empleado ya que se generan constantemente errores en las actividades que realizan, mala relación con los compañeros y disminuye su potencial.

Ausentismo, dispersión, llegadas tarde y poca paciencia con colegas, son algunas de las formas en que estos problemas pueden afectar el trabajo de un empleado y por ende el funcionamiento óptimo de la organización.

Brindar estos beneficios a nuestra comunidad interna tendría un impacto muy positivo en el sentido de pertenencia y contribuiría con la salud emocional de la gente que hace al Hospital Italiano y al Instituto Universitario, y todo lo que ello conlleva en el clima interno y el balance entre la vida laboral y personal.

## 2. Marco conceptual

El protocolo de Asistencia al Empleado, es un servicio confidencial y gratuito diseñado para simplificar la vida del empleado y su familia. Los especialistas orientan, asesoran y acompañan a las personas ante cualquier dificultad o problema en el marco legal, financiero-contable y psicológico, con el fin de mejorar la conciliación personal y laboral así como su calidad de vida.

## 3. Público objetivo

Todos los integrantes del Hospital Italiano de Buenos Aires (sedes Central y San Justo), Plan de Salud y del Instituto Universitario Hospital Italiano y su entorno familiar directo. Así también, estará incluido todo el personal de empresas tercerizadas que se desempeñen en dichas instituciones.





## 4. Alcance

### Asistencia psicológica

Los profesionales son especialistas cualificados y disponibles para ofrecer apoyo telefónico, on-line o presencial de forma CONFIDENCIAL. Ejemplos de llamadas incluyen: Me encuentro desbordado por proyectos siempre muy demandantes, llego a casa tarde, no duermo bien y estoy estresado. ¿Podría aprender a equilibrar mejor mi vida laboral y mi vida personal? Casado y con hijos, he decidido separarme y en estos momentos no puedo concentrarme en el trabajo y me encuentro triste. ¿Me pueden ayudar a superarlo?

### Apoyo legal

Los abogados pueden informar sobre derechos y responsabilidades, proporcionando consejos e información tendientes a la solución de problemas legales. Ejemplos de llamada: Voy a separarme y no sé cómo proceder legalmente para un futuro divorcio, ¿Qué opciones legales tengo? Quiero dejar el edificio que alquilo. ¿Puedo?

### Asesoramiento financiero

Los profesionales abordan las preocupaciones financieras de forma rápida, eficaz y confidencial. Ejemplos de llamada: Tengo varios créditos y este año no podré hacerle frente a todos. ¿Cómo podría manejar esta situación? ¿Me explican la declaración de renta?



## 5. Objetivos

- **Difundir** fuertemente la existencia y alcance del nuevo beneficio.
- **Tercerizar** el servicio de asistencia al empleado<sup>11</sup>.
- **Medir internamente la satisfacción** de los colaboradores para evaluar la prestación del servicio de la empresa que se contrate, con el fin de valorar la calidad y eficacia del protocolo, como así también cualificar el desempeño del prestador.

---

<sup>11</sup> **EAP Latina Corporation.** Primer proveedor de América Latina de Programas de Asistencia al Empleado con profesionales miembros de la EAPA: Employee Assistance Professional Association

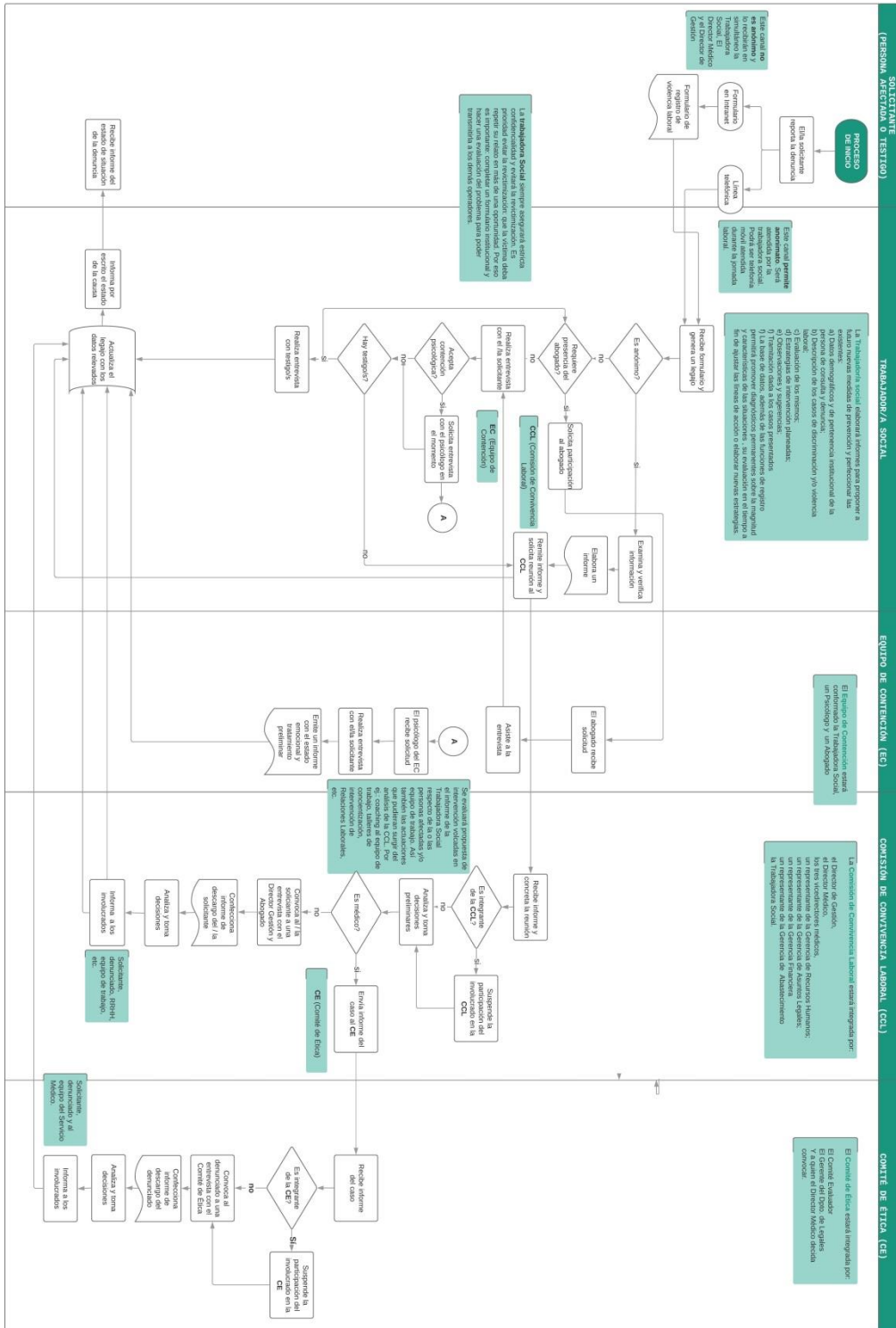
**Healthy Work** ofrece **Programas de Asistencia al Empleado** y formación **Cross Cultural**. Su misión consiste en mejorar la calidad de vida de empleados y familiares de cualquier compañía. También disponen herramientas para la **Formación** en habilidades que ayudan a las personas a desarrollar su talento y brindan apoyo al bienestar (**Wellness**) de los empleados, tanto físico como mental y social.

