

GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE SEGURIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Manual para afrontar los riesgos de violencia contra la atención de salud en entornos inseguros y afectados por conflictos



Ciclo de la gestión de riesgos para la seguridad en la asistencia de salud (SR4H)

Contenido

Las secuelas de los incidentes y el trabajo por un acceso sostenible a la asistencia de salud	3
Objetivos de este capítulo	3
Trabajo de base	3
Reducir los efectos negativos tras un incidente violento	3
Notificación de incidentes violentos	5
Decidir si un servicio de salud debe seguir funcionando o no	7
Garantizar la continuidad de los servicios tras un incidente	7
Acción	8
El cuidado de las personas	8
Documentar el incidente de acuerdo con los procedimientos previamente planificados	8
Aprender del incidente y mejorar el acceso a la asistencia de salud	9
Desafíos	11
Equilibrio entre brindar acceso a la atención y proteger de riesgos al personal y a los pacientes	11
Aplicación continua del ciclo completo de gestión de riesgos de seguridad	11
Para llevar	12

Otros módulos del manual

- [🔗 Módulo 1: Abordar la violencia contra la atención de salud: introducción](#)
- [🔗 Módulo 2: Sensibilizar y comunicar para crear entornos libres de violencia](#)
- [🔗 Módulo 3: Evaluar los riesgos de violencia y aumentar la preparación para mejorar su prevención y afrontamiento](#)
- [🔗 Módulo 4: Respuesta a incidentes violentos](#)
- [🔗 Módulo 6: Anexo 1: Memorándum para apoyar la evaluación de riesgos y el análisis de contexto y Anexo 2: Ejemplos de análisis de contexto, evaluaciones de riesgos y planes de contingencia](#)

Manual completo

- [🔗 Gestión de riesgos de seguridad para los servicios de atención de salud: Manual para afrontar los riesgos de violencia contra la atención de salud en entornos inseguros y afectados por conflictos.](#)

Versión inglés del manual

- [🔗 Security risk management for health care services: Handbook for Addressing the Risks of Violence against Health Care in Insecure and Conflict-affected Settings](#)

Versión francesa del manual

- [🔗 Gestion des Risques de Sécurité pour les Services de Santé: Manuel de gestion des risques de violence à l'encontre des soins de santé dans les situations d'insécurité et de conflit](#)

Versión árabe del manual

- [🔗 إدارة المخاطر الأمنية لخدمات الرعاية الصحية : كُتيب للتعامل مع مخاطر العنف ضد الرعاية الصحية في البيئات غير الآمنة والمتأثرة بالنزاعات](#)

Las secuelas de los incidentes y el trabajo por un acceso sostenible a la asistencia de salud

Objetivos de este capítulo



Trabajo de base

Desarrollar políticas para atender a los supervivientes (empleados de los servicios de salud, pacientes y sus familias), definir criterios para garantizar la continuidad de los servicios tras un incidente y diseñar un sistema para documentar los incidentes de violencia contra la atención de salud.



Acción

Prestar atención inmediata y a largo plazo a supervivientes de incidentes; documentar el incidente; aplicar las medidas de recuperación necesarias; y garantizar que las lecciones aprendidas de la experiencia se utilizan para informar la actualización del ciclo de gestión de riesgos de seguridad.



Desafíos

Lograr un equilibrio entre garantizar un acceso sostenible a la atención de salud y mitigar los riesgos para la seguridad en los servicios de salud; aprender continuamente de la experiencia y ajustar las medidas preventivas en consecuencia a lo largo del ciclo de gestión de riesgos para la seguridad.



