



CPTSPR

COLEGIO DE PROFESIONALES
DEL TRABAJO SOCIAL
DE PUERTO RICO

GUÍA DE LINEAMIENTOS PARA ELABORAR PROTOCOLOS DE SALUD Y SEGURIDAD PARA PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL EMPLEADOS/AS POR AGENCIAS PÚBLICAS, EMPRESAS PRIVADAS Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO

Septiembre, 2016



Comité de redacción

Esterla Barreto Cortez

Emma Benítez Rivera

Hayrinés Calderón Fradera

Yaritza Gómez Acosta

Marisol Justiniano Aldebol

Mayra López Torres

Wanda I. Rivera Rojas

Nélida Rosario Rivera

María del Mar Santiago Cruz

Aprobado: 8 de septiembre de 2016



Tabla de contenido

Preámbulo	4
Mapa conceptual.....	5
Protocolos de Salud y Seguridad	6
Responsabilidad de la agencia u organización.....	7
Componente de derechos.	7
Componente ético.	9
Componente de prevención.....	10
Componente de atención.....	11
Componente de manejo y seguimiento.....	12
Aprobación, vigencia y revisión.	12
Referencias.....	13

GUÍA DE SALUD Y SEGURIDAD PARA LOS Y LAS PROFESIONALES DEL TRABAJO SOCIAL EMPLEADOS POR AGENCIA PÚBLICAS, EMPRESAS PRIVADAS Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO

Preámbulo

Esta Guía se elabora para proveer a las agencias gubernamentales, empresas privadas y organizaciones sin fines de lucro los lineamientos para la elaboración de protocolos y procedimientos para proteger la salud y seguridad de los y las profesionales del Trabajo Social, minimizando los riesgos a los que están expuestos en virtud de las situaciones con las cuales trabajan y los contextos institucionales y sociales en los que se desempeñan.

Los y las profesionales del Trabajo Social se comprometen con el ofrecimiento de servicios de calidad que se ofrecen a la ciudadanía en virtud de derechos sociales, así como al desarrollo de relaciones de respeto mutuo con participantes y compañeros/as de trabajo. Sin embargo, un reciente estudio realizado en el 2014 acerca de las condiciones laborales de los y las profesionales del Trabajo Social en la región de América Latina y el Caribe, develó que un 22.7 por ciento de los y las profesionales de Puerto Rico que participaron de la misma, indicaron que trabajaban en zonas de violencia (Barreto y Rivera, 2014). Así mismo, a través de los últimos años han aumentado los relatos de amenazas e incidentes de hostilidad y agresión verbal y física que se comentan a los y las profesionales. De igual manera, ha habido un incremento de las querrelas éticas por agresión verbal y de denuncias declaradas al presidente de CPTSPR, Larry E. Alicea Rodríguez, por parte de los y las profesionales.

A raíz de estos hechos, las colegas Ashley A. González Carbó, Katherine Nieves Torres y María del Mar Santiago Cruz se propusieron investigar este fenómeno, por invitación del CPTSPR. Como parte del requisito de tesis para completar el grado de maestría en Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico, las investigadoras realizaron el estudio titulado: *"Esto no es un a fábrica", entre la mañana y el riesgo: Retos a la Salud y Seguridad en el Ejercicio del Trabajo Social en Puerto Rico Desde una Perspectiva de Derechos*. Este estudio forma parte integral de las acciones proactivas del CPTSPR para responder a las demandas del colegiado por mejores condiciones laborales, en particular aquellas que se vinculan al reconocimiento de su derecho a lugares de trabajo saludables y seguros, libres de abuso, con cargas de trabajo razonables, y en los cuales no se asuman riesgos más allá de los razonables, según estipula la Sección 16 de la Carta de Derechos establecida en el Artículo II de la Constitución de Puerto Rico.

OSHA define la *salud* como el bienestar social, mental y físico de los/as trabajadores/as y la *seguridad* como la protección de la vida y bienestar físico, lo que hace referencia al control y eliminación de riesgos físicos, biológicos y psicológicos del personal (según citado en González, Nieves & Santiago, 2015). Los riesgos a la salud y seguridad incluyen:

- precariedad en las condiciones laborales
- transmisión de enfermedades
- hostilidad o abuso verbal, amenaza física, agresión física, hostigamiento sexual de parte de participantes, compañeros/as de trabajo y personal gerencial
- los robos y escalamientos.