**ICAS Latina** es la presencia regional de Icas Internacional. ICAS International nace en el Reino Unido en 1987 y se posiciona como líder Global en Behavioural Risk Management. Provee servicios a más de 500 empresas en todo el mundo. En Sudamérica inicia su actividad en el año 2000 donde provee sus servicios a las más prestigiosas compañías de la región. En la Región Latina, nació en Argentina en el año 2000 y a lo largo de una década logró su desarrollo e inserción en la región. Somos líderes Globales en la provisión de Programas de Asistencia al Empleado y Programas de Bienestar.



**ANEXO 1.**

**PROCEDIMIENTO GENERAL ANTE VIOLENCIA LABORAL. Se adjunta pdf.**





**El procedimiento se inicia cuando una persona informa una supuesta situación de violencia laboral por los canales habilitados.**

1. Las personas que se consideren afectadas o que sean testigos directos de situaciones de discriminación o violencia podrá informar a través de los diferentes canales que pondremos a disposición:
  - i. Botón ubicado en la Intranet con el formulario de denuncia.
  - ii. Línea telefónica (celular) que atenderá la Trabajadora Social durante su jornada laboral. Esta opción permite anonimato.

**Responsabilidades de la Trabajadora Social**

2. Recibir, verificar e identificar con un código de registro al formulario que se genere a través de cualquiera de los canales mencionados con el fin de iniciar el proceso de abordaje del caso informado.
3. Identificar si el caso es anónimo.

**Si el caso ES ANÓNIMO:**

- a. Examina y verifica la información expresada en el formulario.
- b. Elabora un informe
- c. Remite dicho informe a la Comisión de Convivencia Laboral.
- d. Ver Paso 18 en las Responsabilidades de la Comisión de Convivencia Laboral.

**Si el caso NO ES ANÓNIMO:**

- a. Ir al paso 4.

4. Identificar si requiere la presencia del abogado.

**Requiere presencia:**

- a. Solicita participación al abogado.
- b. Ver paso 11 en las Responsabilidades del Equipo de Contención.



**No requiere presencia:**

- a. Ir al paso 5.
5. Realiza la entrevista con el/la solicitante.
6. Identificar si el/la solicitante requiere asistencia psicológica.

**Si requiere asistencia psicológica:**

- a. Consulta al solicitante si acepta la asistencia psicológica
- b. Coordina en el momento la primera entrevista con el psicólogo.

**Si no requiere asistencia psicológica**

- a. Ir al paso 7.

7. Verifica si existen testigos durante la entrevista con el solicitante

**Si existe/n testigo/s**

- c. Realiza entrevista con los testigos
- d. Ir al paso 8
- e. Ir al paso 9

**No existe/n testigo/s**

- f. Ir al paso 8
- g. Ir al paso 9

8. Actualiza el legajo del caso
9. Remite informe y solicita reunión a la Comisión de Convivencia Laboral.
10. Informa por escrito el estado de situación de la causa

**Responsabilidades del Equipo de Contención (EC)**

El equipo de contención estará conformado por la Trabajadora Social, un Psicólogo y un Abogado, quienes serán convocados cuando las personas afectadas por la situación de violencia necesiten ser contenidas / asesoradas por algunos de sus integrantes.



11. El abogado recibe solicitud de la Trabajadora Social para asistir a la entrevista con el/la solicitante.
12. Asiste a la reunión con la Trabajadora Social, la/el solicitante.
13. Ir al paso 5.
14. El psicólogo recibe solicitud de asistencia.
15. Realiza entrevista con el/la solicitante.
16. Emite un informe a la Trabajadora Social con el estado emocional y tratamiento preliminar del/la solicitante.
17. Ir al paso 8.

### **Responsabilidades de la Comisión de Convivencia Laboral (CCL)**

Los integrantes de la Comisión serán: el Director Médico, el Director de Gestión, los cuatro vicedirectores médicos, un representante de la Gerencia de Recursos Humanos, un representante de la Gerencia de Asuntos Legales, un representante de la Gerencia Financiera, un representante de la Gerencia de Abastecimiento y la Trabajadora Social.

18. Recibe informe y solicitud de reunión de la Trabajadora Social para abordar caso/s.
19. ¿La persona denunciada es un integrante de la Comisión de Convivencia Laboral (CCL)?
  - Si es integrante de la CCL**
    - a. Se suspende la participación del involucrado en la CCL.
    - b. Ir al paso 20
  - Si no es integrante de la CCL**
    - c. Ir al paso 20

20. Analiza y toma decisiones preliminares.

Se evaluará la propuesta de intervención de la Trabajadora Social respecto de la o las personas afectadas y/o equipo de trabajo. Así también las actuaciones que pudieran surgir del análisis de la CCL. Por ejemplo, coaching al equipo de trabajo, talleres de concientización, intervención de Relaciones Laborales, etc.

21. El denunciado es médico?



### **Si el denunciado es médico**

- a. La CCL envía informe del caso al Comité de Ética (CE)
- b. Ir al paso 27 en las Responsabilidades del Comité de Ética.

Si el denunciado NO es médico

22. La CCL convoca al denunciado a una entrevista con el Director de Gestión y el Abogado.
23. Confecciona informe de descargo del denunciado.
24. Analiza y toma decisiones
25. Informa a los involucrados: solicitante, denunciado y al equipo del servicio Médico.
26. Ir al paso 8.

### **Responsabilidades del Comité de Ética (CE)**

El Comité de Ética estará integrado por: el Comité Evaluador<sup>12</sup>, el gerente de Custodia Patrimonial y a quien el Director Médico decida convocar.

27. Recibe el informe del caso de parte de la Comisión de Convivencia Laboral
28. El denunciado es integrante del Comité Ética.

#### **Si es integrante del CE**

- d. Se suspende la participación del involucrado en la CE
- e. Ir al paso 29

#### **Si no es integrante de la CCL**

- f. Ir al paso 20

29. Convoca al denunciado a una entrevista con el Comité de Ética
30. Confecciona el informe de descargo del denunciado.
31. Analiza y toma decisiones
32. Informa a los involucrados: solicitante, denunciado y al equipo del servicio Médico.
33. Ir al paso 8.

---

<sup>12</sup> El **Comité Evaluador** está conformado por el Director Médico, los cuatro Vicedirectores Médicos (Planeamiento Estratégico, Operativo, Plan de Salud y San Justo) los Jefes de Departamentos Médicos y el Rector del IUHI y actúa como veedor el Pte. de la Asociación Médica Gremial.



## **ANEXO 2.**

### **DESCRIPCIÓN DE TAREAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

#### **Propósito general del puesto:**

Colaborar en estrecha relación con la Dirección de Gestión, en el desarrollo, implementación y seguimiento del Programa de Asistencia Social del Hospital Italiano que comprende los siguientes protocolos de actuación:

1. Protocolo de asistencia ante la violencia laboral
2. Protocolo de asistencia ante la violencia intrafamiliar y de género
3. Protocolo de asistencia para consultas de gestión personal (legal, financiero-contable y psicológica)

#### **Competencias generales:**

- Adquirir capacitación / entrenamiento en casos violencia familiar y violencia laboral.
- Cumplir con el compromiso de absoluta confidencialidad y resguardo de la privacidad de todos los casos que se aborden dentro de los tres protocolos.
- Trabajar en constante relación interdisciplinaria con los distintos actores involucrados según el caso: abogados, psicólogos, directores de ONGs, médicos, comités / comisión, etc.
- Gestionar de seguimiento de los casos y elaboración de informes con el fin de proponer medidas correctivas y/o preventivas para perfeccionar las existentes.