Trabajo de base

Reducir los efectos negativos tras un incidente violento

La violencia contra la atención de salud es siempre una tragedia y tendrá muchas consecuencias adversas para el personal, el programa de salud, los pacientes y el acceso de la población a la atención. El nivel y el alcance de estas repercusiones no sólo dependen del autor o autores de los actos de violencia, sino también de la forma en que el servicio responda a un incidente y logre restablecer la capacidad de las actividades para funcionar de nuevo correctamente. Unas medidas de mitigación mejores y más rápidas evitan que la violencia contra la atención tenga consecuencias duraderas y graves para los resultados de salud. Las respuestas tras un incidente violento son más eficaces cuando se planifican y acuerdan antes de que se produzca la crisis.

Apoyo a los empleados de programas de salud que han sobrevivido a la violencia

Proporcionar apoyo a los empleados de los programas de salud que han sobrevivido a la violencia es una prioridad. Las prestaciones a las que tienen derecho los supervivientes y la forma en que el programa prestará apoyo al personal deben especificarse antes de que se produzca un incidente violento. Los empleados que sobreviven a incidentes violentos corren el riesgo de quedar aún más traumatizados si tienen que luchar para obtener apoyo debido a la falta de políticas o de una respuesta adecuada por parte de su empleador.

Políticas de apoyo a los supervivientes que son empleados de los servicios de salud:

- Definir políticas y procedimientos para prestar atención a las necesidades de salud mental y física.
- Considerar cuidadosamente el lenguaje apropiado y las formas de comunicación que pueden utilizarse para contactar, hablando con los supervivientes y sus familias de manera humana y digna, en particular cuando se comuniquen noticias tristes o decepcionantes. Si en un incidente ha fallecido personal de los servicios de salud, asegurarse de que, cuando se informe a sus familias, se honre la vida y el trabajo de sus seres queridos.
- Aclarar los derechos relacionados con la prestación de apoyo financiero a los supervivientes para evitar más angustia, especialmente cuando se necesita una rehabilitación costosa.
- Aclarar los derechos relacionados con la prestación de ayuda económica a las personas dependientes de los trabajadores de salud en caso de que éstos hayan fallecido o estén incapacitados para trabajar.

Apoyo a pacientes y comunidades

Los miembros de la comunidad y los pacientes directamente afectados por la violencia dirigida a la atención de salud también necesitan apoyo. Se deben determinar las responsabilidades del servicio de salud hacia las comunidades tras un incidente, así como decidir qué mecanismos se utilizarán para supervisar el impacto, que la violencia contra la atención de salud, tiene sobre el comportamiento de los miembros de la comunidad a la hora de buscar atención de salud.

El cuadro 7 presenta algunas acciones que pueden ponerse en práctica para atender a los supervivientes de un incidente violento.

Cuadro 7: Atención a los supervivientes de un incidente violento

Acción de apoyo	Grupo que puede beneficiarse de la intervención
Primeros auxilios psicológicos inmediatos y primeros auxilios para heridas o lesiones físicas	<ul style="list-style-type: none">• Personal que trabaja en el centro de salud• Pacientes y familiares• Miembros de la comunidad cercanos al incidente
Acceso directo a servicios curativos o de rehabilitación de acuerdo con la política, según sea necesario	<ul style="list-style-type: none">• Personal que trabaja en el centro de salud• Pacientes

Acción de apoyo	Grupo que puede beneficiarse de la intervención
Acceso directo a apoyo de salud mental y atención especializada, según sea necesario	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de salud • Pacientes
Apoyo a las familias de personas fallecidas o gravemente heridas	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de salud y sus familias

Notificación de incidentes violentos

La OMS y la OIT afirman que todo servicio de atención de salud debería disponer de un **mecanismo interno para notificar los incidentes violentos**. La documentación y notificación sistemática de incidentes permitirá a los gestores de los servicios de salud conocer las pautas de violencia a las que se enfrenta el servicio, lo que a su vez permite elaborar planes de contingencia más adecuados para hacer frente a dicha violencia, actualizándolos a la luz de las nuevas circunstancias que se hayan notificado.

Los gestores de los programas de salud deben establecer mecanismos de notificación y fomentar el reporte de incidentes. Los trabajadores de salud **no deben normalizar los incidentes de violencia** (es decir, no se les debe permitir que piensen que la violencia forma parte normal de su experiencia laboral), aunque tales incidentes se produzcan con frecuencia.