Esta guía provee de un marco conceptual para el abordaje de los riesgos a la salud y seguridad de los y las profesionales del Trabajo Social. Además, describe los componentes de responsabilidad institucional, derechos del personal y los y las participantes, la ética, y la prevención, la atención y el manejo que deben tomarse en consideración para la elaboración de protocolos y procedimientos de salud y seguridad en el lugar de empleo.

Mapa conceptual

A continuación se describe el mapa conceptual desarrollado por González, Nieves & Santiago, (2015) para presentar las relaciones entre los conceptos y variables que trabajaron en su investigación y que forma parte fundamental en la elaboración de la siguiente Guía. El mismo es elaborado a partir de una extensa revisión de literatura entre la cual se incluyen la revisión de los *Guidelines for Preventing Workplace Violence for Health Care & Social Service Workers* de OSHA (2015) y el *Effective and ethical working environments for social work: the responsibilities of employers of social workers Policy Statment* (2012) de la Federación Internacional de Trabajo Social. Como ejes centrales de este mapa se destacan en la parte inferior del mismo los aspectos de salud y seguridad en el trabajo y en la parte superior los aspectos vinculados a los derechos, tanto de los y las profesionales como los de las personas que reciben los servicios de este profesional. A continuación, la descripción del mapa que elaboran las autoras:

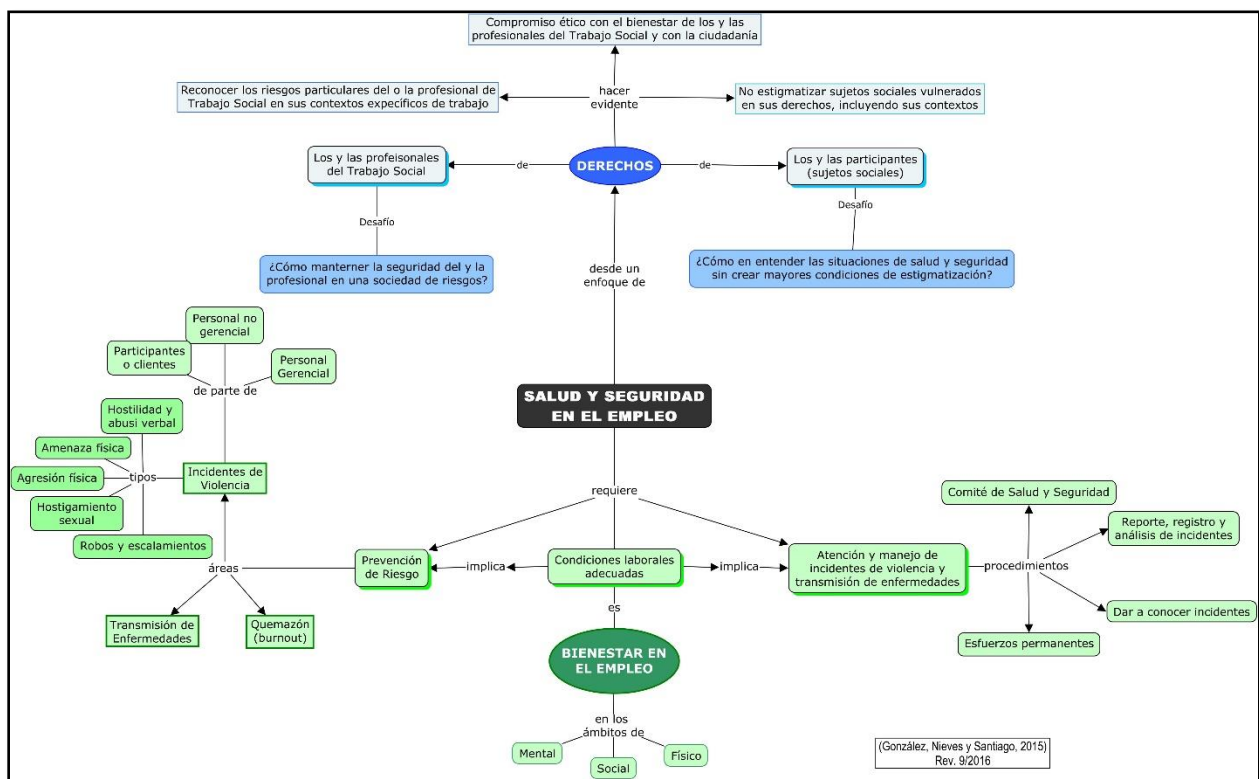
Las dimensiones de *salud y seguridad* en el empleo se trabajan desde una perspectiva de derechos y conllevan tener *bienestar* en tres ámbitos: *mental, social y físico*. Para el alcance de esto, se requiere de procedimientos institucionales para la *prevención de riesgos, atención y manejo de incidentes de violencia y transmisión de enfermedades*. El bienestar en el empleo implica que las instituciones empleadoras deben proveer las *condiciones laborales* adecuadas y tomar acciones dirigidas a la *prevención de riesgo*, de forma tal que respondan a las realidades y particularidades de cada escenario de trabajo. Esto, debe contemplar dos grandes áreas: *transmisión de enfermedades e incidentes de violencia* (hostilidad o abuso verbal, amenaza física, agresión física, hostigamiento sexual y robos o escalamientos). Estas situaciones fueron exploradas y problematizadas desde diferentes dimensiones: personal gerencial, personal no gerencial y participantes o clientela.