#### **Funciones específicas**

1. Recepcionar, escuchar activamente, integrar y analizar la información, investigar, valorar la gravedad de la denuncia a fin de identificar posibles situaciones de riesgo, y dar seguimiento a todos los casos que se reporten en el marco del Programa.
2. Garantizar siempre absoluta confidencialidad, discreción y resguardo de la privacidad respecto del descargo que realice el solicitante y los aspectos institucionales que se aborden en las diferentes reuniones para dar tratamiento a la denuncia.





3. Convocar al solicitante a una entrevista en un plazo no mayor a 48 hs y evaluar si se requerirá la presencia del abogado del Equipo de Contención según la necesidad del caso.
4. Elaborar y/o completar el formulario de denuncia en un plazo no mayor a 48 hs.
5. Explicar el procedimiento que se seguirá para dar asistencia a la denuncia, así como los derechos y las responsabilidades que tendrán las personas involucradas, como así también a las/los testigos.
6. Brindar información, asesoría y contención al/la solicitante en función de las necesidades del caso que se reporta.
7. Dar información, gestionar la derivación y brindar acompañamiento en el acceso a las ONGs, instituciones gubernamentales, comisarías, fiscalías, juzgados, oficinas, con correspondiente seguimiento y acompañamiento.
8. Solicitar intervención de las siguientes áreas del Hospital cuando el caso lo requiera:
  - **Dpto. de Responsabilidad Social:** ofrece espacios de encuentro y reflexión grupal, como por ejemplo, taller abordado por el equipo “Cuidado para Cuidadores” para trabajar la temática e involucrar al grupo de los afectados con el objetivo de distender, empatizar y reflexionar.
  - **Dpto. de Capacitación Laboral:** evalúa la realización de capacitaciones para el empoderamiento de la víctima de la violencia.
  - **Dpto. de Relaciones Laborales:** facilita junto a los referentes de área, la información relevante que surja del legajo del colaborador, los cambios de las condiciones de trabajo que resulten necesarias y posible para que no vuelvan a darse las condiciones para la situación de violencia o bien para la reinserción del colaborador.
9. Otorgar licencia de violencia de género y brindar seguimiento, como así también, evaluar otras medidas de protección (cambios de turno, subsidio social, primeros auxilios ante huida de su hogar por peligro etc.).
10. Promover vínculos de cooperación interinstitucional con entidades de acogida, amparo, refugio, contención y que brinden las



herramientas para dar salida a las situaciones de violencia intrafamiliar y de género.

11. Cooperar y participar activamente en la Comisión de Convivencia Laboral para la resolución de conflictos y violencia laboral.
12. Elaborar registros, reportes, estadísticas y análisis de los resultados que arrojen los casos reportados en el marco del Programa, con periodicidad a convenir. Así también, deberá proponer a futuro nuevas medidas de prevención y perfeccionar las existentes. El informe podría considerar el reporte de los siguientes datos:
  - a) Datos demográficos y de pertenencia institucional de la persona de consulta y denuncia;
  - b) Descripción de los casos de discriminación y/o violencia laboral;
  - c) Evaluación de los mismos;
  - d) Estrategias de intervención planeadas;
  - e) Observaciones y sugerencias;
  - f) Tramitación dada a los casos presentados.

La base de datos, además de las funciones de registro, permitirá promover diagnósticos permanentes sobre la magnitud y características de las situaciones y su evaluación en el tiempo a fin de ajustar las líneas de acción o elaborar nuevas estrategias.

13. Informar periódicamente a la persona que presentó la denuncia sobre el avance y el proceso que se llevará a cabo.
14. Evaluar proyectos sociosanitarios del Hospital y de otras organizaciones destinados a una comunidad particular.
15. Evaluar proyectos y seguimientos de programas de ONGs con los que el Hospital colabore.
16. Evaluación de casos y plan de acción ante situaciones de vivienda precaria, enfermedad terminal, discapacidad, pobreza funcional, víctima de violencia delictual.



## **ANEXO 3.**

### **MANUAL DE CONVIVENCIA**

# MANUAL DE CONVIVENCIA LABORAL

Para integrantes del Hospital Italiano  
e Instituto Universitario.



# INTRODUCCIÓN

¡TE INVITAMOS A LEER ESTE MANUAL, QUE TIENE POR OBJETIVO **CONSTRUIR JUNTOS UN AMBIENTE DE TRABAJO PACÍFICO**, BASADO EN RELACIONES DE RESPETO, TOLERANCIA Y COOPERACIÓN!

Buscamos una acción participativa por parte de nuestros colaboradores y es por esto que todos los integrantes del Hospital Italiano y del Instituto Universitario deberán cumplir con estas conductas, cualquiera sea su función y forma de vinculación.



## ¿QUÉ VAS A ENCONTRAR EN LAS SIGUIENTES PÁGINAS?

- Nuestros compromisos con los colaboradores.
- Compromisos de los colaboradores con las Instituciones.
- Compromisos entre compañeros de trabajo.
- Pautas de comportamiento.
- Prevención contra la violencia laboral y conductas hostiles
- Normas de conductas éticas.

## ¿QUIÉNES DEBEN LEERLO?

- Integrantes del Hospital Italiano (Central, San Justo y Centros Médicos)
- Integrantes del Instituto Universitario
- Empresas tercerizadas
- Proveedores
- Contratistas
- Clientes
- Asesores
- Consultores

¡Es importante que nos ayudes a lograr un ambiente laboral armónico, que contribuya al desarrollo personal y profesional de todos los integrantes del Hospital e Instituto Universitario!



## NUESTROS COMPROMISOS CON LOS COLABORADORES

- Promover el trabajo en condiciones justas y dignas.
- Velar por la protección de la intimidad, honra, salud mental y libertad de las personas en el trabajo.
- Promover un ambiente laboral positivo y armónico para todos.
- Tratar sin discriminación (raza, religión, preferencia sexual, nacionalidad, entre otros).
- Promover y realizar actividades de bienestar laboral.

## COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES

- Ser prudentes en el lenguaje y en la manera de comportarse.
- Mantener una adecuada presentación personal, caracterizada por la sencillez y pulcritud.
- Ser puntuales al asistir a los compromisos.
- Respetar el Reglamento Interno de Trabajo.
- Realizar las actividades con responsabilidad y bajo los valores de la Institución.
- Respetar, reservar y guardar la información confidencial a la que tenga acceso.
- Utilizar las oficinas, sistemas de información, elementos de trabajo y uso de internet, archivos y registros, únicamente para el desempeño de las funciones. No instalar software ilegal en los equipos de la Institución.
- Evitar divulgar información privada de la Institución a entes externos o colaboradores cuyos cargos no requieran del conocimiento de la misma.
- Responder oportunamente y debidamente las llamadas telefónicas y/o correos electrónicos.
- Utilizar correctamente los usuarios, contraseñas y mantener confidencialidad de las mismas.

## COMPROMISOS ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO

- Escuchar y respetar las ideas y opiniones de los demás, permitiendo una interacción equitativa y justa para todos.
- Mantener un trato relativamente ameno, evitando decir palabras altisonantes, menos aún en medio de una discusión.
- Promover el cumplimiento de normas como medio para una convivencia productiva.
- Respetar a los demás como individuos, valorar su conocimiento y potencial como miembros y compañeros.