Cuando se notifiquen incidentes, debe incluirse la siguiente información:

- Quién estuvo implicado en el incidente
- ¿Qué ha sucedido?
- Dónde se produjo el incidente
- Cuándo se produjo el incidente
- Qué se ha hecho respecto al incidente y si aún se necesita ayuda.

El sistema de elaboración de informes puede ser muy sencillo, utilizando formularios en papel u hojas de cálculo básicas, o pueden utilizarse métodos más complejos que impliquen tecnologías digitales.

Se debe designar a una persona responsable de notificar sistemáticamente los incidentes violentos de acuerdo con la práctica establecida. Deben especificarse formas de proteger los datos de acuerdo con las buenas prácticas y los requisitos legales, donde la información personal identificable se mantenga siempre de forma confidencial. Deben existir mecanismos que garanticen que sólo las personas que necesitan conocer la información tienen acceso a datos sensibles.

El intercambio de información sobre incidentes a través de redes de confianza puede respaldar evaluaciones más amplias del contexto y los riesgos, así como crear una comunidad de apoyo

a los servicios de salud que trabajan en entornos afectados por conflictos. La información sobre incidentes también puede compartirse con quienes abogan por una protección adecuada de la asistencia de salud durante los conflictos. Es importante reflexionar sobre los procesos de intercambio de información y describirlos detalladamente en protocolos o acuerdos específicos.

Reconocer públicamente que se han producido incidentes violentos puede ser importante para la transparencia, para generar confianza entre las comunidades y para evitar la desinformación y la información errónea. Los departamentos de comunicación de las organizaciones humanitarias pueden necesitar orientación sobre cómo, cuándo y qué comunicar públicamente tras un incidente.

Denunciar las consecuencias de la violencia

Un mejor conocimiento de las consecuencias de la violencia contra la atención de salud, proporciona la información clave necesaria para diseñar las mejores medidas de mitigación, mejorando la programación y la asignación presupuestaria para optimizar las prácticas de protección.

La notificación de las consecuencias de un incidente violento debe abarcar los siguientes puntos:

- ¿Se interrumpieron o cerraron los servicios de salud a causa del incidente? En caso afirmativo, ¿qué servicios y durante cuánto tiempo?
- ¿A quién ha afectado la interrupción de los servicios?
- ¿De qué datos se dispone para documentar el impacto de un incidente violento?
- Cuántos pacientes han utilizado el servicio después del incidente, en comparación con antes de que se produjera.
- ¿Cómo ha afectado el incidente a la capacidad del personal de salud para prestar la mejor atención posible?
- ¿Ha perdido personal formado? ¿Han aumentado las ausencias del personal? ¿Es difícil contratar personal? ¿Ha cambiado la persona que trabaja en el programa de salud?
- ¿Qué servicios públicos, infraestructuras y medicamentos se han visto afectados?
- ¿Qué medicamentos se han perdido y cuál ha sido su repercusión?
- ¿Qué equipos médicos funcionaron mal o se perdieron y cuál fue el impacto?

Casos de éxito y buenas prácticas

Dado que el objetivo es garantizar que puedan evitarse las peores consecuencias de un incidente violento, es importante informar de los cuasi incidentes y, también, de aquellos que cuando se produjeron se abordaron parcialmente, evitando consecuencias aún peores. Estas prácticas ayudan a documentar las mejores prácticas en términos de protección.

La notificación de los cuasi accidentes debe tratar de responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué factores impidieron que un atentado causara más daño del que causó?
- ¿Qué medidas deben adoptarse para garantizar la aplicación sistemática de las enseñanzas extraídas de este incidente?

Decidir si un servicio de salud debe seguir funcionando o no

Tras un incidente violento hay que tomar decisiones difíciles, una de éstas es la de si continuar o no con las operaciones. Esta decisión no debe tomarse a la ligera, pero hay que afrontarla y prepararse para la posibilidad del cierre.