No obstante, cada institución debe hacer un análisis del contexto en el que trabajan e intervienen y a partir de esta evaluación desarrollar estrategias y recursos de *prevención, atención y manejo*. Se necesita de procedimientos para dar a conocer los incidentes, constituir una comisión de salud y seguridad; desarrollar métodos para reportar y registrar incidentes; y establecer esfuerzos permanentes. Los esfuerzos permanentes se refieren a las evaluaciones periódicas de los protocolos, guías y procedimientos. Esto incluye el desarrollo de estrategias y recursos destinados a la prevención y atención de situaciones que no hayan sido contempladas previamente.

Todas las variables y dimensiones expuestas anteriormente responden al compromiso ético con el bienestar de los y las profesionales del Trabajo Social y la ciudadanía. Tales aspectos deben hacerse palpables y evidentes en las diversas agencias y organizaciones de servicios sociales. Dicha concreción y realización, son complejas y traen consigo unos desafíos que deben ser asumidos y analizados. En primer lugar, el desafío de cómo atender las situaciones de salud y seguridad sin crear mayores condiciones de estigmatización hacia los sujetos sociales con los cuales se trabaja y en segundo lugar, cómo mantener la seguridad de los y las profesionales de trabajo social en una sociedad de riesgos.

La atención de las situaciones de salud, seguridad y sus dimensiones podrían tener implicaciones y consecuencias negativas que atentan contra los derechos de la ciudadanía. Por tal razón, es imperante reconocer y problematizar los riesgos a los que se exponen los y las profesionales de trabajo social en cada escenario de trabajo. Tal reconocimiento, no deber ser motivo para estigmatizar los sujetos sociales que han sido marginalizados y vulnerados en sus derechos, incluyendo sus contextos. Es decir, el bienestar de unos sujetos no debe significar el menoscabo de los derechos de otros. Por tal razón, el balancear estas dimensiones para lograr una garantía de derechos universales y evitar categorizar unos derechos y devaluar otros, resulta un reto.

Estos aspectos requieren de una mirada crítica del lugar en el que se interviene, así como de los roles que les han sido impuestos a los y las profesionales de trabajo social en las políticas sociales y entidades empleadoras. De igual forma, exigen un compromiso genuino del personal gerencial y de administración en el empleo y articulación de medidas de salud y seguridad en el trabajo.



Protocolos de Salud y Seguridad

Para la redacción de los protocolos de salud y seguridad de profesionales del Trabajo Social se recomiendan que el documento elabore los siguientes aspectos tomando en consideración las particularidades de cada contexto.