- Brindar un trato gentil, respetuoso y amable.
- No divulgar información privada y personal de otros compañeros.
- Respetar la intimidad y la privacidad y no utilizar las claves de ingreso de otros a los sistemas de la Institución.
- Evitar juicios y generación de comentarios que pueden afectar al equipo de trabajo.
- Ser solidarios ante situaciones que no tengan que ver con nuestras funciones específicas, pero estamos en la capacidad de brindar apoyo para que el compañero supere la situación.
- Respetar y valorar el tiempo de los demás, evitando interrumpir innecesariamente las labores.
- Saludar a los compañeros al momento de llegar y retirarse.

## PAUTAS DE COMPORTAMIENTO

- Controlar el tono de la voz cuando se atiende al teléfono.
- Usar responsablemente dispositivos electrónicos y/o telefonía celular durante el horario de trabajo.
- Mantener el celular con un estilo de timbre y volumen moderados.
- Mantener los puestos de trabajo limpios y en óptimas condiciones.
- Imprimir únicamente lo necesario, para optimizar el espacio y ahorro de papel.
- Consumir alimentos en los lugares permitidos.
- Reciclar los residuos en los lugares establecidos.
- Hacer un buen uso de los espacios compartidos dentro de la Institución.
- Asumir las consecuencias de nuestros actos en todo momento con ética, honestidad y transparencia.
- Respetar la normativa de una Institución libre de humo.
- No asistir al lugar de trabajo bajo los efectos del alcohol y/o sustancias psicoactivas.
- Cumplir con las normas y procedimientos establecidos por los dptos. de Seguridad e Higiene y de Medicina del Trabajo, manteniendo conductas seguras para la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Identificar la señalización y los procedimientos en caso de emergencia (rutas de evacuación).

## PREVENCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA LABORAL Y CONDUCTAS HOSTILES

Las relaciones entre el capital humano deben estar basadas en el buen trato y el respeto a la dignidad humana. Por eso creemos que es compromiso de todos, desarrollar una gestión según los estándares más exigentes en materia de integridad, honestidad y trato justo, así como evitar los conflictos personales y laborales.



Por eso nos comprometemos a ofrecer las mismas oportunidades de desempeño a todos los integrantes del Hospital e Instituto Universitario e implementamos mecanismos de prevención, corrección y control de las conductas de acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. En este sentido, **nuestros colaboradores deberán cumplir con las siguientes normas de conductas éticas:**

- Evitar comentarios humillantes de descalificación profesional a compañeros de trabajo y/o cualquier persona que tenga relación con la Institución.
- Prohibir y denunciar relaciones íntimas basadas en conductas sexuales inapropiada, ya sean físicas o verbales, incluyendo insinuaciones sexuales, pedidos de favores u otras conductas físicas o verbales de índole sexual.
- Evitar comentarios verbales o escritos, despectivos e impropios sobre la raza, color, sexo, género, orientación sexual, religión, ascendencia, grupo étnico, discapacidad mental o física, edad o aspecto de una persona.
- Practicar un trato justo, honesto e íntegro en cada aspecto de las relaciones con otros colaboradores de la Institución, el público y otras instituciones usuarias, accionistas, clientes, proveedores, competidores y autoridades gubernamentales.
- Tener buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la Institución.
- Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes por conducta del respectivo superior, de manera fundada, comedida y respetuosa.
- Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores, compañeros de trabajo y/o clientes de la Institución y en general con todas las personas.
- No obligar o presionar para que se haga un trabajo indebido que incomode al colaborador y la Institución.
- No descalificar ni desprestigiar las actividades realizadas por otros, con mala intención.
- Dar indicaciones precisas de funciones y tareas en el puesto de trabajo.
- No tomar represalias sobre las personas que presenten una queja por conducta agresiva.
- Evitar expresar ira y resentimiento.
- No aislar ni excluir a una persona.
- No generar daño psicológico a otros compañeros de trabajo.
- No amenazar a otros colaboradores o a sus familias.
- No ignorar ni prohibir la participación de una persona en actividades de la Institución.
- No permitir el acoso físico, golpear, empujar u otro contacto agresivo, amenazas o gestos indecorosos.



## COMISIÓN DE CONVIVENCIA LABORAL

Será la encargada de decidir los pasos a seguir en caso de que una persona reporte un incidente. Asimismo su accionar estará basado en la importancia de la conciencia colectiva de sana convivencia, promoviendo el trabajo en condiciones dignas y justas; la armonía entre quienes comparten la vida laboral y el buen ambiente en la Institución, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

## REPORTE DE VIOLENCIA LABORAL

Cualquier comportamiento que viole o atente contra la integridad de las personas, debe ser consultado y/o reportado:



Botón **“Reporte de Violencia Laboral”** en la Intranet.  
*Esta opción no permite el anonimato*

### HOSPITAL CENTRAL, INSTITUTO UNIVERSITARIO Y CENTROS MÉDICOS

**Trabajadora Social:** Sandra Rojas



**Celular:** 11 15-3135-5222  
*(permite el anonimato)*



**Mail:** [asistencia.social@hiba.org.ar](mailto:asistencia.social@hiba.org.ar)



**Oficina de Programa de Asistencia Social:**  
Pringles 431, 4° piso.  
Horario de atención:  
Lunes a viernes de 8 a 17 h.

### HOSPITAL SAN JUSTO

**Trabajador Social:** Omar Campana

**Celular:** 11 15-6533-0234  
*(permite el anonimato)*

**Interno:** 3112

**Mail:** [asistencia.socialsj@hiba.org.ar](mailto:asistencia.socialsj@hiba.org.ar)

**Oficina de Programa de Asistencia Social:**  
Pabellón Devoto.  
Horario de atención:  
Lunes a viernes de 8 a 15 h.





## **ANEXO 4.**

### **GUÍA CON ESTÁNDARES BÁSICOS DE DETECCIÓN PRECOZ Y DE ABORDAJE DE LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

#### **DETECCIÓN ACTIVA DE SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

##### **¿Quiénes deben realizar la detección activa?**

Todo actor de primera escucha (toda persona en la cual la persona afectada por violencia decida confiar su situación) en momento de una entrevista privada y confidencial.

El rubro salud como espacio laboral son espacios privilegiados donde se puede detectar el padecimiento de las personas con esta problemática, ya que la mayoría de ellas entran en contacto con los servicios de salud en algún momento, como por ejemplo Medicina del Trabajo.

Las características de las personas que se encuentran en situación de violencia (a menudo sienten miedo, vergüenza, minimizan la gravedad y peligrosidad de su situación, se resisten a reconocerlo y pueden llegar a autoculparse o justificar la conducta del agresor), requieren de la implicación activa del facilitador que deberá ser consciente de que el abordaje y la resolución de las consecuencias de la violencia deben comenzar con la detección precoz del problema, pero que las víctimas de maltrato no suelen manifestar ni hablar de su situación espontáneamente.

La OMS define que las funciones mínimas a desarrollar en este tema desde la detección precoz son las siguientes:

Preguntar con regularidad, cuando sea factible sobre la existencia de violencia intrafamiliar, como tarea habitual dentro de las actividades preventivas.

A través de comentario introductorio, por ej.: Preguntamos a todos los pacientes, porque es más frecuente de lo que parece y suele tener



consecuencias muy graves para la salud: ¿Ha padecido o padece en la actualidad situaciones de violencia en la casa?

Sin comentarios introductorios y en forma directa: ¿Cómo andan las cosas en casa? ¿Ha padecido o padece en la actualidad situaciones de violencia en la casa?