Por lo tanto, como parte de los planes de contingencia para hacer frente a un incidente violento, es necesario definir criterios que permitan a la dirección del servicio de salud decidir si el programa puede o no continuar como de costumbre.

Una decisión de este tipo no se toma a la ligera, y debe realizarse sólo después de considerar cuidadosamente el peligro adicional para el personal y el departamento, qué podría ocurrir si los servicios continuasen, o si las operaciones se cerrasen por un corto periodo de tiempo, considerando cómo esto podría amenazar la salud de la comunidad.

Garantizar la continuidad de los servicios tras un incidente

Es de esperar que se sigan ofreciendo servicios de salud tras un incidente violento.

Como parte de la fase de preparación del ciclo de gestión de riesgos, el gestor del servicio de salud, los supervisores y otras autoridades de la salud deben predefinir los criterios que pueden utilizarse para evaluar el grado de criticidad de un programa, las formas de proteger al personal y los bienes, de igual modo que las necesidades médicas. Estos criterios deben debatirse y definirse antes de que se produzcan incidentes, para poder dar a los directivos la confianza necesaria en la toma de decisiones difíciles durante una crisis. Los procedimientos de aprobación que se aplican durante una emergencia deben ser claros.

Se debe garantizar que se identifican y aplican procedimientos de mitigación que, en la mayoría de los casos, permitirán al servicio de salud continuar con sus operaciones. Esto podría incluir, por ejemplo, lo siguiente:

- Garantizar que los generadores y el combustible para hacerlos funcionar estén disponibles o puedan sustituirse
- Diseñar procedimientos para sustituir los paneles solares
- Diseñar procedimientos para reponer los medicamentos robados o perdidos
- Diseñar opciones para trasladar o derivar a los pacientes a otros proveedores de atención de la zona.

En la fase de preparación del ciclo de gestión de riesgos, planifique la reposición de los artículos que podrían perderse en caso de emergencia, como generadores, camas supletorias y artículos médicos fungibles como guantes, mascarillas y batas, bandejas y kits de diagnóstico. Tras un incidente, aplique estos planes si es necesario.



Acción

¿Quién dentro del equipo de salud dirige las actividades posteriores?

- **Atención a las personas:** Los miembros del personal con capacidad clínica o conocimientos de primeros auxilios dirigen la prestación de cuidados inmediatos a los pacientes y a los compañeros potencialmente heridos; todo el personal con la formación adecuada puede prestar apoyo psicosocial inmediato.
- **Documentación del incidente:** El gestor se encarga de documentar el incidente y de compartir la información pertinente con los socios clave, según lo acordado en los protocolos.
- **Equilibrar la seguridad de acceso y el acceso a la asistencia:** Los gestores y supervisores dirigen la toma de decisiones para garantizar que el trabajo continúe, actualizando la evaluación de los riesgos actuales o nuevos, a la luz de los acontecimientos ocurridos.

Estas actividades pueden llevarse a cabo en colaboración con otros servicios de salud o humanitarios. Especialmente durante los esfuerzos de recuperación, puede ser necesario el apoyo de las autoridades locales, del personal humanitario y de otros organismos de financiación.

El cuidado de las personas

Tras un incidente, el responsable de la respuesta al incidente debe **asegurarse de que se ha dado cuenta de todas las personas afectadas por éste y de que el personal, los pacientes y sus familiares están a salvo y recibiendo atención.**

La respuesta debe centrarse en el **bienestar de las personas afectadas por un incidente.** Debe, así mismo, garantizar que la respuesta al incidente no vuelva a traumatizar a las personas ni las exponga a juicios y reproches.

Tiene que garantizarse que las personas que aporten pruebas sobre el incidente estén protegidas frente a represalias.