Ante la presencia de indicadores de sospecha, preguntar relacionando con el o los indicadores hallados:

- Estar alerta a posibles signos y síntomas de maltrato y hacer su seguimiento.
- Ofrecer apoyo y contención.
- Ayudar a entender su malestar y sus problemas de salud como una consecuencia de la violencia y el miedo.
- Informar y remitir a la persona afectada el Programa de Asistencia Social del Hospital a través del/a Trabajador/a Social.
- Transmitir que toda la información será tratada con el resguardo de su privacidad y la confidencialidad que la situación merece.
- Estimular y apoyar a la persona a lo largo de todo el proceso, respetando su propia evolución.
- Evitar actitudes insolidarias o culpabilizadoras ya que pueden reforzar el aislamiento, afectar la confianza en ellos mismos y restar la probabilidad de que busquen ayuda.
- Establecer una coordinación con otros profesionales e instituciones.
- Colaborar en dimensionar e investigar el problema mediante el registro de casos.

## **INDICADORES DE SOSPECHA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR**

Antecedentes, síntomas y signos que pueden hacer pensar en padecimiento por violencia familiar. Es importante que se conozcan para identificar las situaciones de violencia en la entrevista:



### **Características de lesiones físicas:**

- CONTRADICCIONES entre las lesiones y las causas que las provocaron.
- Lesiones en ZONAS SOSPECHOSAS (cara, cara interna de brazos, etc.).
- Lesiones de DEFENSA (cara interna de antebrazos).
- Lesiones en DIFERENTES ESTADIOS de evolución.
- Lesiones durante el EMBARAZO.

### **Actitud de la persona afectada:**

- TEMOR. Evasión, incomodidad, nerviosismo.
- RASGOS DEPRESIVOS: Baja autoestima y CULPA no justificada.
- VERGÜENZA. Retraimiento e incomunicación. No mira a la cara.
- OCULTAMIENTO de lesiones con ropa no apropiada.
- JUSTIFICACIÓN por sus lesiones o minimizaciones.
- FALTA DE CUIDADO PERSONAL.

### **Indicadores de sospecha relacionados a los antecedentes:**

- Antecedentes de haber sufrido o presenciado episodios de violencia en la infancia.
- Información de familiares, amigos, otros profesionales, otras instituciones, de que ha sufrido o padece violencia.

### **Antecedentes personales recurrentes:**

- Somatizaciones frecuentes (cefaleas, cervicalgias, mareos, molestias gastrointestinales, dificultades respiratorias, etc.)
- Múltiples accidentes.

### **Problemas de salud psicológicas:**

- Insomnio – Agotamiento psíquico
- Labilidad emocional
- Irritabilidad
- Depresión y Ansiedad.
- Crisis de pánico y Fobias.
- Trastorno de Stress Postraumático.



- Conductas adictivas.
- Trastornos alimentarios.
- Intentos de suicidio.

#### **Entorno Social:**

- Aislamiento.
- Dificultades laborales.
- Dificultades en el manejo de la ira a nivel social.
- Ausencia o Escasas habilidades sociales.

### **EVALUACIÓN DE RIESGO O PELIGRO EN SITUACIÓN CONFIRMADA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

La valoración de riesgo permite determinar si la/el damnificado/a se encuentra actualmente en situación de peligro para su vida y/o la de otro integrante de la familia, de lo cual dependerá la mayor o menor celeridad a la hora de realizar las intervenciones necesarias, para protección.

Se considera prioritario, el CRITERIO DE PERCEPCIÓN DE PELIGRO DE LA PERSONA AFECTADA, en base a la entrevista y a los indicadores de peligro de que se deben tener en cuenta.

Frecuentemente, las personas que estuvieron y/o están en situación de peligro, por distintos factores, no lo registraron ni registran, lo que conforma un indicador más de riesgo.

Considerar que además de la persona afectada por violencia intrafamiliar pueden haber otros integrantes de la familia en riesgo en ese mismo momento, por lo que es importante consultarlo.

Por ello, son útiles para esta evaluación, los indicadores de riesgo:



### **Indicadores de riesgo o peligro inminente.**

- Percepción por parte de la o el damnificado de peligro inminente para su vida o integridad física, de ella y/o algún otro integrante de la familia. Ante la presencia de este indicador, la situación es de peligro extremo.
- Baja percepción de la/el damnificada/o de situaciones que pusieron o pueden poner en peligro su vida, detectada por los agentes de salud.
- Presencia de lesiones graves para la integridad física.
- Aumento de la frecuencia e intensidad de los episodios violentos en los últimos tiempos.
- Amenazas con armas o uso de las mismas.
- Violencia sexual reiterada.
- Violencia física en embarazos.
- Intento de homicidio a algún integrante de la familia.
- Intento de suicidio algún integrante de la familia.
- Celos y control extremos de las actividades cotidianas de la víctima.
- Amenazas y/o acoso, a pesar de estar desvinculados.
- Crueldad y desprecio contra la víctima, sin arrepentimiento.
- Violencia a los hijos.
- Violencia social, fuera de los límites de la familia.
- Aumento de consumo de alcohol y/o drogas.
- Importante aislamiento social y/o geográfico.
- Indicadores de riesgo de maltrato infantil y abuso sexual infantil.

### **ACCIONAR FRENTE A LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.**

En la declaración de la persona que es violentada en su ámbito intrafamiliar, se evidencia la confianza en el facilitador y solicita su ayuda.

La reacción del actor de primera escucha tiene un efecto fundamental, positivo o negativo, pero fundamental. En la seguridad del bienestar y en las decisiones futuras de la persona que denuncia un caso de suma vulnerabilidad.



Los primeros auxilios emocionales permiten acercarse y ayudar a esta persona que se desnuda emocionalmente ante el facilitador. Son intervenciones de primera instancia que pueden ser realizadas por el facilitador ante la presencia de una persona que vive situaciones de violencia intrafamiliar.

Los objetivos de dicha intervención son:

- Brindar apoyo.
- Reducir la angustia y desorden psíquico que se genera a partir de un hecho de violencia.
- Reducir el peligro de muerte.
- Vincular a la víctima con otros recursos de apoyo y acompañarla durante todo el proceso (la Trabajadora Social y todos los recursos que luego la misma le ofrecerá para afrontar su situación).
- Técnicas fundamentales de los primeros auxilios emocionales:

### 1. VENTILACIÓN EMOCIONAL.

Se trata de permitir a la persona expresarse emocionalmente de una manera extensa; permitir que lloren si se ven en la necesidad de llorar; no interrumpir, darles tiempo y transmitirles que no tenemos prisa; respetar los silencios y los tiempos. La expresión emocional reducirá la ansiedad inicial.

### 2. EMPATÍA

La empatía es la capacidad de contactar emocionalmente con el otro, intentando ponerse en su lugar, para comprender la situación que está padeciendo.

### 3. LA ESCUCHA ACTIVA

Es demostrar con nuestra actitud que estamos escuchando al que habla, entendiendo, comprendiendo, dando sentido a lo que oímos. Al escuchar activamente no solo atendemos a lo que expresa directamente, sino también y de manera muy importante, a los sentimientos, pensamientos y el lenguaje corporal.



#### 4. DAR INFORMACIÓN

- Es fundamental dar información para avanzar en el proceso de asistencia.
- Información que estamos obligados a brindar/hablar sobre:
  - Sobre sus derechos.
  - Impacto de la violencia sobre la salud familiar.
  - Situaciones de riesgo.
  - Posibilidad de denunciar y modalidad para concretarlo.
  - Asistencia con Equipo Interdisciplinario.