Documentar el incidente de acuerdo con los procedimientos previamente planificados

La información sobre el incidente debe notificarse y almacenarse de acuerdo con los procedimientos previamente planificados. El informe final del incidente debe incluir las perspectivas de las distintas personas implicadas antes, durante y después del incidente.

La información del informe debe emplearse para aprender del incidente y prevenir nuevos incidentes. La información puede utilizarse para:

- generar datos consolidados (mensuales, trimestrales, anuales, etc.)
- realizar análisis de tendencias
- solicitar **actividades de rendición de cuentas** a los agentes de seguridad locales, a otros organismos humanitarios, a los mecanismos de protección y a las organizaciones de defensa de derechos
- abordar los problemas estructurales con las autoridades
- cuando sea factible o posible, dialogar con los agresores

Aplicación de las medidas de recuperación necesarias para garantizar la continuidad de los servicios

Aplicar el plan de recuperación del servicio tan pronto como sea seguro hacerlo, permitirá poder reabrir y reponer los suministros, equipos e infraestructuras perdidos. Las medidas de recuperación deben adaptarse a las necesidades médicas de la población y a la capacidad para atender a los pacientes, garantizando la seguridad de los pacientes, el personal de salud y el centro. Toda respuesta debe apoyar las capacidades y los esfuerzos existentes y no socavarlos. Recuerde que las ausencias de personal pueden dificultar la prestación de cuidados específicos a menos que se contrate personal adicional. Debe evaluarse si la sustitución del personal podría suponer el riesgo de desencadenar la repetición de los ataques.

Aprender del incidente y mejorar el acceso a la asistencia de salud

Si se les da la respuesta adecuada, las tragedias pueden ayudar a un servicio de salud a mejorar en el futuro. Aprender de un incidente significa comprender sus causas y contextos, y no debe implicar culpar a individuos y circunstancias. La mayoría de las tragedias son el resultado de una combinación particular de problemas, personas y necesidades que se conciertan de forma inesperada en una situación impredecible. A menudo, pequeños fallos en los procesos pueden combinarse para causar el impacto devastador de un incidente concreto. El objetivo de la revisión del aprendizaje es identificar los pequeños fallos dentro de un sistema de buenas prácticas y encontrar formas de corregirlos.

El ejercicio de aprendizaje debe centrarse en las medidas que deben ajustarse o aplicarse para evitar que la violencia afecte de forma trágica a la atención y al personal de salud. El ejercicio de aprendizaje debe identificar lo que hay que renovar o reforzar en las actividades de concienciación y preparación del servicio de salud.

Los debates tras un incidente violento pueden aportar respuestas clave para mejorar los resultados en la parte preventiva del ciclo de gestión de riesgos. Los líderes deben crear y reforzar una cultura que contrarreste el juego de las culpas y que haga que la gente se sienta a la vez cómoda y responsable de recuperarse y aprender de la tragedia. Como parte de este proceso, es importante evitar conclusiones simplistas como abogar simplemente por más medidas de seguridad física. Es posible que lo que se necesite sean medidas que refuercen la aceptación del servicio de salud por parte de la comunidad y aumenten el compromiso de ésta, en lugar de muros más altos alrededor de las instalaciones.

Algunas cuestiones clave a considerar tras un incidente de violencia contra la atención de salud:

- ¿Qué desencadenó la violencia?
- ¿Podría haberse previsto o evitado el incidente?
- ¿Cómo se aplicó el plan de contingencia?
- ¿Qué ha funcionado bien?
- ¿Qué faltaba?
- ¿Se han revisado la política y las medidas de seguridad?
- ¿Es necesaria una reevaluación completa de los riesgos?
- ¿Es necesario modificar el plan de contingencia?
- ¿Hay alguna otra medida preventiva o de reducción de riesgos que deba incluirse en el plan de contingencia?
- ¿Qué piensan y sienten el personal o los pacientes afectados?
- ¿Se han tenido en cuenta sus prioridades y necesidades?