#### 5. ESPACIO DE PRIVACIDAD

Es fundamental para preservar su intimidad, seguridad y favorecer un ambiente de confidencialidad tener en cuenta los sentimientos y emociones que expone el persona.

#### **En las intervenciones debemos EVITAR:**

- Culpabilizar a la víctima: “¿Qué ha hecho usted para provocar la violencia?”
- Recriminar: “Debería haber venido antes”
- Mostrar indiferencia: “Aunque denuncie usted, no va a pasar nada”.
- Dar falsas esperanzas o información errónea: “Todo va a salir bien”
- Minimizar la situación: “No es para tanto” “No se preocupe” “Tienen que hablar”
- Abstenerse de dar consejos: “Yo en su lugar...”
- Forzar a la gente a hablar o hacer cosas, no ser intrusivo o agresivo.
- Juzgar a las personas por sus acciones o sentimientos.
- Preguntar porque lo han violentado, la violencia no tiene justificativos.



## **ANEXO 5.**

### **DISPOSICIONES GENERALES POR LICENCIA ANTE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO<sup>13</sup>**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DISPOSICIONES GENERALES**

###### **Artículo 1. Ámbito Objetivo**

Toda acción u omisión ilegítima o abuso dirigido a dominar, someter, controlar o agredir la integridad física, psíquica, moral, psicoemocional, económica- patrimonial, sexual y/o la libertad de una persona por parte de algún integrante de su grupo familiar.

###### **Artículo 2. Ámbito Subjetivo**

Estas disposiciones se aplicarán a todo el Personal del Hospital Italiano de Buenos Aires, Instituto Universitario y empresas tercerizadas. En adelante “el personal”

###### **Artículo 3. Garantías**

Todas las condiciones establecidas en la presente reglamentación pretenden garantizar la protección del trabajador a cualquier tipo de violencia intrafamiliar.

#### **CAPÍTULO II**

##### **De los permisos y licencias especiales**

###### **Artículo 4. Licencias especial**

La presente licencia tendrá carácter especial, podrá ser solicitada por todo “el personal” detallado en el artículo 2 de la presente reglamentación y que hayan sido víctimas de violencia. El plazo máximo de la licencia especial será de 10 días hábiles, continuos o discontinuos, renovables excepcionalmente por igual período, como consecuencia del padecimiento de violencia familiar y de género en los términos de las Leyes Nacionales N° 26.485 y N° 26.743.

La presente Licencia no será aplicable en aquellos casos que corresponda asignar una licencia por enfermedad.

---

<sup>13</sup> Adaptado del protocolo de la Fundación Avón





#### **Artículo 5. Requisitos para solicitar la Licencia**

El pedido de la Licencia para el trabajador afectado en situación de Violencia podrá solicitarse por “la entidad externa” interviniente, por escrito, ante la Trabajadora Social. Los teléfonos asignados serán: xxxxxxxxxxxxxxxx

Será un requisito indispensable para acceder a dicha licencia que “el empleado” se comunique con el organismo y/o institución asignado por el Hospital Italiano, y acuerde el día y hora del encuentro con el organismo y/o institución y que efectivamente asista a la misma.”

Una vez realizada la reunión, será la propia institución quien determine la necesidad de otorgar o no licencia especial detallada en el presente, como así también el plazo otorgado.

La institución se pondrá en contacto con el Hospital Italiano para brindarle el informe final y recomendaciones para cada caso en particular. La decisión será tomada por la institución y será en función de las recomendaciones de la institución.

#### **Artículo 6. Goce de la Licencia**

El uso de la Licencia en situación de Violencia no podrá ser modificada, salvo que sea a instancias y solicitud del “empleado”

#### **Artículo 7. Remuneración y otras licencias**

El uso de la Licencia en situación de Violencia no afectará la remuneración que corresponda abonar a “el empleado” ni eliminará ni compensará aquellas otras licencias a las que la misma tenga derecho a usufructuar según la legislación vigente.

#### **Artículo 8. Confidencialidad**

Toda la información contenida en la documentación presentada o generada para la tramitación de este tipo de licencia tendrá carácter de extrema confidencialidad, no pudiendo ser utilizada con fines distintos de los previstos en la presente política. Únicamente podrá ser compartida con terceros por orden judicial.



## **ANEXO 6.**

### **MODELO DE UN ACTA COMPROMISO SOBRE TRABAJO DIGNO Y SIN VIOLENCIA LABORAL<sup>14</sup>**

#### **Modelo de un acta compromiso sobre trabajo digno y sin violencia laboral**

Entre el Hospital Italiano de Buenos Aires, representado en este acto por el Dr. Marcelo Marchetti y el Ing. Horacio Guevara con domicilio en Avda. Tte. Gral. J. D. Perón 4190, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y el Instituto Universitario Hospital Italiano, representado en este acto por el Rector Dr. Marcelo Figari con domicilio en XXXXX, Ciudad Autónoma de Buenos Aires; el trabajador NOMBRE Y APELLIDO cuyo DNI es XX.XXX.XXX, acuerdan:

Que las partes coinciden en que el respeto mutuo de las relaciones laborales es una de las características esenciales del trabajo digno y resulta distintivo de organizaciones exitosas y responsables.

Que la Violencia Laboral configura una violación a los derechos humanos y laborales, atenta contra la integridad de las personas afectando su salud psico-física, su vida laboral y social, lo cual resulta contrario a lo establecido por diversas normas del Derecho Internacional así como legislación y normativa nacional y sectorial.

Que el Hospital Italiano y el Instituto Universitario Hospital Italiano en cumplimiento con lo establecido en el Programa de Asistencia Social del Hospital Italiano, envía a la Comisión de Convivencia Laboral aquella cuestión que verse sobre violencia laboral y pertenezca a cualquiera de las instituciones que celebran este acta.

Que en respuesta al Programa de Asistencia Social del Hospital Italiano y con los principios y conceptos antes enunciados, las partes signatarias acuerdan:

**PRIMERO:** Asumir las pautas de comportamiento expresadas en el Manual de Convivencia Laboral como marco referencial que rige el proceder de los

---

<sup>14</sup> Adaptado del Acta Acuerdo sobre Trabajo Digno sin violencia laboral del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.



integrantes del Hospital Italiano de Buenos Aires y el Instituto Universitario Hospital Italiano.

**SEGUNDO:** Denunciar toda calificación que implique violencia laboral y/o cualquier conducta hostil en sus ambientes de trabajo.

**TERCERO:** Generar conciencia colectiva de sana convivencia, que promueva ambientes en armonía entre quienes comparten vida laboral en el Hospital Italiano de Buenos Aires y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas con quienes se comparte el trabajo.

**CUARTO:** Los niveles jerárquicos con personal a cargo no deberán aprobar o tolerar incumplimiento a este Manual de Convivencia Laboral.

**QUINTO:** El cumplimiento de las pautas establecidas en el Manual de Convivencia Laboral será responsabilidad personal e indelegable de todos, quienes una vez informados acerca de su implementación, no podrán justificar su violación por desconocimiento o por instrucciones recibidas de cualquier nivel jerárquico.

**SEXTO:** Todo el personal del Hospital Italiano de Buenos Aires, Instituto Universitario y empresas tercerizadas, cualquiera sea su función, aceptará las pautas de conductas contenidas en este Manual de Convivencia Laboral y su cumplimiento es condición para continuar vinculado a la institución.