Revisar el impacto de la violencia en el programa de salud:

La finalidad de un programa de salud es prestar asistencia de salud, por lo que hay que evaluar el impacto de los incidentes violentos en relación con cómo afectaron a la prestación de asistencia.

Preguntas clave tras un atentado:

- ¿Funciona el servicio de salud como se espera de él?
- ¿Sigue acudiendo gente al servicio en busca de atención de salud?
- ¿Vienen los trabajadores de la salud a trabajar con normalidad?
- ¿Se teme que vuelva a ocurrir algo similar?

El enfoque de gestión de riesgos de seguridad exige que el proceso de aprendizaje, posterior al incidente, se utilice para reevaluar y ajustar las demás etapas del ciclo de gestión de riesgos.

Los esfuerzos por aprender de la respuesta a un incidente y de las acciones emprendidas tras éste, no se detienen inmediatamente después de que se haya evaluado un incidente. Los resultados del proceso de aprendizaje deben servir de información para la reanudación del ciclo de gestión de riesgos, aportando a los ajustes que deban introducirse en las medidas preventivas, los pasos para reforzar determinadas actividades, y los esfuerzos por mantener diálogos con la comunidad y otras partes interesadas. **Recuerde que el ciclo de gestión de riesgos para la seguridad requiere la reevaluación constante de lo que funciona y de lo que hay que reforzar o cambiar.**



Desafíos

Equilibrio entre brindar acceso a la atención y proteger de riesgos al personal y a los pacientes

Después de un incidente de violencia contra la atención de salud, reabrir rápidamente un servicio que aún corre grave riesgo de ser atacado puede exponer al personal y a los pacientes a nuevos riesgos. Los gestores de los programas de salud deben encontrar un equilibrio entre mantener el acceso a la atención (es decir, ofrecer un servicio a las personas que lo necesitan y prestarles una atención de alta calidad) y evitar poner al personal y a los pacientes en un peligro indebido. Pueden producirse nuevos ataques contra el centro de salud o contra los pacientes que se desplazan para llegar a él. El cierre de un servicio (parcial o total) durante un periodo determinado puede salvar vidas porque evita la exposición innecesaria a nuevos actos de violencia. Al mismo tiempo, puede costar vidas si no se dispone de servicios de salud alternativos. Cuanto más tiempo permanezca cerrado el servicio, por ejemplo, porque no se ha preparado adecuadamente para gestionar las secuelas de un incidente, más personas necesitadas de asistencia se verán privadas de su derecho a recibirla.

Para los servicios que operan bajo un alto grado de volatilidad que puede dar lugar a incidentes violentos, como los servicios de ambulancias, podría ser necesario reevaluar constantemente los riesgos a medida que surgen, en un proceso de toma de decisiones casi en tiempo real. En el caso de las instalaciones de salud fijas, como hospitales o clínicas, el elemento clave podría ser identificar si los daños en la propia instalación o en las rutas que la gente utiliza para acceder a ella suponen un peligro para las personas que circulan por la zona. En cualquier caso, los criterios utilizados para definir lo que se considera seguro deben ser pertinentes para el contexto y las circunstancias locales, y las autoridades de salud deben delegar en los gestores de los servicios de salud in situ la facultad de recabar rápidamente la información necesaria, evaluando la mejor línea de actuación en esas circunstancias concretas.

Aplicación continua del ciclo completo de gestión de riesgos de seguridad

Hacer frente a la violencia contra la atención de salud exige que todas las partes interesadas apliquen y reevalúen continuamente el ciclo completo de gestión de riesgos para la seguridad que se analiza en este manual. Las acciones aisladas no evitan que la violencia afecte a la asistencia. Las buenas prácticas requieren un ciclo continuo de aprendizaje, realización de ajustes y desarrollo de mejores prácticas para aumentar la concienciación y la preparación y responder a los incidentes y aprender de ellos.

Otros recursos

Orientación adicional sobre el apoyo a las personas tras un incidente violento

Supporting the staff - [Occupational Violence and Aggression Post-incident Support](#) - Departamento de Salud y Servicios Humanos del Gobierno del Estado de Victoria, Australia

Apoyo al personal - [Creación de lugares de trabajo más seguros](#) - Asociación Americana de Hospitales, página 7

Primeros auxilios psicológicos: Guía para trabajadores sobre el terreno - OMS

[Formación en línea de formadores en primeros auxilios psicológicos](#) - IFRC

Orientaciones adicionales para documentar un incidente violento

Documentar un incidente - [Gestión de la información sobre incidentes de seguridad](#) - Insecurity Insight

Recogida de datos, Formulario de notificación de incidentes, [Conjunto de herramientas: Pruebas que protegen la asistencia de salud](#) - IRC, Insecurity Insight, PHR, SHCC y JHU

Ejemplos de buenas prácticas en la atención y documentación de las secuelas

[Prevención y protección contra los ataques a la atención de salud: Buenas prácticas](#) - OMS (Capítulos 2 y 6)

Utilizar los datos para mejorar las medidas de prevención de la violencia en los hospitales - [American Hospital Association](#)

Para llevar:

- ➔ Tras un incidente violento, la primera y más importante acción es atender a los supervivientes en la medida de lo posible. Pueden tomarse otras medidas para proporcionar atención inmediata, también a largo plazo, en respuesta a las necesidades físicas y mentales de las personas que se vieron afectadas por un incidente.
- ➔ Tras un incidente violento, debe evaluarse el impacto en la prestación de asistencia de salud, incluyendo tanto el impacto del propio incidente como las medidas que se tomaron tras el mismo.
- ➔ El incidente debe notificarse para garantizar que los factores que influyen en su gravedad no pasen desapercibidos y se extraigan lecciones. La notificación adecuada de los incidentes permite un enfoque sistemático de la cuestión, que incluye la comprensión del propio incidente y de las tendencias que pueda mostrar, y la utilización de la información contenida en el informe para evaluar la responsabilidad y abogar por medidas preventivas más estrictas.
- ➔ Cualquier medida correctiva o de recuperación para responder a las consecuencias del incidente debe adoptarse paralelamente a una revisión de los riesgos y realidades actuales que afectan al servicio de salud. Las revisiones de protocolos y medidas no deben hacerse para culpar a las personas, sino para aprender de lo ocurrido.
- ➔ Las lecciones aprendidas deben aprenderse y aplicarse, y las políticas y procedimientos pertinentes de gestión de riesgos de seguridad deben actualizarse continuamente en consecuencia.



**Insecurity
Insight**

Data on People in Danger

El manual SR4H ofrece orientación sobre cómo poner en práctica una serie de acciones destinadas a promover entornos respetuosos y libres de violencia, también a preparar a las personas u organizaciones para afrontar y responder adecuadamente a incidentes violentos, haciendo frente también a las secuelas de los sucesos. Se ha elaborado para ayudar a los servicios de salud en contextos de ingresos medios y bajos afectados por situaciones de inseguridad o guerra. Este manual reúne algunas de las mejores prácticas en materia de gestión de riesgos de seguridad y propone un marco adaptado a los proveedores de atención de salud que trabajan con recursos limitados. El objetivo de este manual es promover un enfoque que tenga en cuenta la seguridad y la protección de los profesionales de la salud y que, al mismo tiempo, garantice el acceso de los pacientes a la asistencia de salud.

Insecurity Insight es una organización humanitaria que ofrece productos y servicios de datos a organizaciones humanitarias y de ayuda, grupos de defensa e investigadores. Al ofrecer ideas innovadoras, herramientas, datos y metodologías, Insecurity Insight permite a otras organizaciones ayudar y proteger a las personas afectadas por catástrofes y conflictos. Insecurity Insight está comprometida con los principios humanitarios.

Insecurity Insight. Rue Fendt 1. 1201 Geneva. Switzerland
www.insecurityinsight.org
info@insecurityinsight.org