## ANEXO 7.

### MODELO DE REGISTRO DE VIOLENCIA LABORAL

<cuadro de texto de advertencia> Esta solicitud no es anónima, si deseás resguardar tu identidad comunicate al (número de celular).

Los datos a completar en este formulario son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la Ley 25326 y normas complementarias de Protección de Datos Personales, podés ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos. Una vez recibido el formulario, se iniciará el proceso y seguimiento según el protocolo de violencia laboral del Hospital Italiano.

#### DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO

Nombre: \_\_\_\_\_

Apellidos: \_\_\_\_\_

Puesto de trabajo: \_\_\_\_\_

Función que desempeña: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

#### DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO

Nombre: \_\_\_\_\_ Apellidos: \_\_\_\_\_

Legajo: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Función que desempeña: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

REDACCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE) Motivos que originaron el incidente violento. Descripción lo más precisa del incidente (Autor/a o autores/as)  
Concretar las circunstancias del lugar, forma en que se materializa la agresión, lesiones físicas y



daño psicológico en la víctima, daños materiales, consecuencias del incidente, asistencia sanitaria y/o personas que intervienen:

Personal: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Testigos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Ha intervenido la Empresa de Seguridad? Sí No

¿El hecho ha motivado denuncia? Sí No

¿Por qué? \_\_\_\_\_

¿Han existido lesiones? Sí No

¿Ha precisado Asistencia Sanitaria? Sí No

¿Se ha tramitado por accidente laboral? Sí No

Declaro que los datos consignados en este formulario son correctos y completos, sin omitir y sin falsear los datos aquí expuestos, siendo fiel expresión de la verdad.

### **MENSAJE AUTOMÁTICO DE CIERRE DE LA SOLICITUD**

Hemos recibido tu solicitud de intervención, la cual identificamos con un código para poder darle seguimiento, el número es: <código alfanumérico>

Te contactaremos a la brevedad para concretar una entrevista.



## ANEXO 8.

### MODELO DE REGISTRO DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO

fecha de atención: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_:\_\_\_\_

#### 1. - Datos de identificación

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_

Nombre de un/una referente: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Lugar habitual de atención en salud: \_\_\_\_\_

#### 2. – Agresor/a

Vínculo:

- Pareja conviviente Novio/a Ex pareja
- Padre
- Madre Hijo/a
- Otro

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_

#### 3. - Contexto familiar

Nº de hijos: \_\_\_\_ Edades: \_\_\_\_\_

¿Está embarazada? SI NO

Meses de gestación: \_\_\_\_\_

¿Maltrató a los hijos? SI NO

Lugar de permanencia de los hijos menores en este momento (considerar si es un lugar seguro)

#### Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**4.- Indicadores de peligro (riesgo)**

Ante cualquiera de las siguientes situaciones se impone la toma de medidas urgentes para la protección de la persona que vive violencia:

1. Presencia de armas de fuego en la casa
2. Reiteradas amenazas de muerte
3. Incremento de la gravedad y frecuencia de los hechos violentos
4. Ideas o intentos de suicidio u homicidio
5. Exposición de niños a las situaciones de violencia
6. Daños graves o gravísimos a la integridad física o psicológica

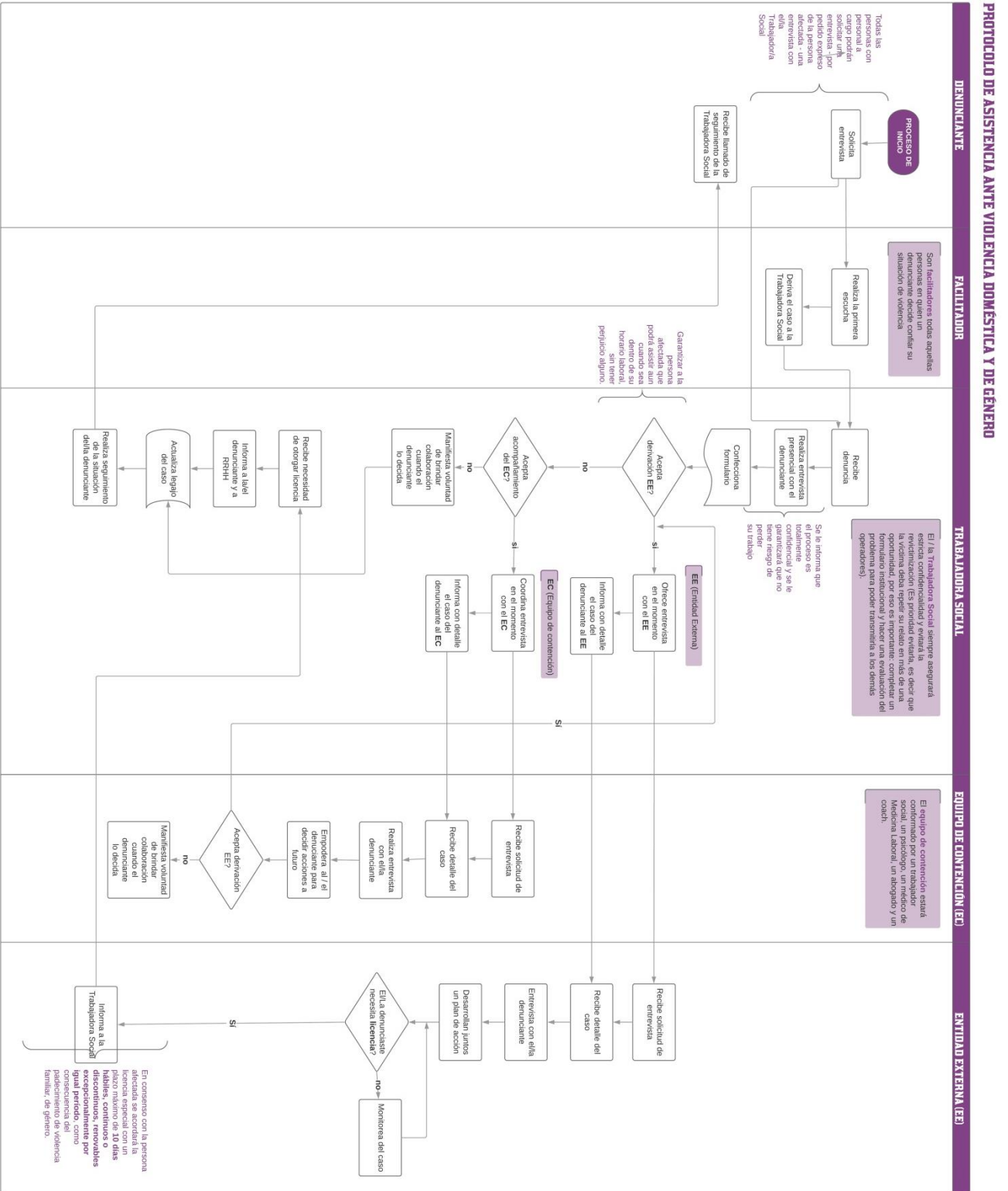
Firma del entrevistador: \_\_\_\_\_

Aclaración: \_\_\_\_\_



# ANEXO 9.

## PROCEDIMIENTO GENERAL ANTE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Y DE GÉNERO







**El procedimiento se inicia cuando una persona efectúa una denuncia a través de un facilitador<sup>15</sup> o mediante la solicitud de una entrevista con la Trabajadora Social.**

1. El solicitante solicita una entrevista con un facilitador o directamente a la Trabajadora Social.
2. Ir al paso 3 en Responsabilidades del Facilitador.

### **Responsabilidades del Facilitador**

3. Realiza la primera escucha.
4. Deriva el caso a la Trabajadora Social.
5. Ir al paso 6 en Responsabilidades de la Trabajadora Social.

### **Responsabilidades de la Trabajadora Social**

6. Recibe la denuncia de parte del Facilitador.
7. Realiza la entrevista presencial con el solicitante e informa que el proceso es totalmente confidencial y se le garantizará que no tiene riesgo de perder su trabajo.
8. Confecciona un formulario para registrar el caso. El / la Trabajadora Social siempre asegurará estricta confidencialidad y evitará la revictimización. Es prioridad evitarla, es decir que la víctima deba repetir su relato en más de una oportunidad, por eso es importante: completar un formulario institucional y hacer una evaluación del problema para poder transmitirla a los demás operadores.
9. ¿El/la solicitante acepta derivación con la Entidad Externa (EE)?

#### **Si acepta**

- a. Ofrece gestionar la entrevista en el momento con la Entidad Externa.
- b. Informa con detalle el caso del solicitante a la Entidad Externa.
- c. Ir al paso 18 en Responsabilidades de la Entidad Externa

#### **No acepta**

Ir al paso 10.

---

<sup>15</sup> El facilitador es aquella persona en quien el informante decide confiar su situación de violencia.



10. ¿El/la solicitante acepta acompañamiento del Equipo de Contención?

**Si acepta**

- a. Coordina entrevista en el momento con el Equipo de Contención.
- b. Informa con detalle el caso del solicitante al Equipo de Contención.
- d. Informa con detalle el caso del solicitante al Equipo de Contención.
- e. Ir al paso 10 en Responsabilidades de la Entidad Externa.

**No acepta**

- f. Manifiesta voluntad de brindar colaboración cuando el solicitante lo decida.
11. Actualiza el legajo del caso.
12. Realiza el seguimiento del caso, llamando al/el solicitante.
13. Fin
14. Recibe necesidad de otorgar licencia de parte de la Entidad Externa.
15. Informa al/el solicitante y a Recursos Humanos. En consenso con la persona afectada se acordará la licencia especial con un plazo máximo de 10 días hábiles, continuos o discontinuos, renovables excepcionalmente por igual período, como consecuencia del padecimiento de violencia familiar, de género.
16. Ir al paso 11.
17. Fin

**Responsabilidades de la Entidad Externa**

- 18. Recibe solicitud de entrevista del solicitante en presencia o no de la Trabajadora Social (según el solicitante decida).
- 19. Recibe detalle del caso de parte de la Trabajadora Social.
- 20. Realiza entrevista con el/la solicitante
- 21. Desarrolla junto el/la solicitante un plan de acción



22.¿El/la solicitante necesita licencia laboral?

**Necesita licencia**

- a. Informa a la Trabajadora Social
- b. Ir al paso 11 en Responsabilidades de la Trabajadora Social

**No necesita licencia**

- c. Monitorea el caso durante el proceso para identificar si en algún momento requiere licencia.

**Responsabilidades del Equipo de Contención**

23.Recibe solicitud de entrevista de la Trabajadora Social

24.Recibe detalle del caso de parte de la Trabajadora Social.

25.Realiza entrevista con el/la solicitante

26.Empodera al/el solicitante para decidir acciones a futuro.

27.¿El/la solicitante acepta derivación con la Entidad Externa?

**Si acepta**

- a. Ir al paso 9.a.

**No acepta**

- b. Manifiesta voluntad de brindar colaboración cuando el solicitante lo decida.



## ANEXO 10.

### INFORME ESTADÍSTICO DE LA OFICINA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR QUE PRESENTÓ LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2018

La Oficina de Violencia Intrafamiliar (OVD) a cargo de la vicepresidenta de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, Elena Highton de Nolasco, atendió 2.581 casos (presentaciones) por hechos de violencia familiar, durante el primer trimestre de 2018.

En su mayor parte fueron derivados a la Justicia Civil (99%) y Penal (84%). Asimismo, atendió consultas informativas (962) y extrajurisdiccionales (19) de personas afectadas por hechos de violencia familiar.

En este período, **las personas más afectadas** por estos hechos fueron:

- Las **mujeres (76%)** de entre 22 y 39 años (34%).
- Los **varones** afectados representaron el 24% (en su mayoría niños).

#### Características de la violencia

##### Tipo de vínculo

El principal vínculo entre la persona afectada y denunciada fue de pareja (53%) –incluye a cónyuges, convivientes, novios y ex parejas-y, en el 89% de estos casos, los denunciados fueron varones.

Otros vínculos fueron el filial (32%), el fraternal (3%), otros familiares hasta cuarto grado de consanguinidad (3%) y otros vínculos (9%).

En las relaciones de tipo filial, la violencia se dio mayoritariamente de padres y madres hacia sus descendientes de hasta 14 años (en un promedio del 80% de los casos en estas edades). En cambio, la franja de adultos mayores denunció violencia por parte de sus hijos/as (53%).

##### Principales tipos de violencia

- Psicológica (más del 91% en todos los rangos etarios).
- Física (en los vínculos de pareja fue del 66%).
- Simbólica (73% en parejas y cerca del 40% en las demás relaciones).
- Sexual (20% en “Otros familiares hasta 4to grado de consanguinidad”).



Más de la mitad de los casos presentó un nivel de riesgo alto y altísimo cuando la persona afectada tenía un vínculo con la agresora de hasta 4to grado de consanguinidad (52%) o filial (50%); el riesgo fue medio y moderado en relaciones de pareja (52%) y en otros vínculos (47%) y bajo, que alcanzó su máximo porcentaje en relaciones fraternales (17%).

La Oficina de Violencia Intrafamiliar trabaja desde el año 2008 de manera ininterrumpida, brinda servicios durante las 24 horas, inclusive fines de semana y feriados en su sede, sita en Lavalle 1250, Ciudad de Buenos Aires.



## ANEXO 11.

### CALENDARIO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

#### NOVIEMBRE 2018

##### Miércoles 07

ONG Casa del Encuentro e ICAS

Destinatarios: Equipo de contención, Comisión de Convivencia Laboral, Dpto. de Responsabilidad Social, Capacitación, Comunicación Institucional.

Temática: **Violencia Intrafamiliar y de género.**

Lugar: Sala de Presidencia.

Hora: 15:30 a 17:30 hs.

##### Miércoles 09

Falta definir quién impartirá la charla

Destinatarios: abierto a la comunidad interna, primera escucha

Temática: **Herramientas para escuchar y contener a una persona afectada de violencia y herramientas para el autocuidado de quien escucha**

Lugar: Auditorio IUHI, Potosí 4234, PB

Hora: 11:00 a 13:00 hs

#### DICIEMBRE 2018

##### Miércoles 05

Eugenia Ghiotto

Destinatarios: abierto a la comunidad interna, principalmente postulantes de primera escucha / facilitadores.

Temática: **prevención violencia laboral**

Lugar: auditorio IUHI, Potosí 4234, PB.

Hora: 15:30 a 17:30 hs

##### Miércoles 12

ONG Casa del Encuentro

Destinatarios: abierto a la comunidad interna

Temática: **Violencia intrafamiliar y de género**

Lugar: Salón del Consejo

Hora: 15:30 a 17:30 hs