1. Responsabilidad de la agencia, empresa u organización
2. Componente de derechos
3. Componente ético
4. Componente de prevención
5. Componente de atención

6. Componente de manejo y seguimiento
7. Aprobación, vigencia y revisión

Responsabilidad de la agencia u organización. En esta sección la agencia, empresa u organización debe establecer claramente su responsabilidad hacia la salud y seguridad de los y las profesionales del Trabajo Social, y en específico la prevención, atención y manejo de los riesgos hacia estas. Esto debe incluir al menos el declarar su responsabilidad y compromiso con:

1. Establecer los protocolos y procedimientos para proteger la salud y seguridad de los y las profesionales, a partir de un análisis de las situaciones de amenaza y factores de riesgo a la salud y seguridad que son pertinentes para cada contexto.
2. Designar los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios para proteger la salud y seguridad de los y las profesionales.
3. Nombrar un Comité de Salud y Seguridad, que esté constituido por personal gerencial con autoridad decisional, así como personal de servicio directo con experiencia y representantes del sector que recibe los servicios.
4. Establecer las funciones del Comité de Salud y Seguridad y otorgarle los poderes y recursos para ejercer las mismas.
5. Establecer acuerdos interagenciales para la prevención, atención y manejo de situaciones de salud y seguridad que requieran la colaboración de agencias de salud y seguridad.
6. Establecer un proceso de registro y análisis de incidentes para mantener esfuerzos permanentes de prevención de riesgos.

Componente de derechos. Este componente se deriva del reconocimiento de los derechos del y la profesional a la salud y seguridad en su lugar de empleo y el balance de estos con los derechos de la ciudadanía a servicios de calidad y asequibles. Implica que el derecho a la salud y seguridad del profesional, no puede menoscabar los derechos de los y las participantes, particularmente de aquellos provenientes de sectores ya vulnerados por condiciones de opresión, discriminación y violencia. Sin embargo, lo anterior no puede realizarse violentando la integridad del profesional y su exposición a condiciones institucionales, situacionales o contextuales innecesarias o irrazonables. Por ello, este componente debe contemplar el:

1. Presentar una introducción o prefacio desde una perspectiva de derecho y justicia social tanto del profesional como de los y las participantes de los servicios. La introducción al protocolo de salud y seguridad debe presentar los propósitos de dicho documento y fundamentarse a partir de los derechos de todas las personas involucradas. Deberá hacer referencia a la carta de derechos de la constitución de Puerto Rico, Art. 2, Sección 16, y a los convenios colectivos en las agencias que aplique. Así mismo debe hacer referencia al compromiso con la calidad de los servicios que se ofrecen en virtud de los derechos que le cobijan a los y las participantes.
2. Expresar el compromiso de la agencia u organización con la protección de la salud y seguridad del o la profesional y de no exponerlo/la a riesgos más allá de los razonables. En este se parte del reconocimiento de que las agencias y organizaciones deben proveer lugares de trabajo saludables y seguros, libres de abuso, con cargas de trabajo

razonables, y en los cuales no se asuman riesgos más allá de los razonables, según estipula la Sección 16 de la Carta de Derechos establecida en el Artículo II de la Constitución de Puerto Rico. Estos deben incluir protocolos y procedimientos estipulados por las leyes de Puerto Rico y de los Estados Unidos, tales como la de Salud y Seguridad Ocupacional, de No Discriminación, Hostigamiento Sexual, Violencia de Género, entre otras. Así mismo deben considerarse la elaboración de protocolos y procedimientos tales como:

- a. La protección de los y las profesionales en situaciones de alto riesgo y violencia, que incluya prevención, atención y manejo de situaciones de riesgo y proceso de radicación de quejas o querellas y registro de incidentes.
 - b. La prevención de la quemazón (burn out) o el agotamiento en el trabajo debido a la carga o el estrés laboral.
 - c. La participación del personal de Trabajo Social en la toma de decisiones sobre asuntos de salud y seguridad.
 - d. La colaboración de los y las participantes que reciben servicios en la toma de decisiones y asuntos organizacionales referentes a la salud y seguridad.
 - e. La educación y el adiestramiento en el empleo sobre asuntos de salud y seguridad, incluyendo orientación y adiestramiento para personal de nuevo ingreso.
 - f. La supervisión y evaluación en asuntos de riesgo a la salud y seguridad.
 - g. La creación de un Comité de Salud y Seguridad con funciones claramente establecidas.
3. Expresar el compromiso de la agencia a establecer protocolos de salud y seguridad que no propendan a la discriminación y estigmatización de sectores sociales ya vulnerados - Se reconoce que muchas de las agencias y organizaciones donde laboran profesionales del Trabajo Social trabajan con poblaciones altamente vulneradas, por lo cual los protocolos y procedimientos que se establezcan no deben contribuir a profundizar la estigmatización y el discrimen que pueda existir hacia algunos sectores. Los protocolos y procedimientos deben crearse en función de proteger a los y las profesionales, sin el menoscabo de los derechos y de la calidad de los servicios que se ofrecen.
4. Utilizar como referencia la Carta de Derechos del y la Profesional del Trabajo elaborada por el Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico - Esta carta de derechos estipula que: Los derechos sociales deben proveerle a la ciudadanía garantía de servicios sociales de calidad, accesibles y en cantidad óptima. Esto a su vez está estrechamente vinculado a los derechos de las y los profesionales del Trabajo Social. A tales efectos, se reconocen los siguientes derechos al profesional del Trabajo Social en Puerto Rico:
- a. Garantía, respeto y preservación de las funciones y prerrogativas establecidas en la Ley Reglamentadora de la Profesión y de los principios firmados en nuestro Código de Ética.
 - b. Beneficios marginales y salario digno y justo de acuerdo a la jornada laboral, funciones y experiencia profesional.

- c. Lugares de trabajo saludables y seguros, libres de abuso, con cargas de trabajo razonables, y en los cuales no se asuman riesgos más allá de los razonables, según estipula la Sección 16 de la Carta de Derechos establecida en el Artículo II de la Constitución de Puerto Rico.
- d. Líneas claras de responsabilidad y autoridad en los lugares de empleo.
- e. Supervisión periódica y accesible de calidad, con personal que tenga los conocimientos y la experiencia adecuada para apoyar al profesional, particularmente en momentos de dificultad.
- f. A participar y ser consultados/as en el desarrollo, formulación, gestión y evaluación de las políticas sociales y los programas sociales.
- g. Velar por la protección de la información en los lugares de trabajo, archivos y documentación escrita, oral o digitalizada garantizando la confidencialidad de los sujetos humanos.
- h. Oportunidades de aprendizaje permanente y de desarrollo profesional continuo.
- i. Descripción de las áreas de especialidad y competencias profesionales, sobre todo cuando se trata de áreas de interés de la población y de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.
- j. Autonomía profesional en el ejercicio de la profesión, sin la obligación de ofrecer servicios incompatibles con las obligaciones, la ética, los deberes y los principios del Trabajo Social.
- k. Libertad para la realización de estudios en los cuales se protejan los derechos de los sujetos humanos en investigación.
- l. A participar en organizaciones que representen la profesión y que tengan como finalidad defender y fiscalizar el ejercicio de la profesión, así como de entidades científicas dirigidas a la producción de conocimientos.
- m. Libertad para apoyar y participar de las organizaciones y los movimientos sociales vinculados a la consolidación y expansión de los derechos de la ciudadanía.

Componente ético. La profesión del Trabajo Social se funda sobre principios éticos tales como: la dignidad de las personas y los pueblos, la liberación y emancipación, la justicia social, la equidad y los derechos humanos, la democracia, el servicio como derecho, las relaciones humanas, la integridad y las cualificaciones profesionales, según se estipulan en el Código de Ética del CPTSPR (2016). Estos deberán ser tomados en consideración en el desarrollo de toda política y procedimiento de salud y seguridad. Además, el comportamiento ético profesional es indispensable para la excelencia en el servicio y el estableciendo de relaciones óptimas con los y las participantes, entre profesionales y entre estos y la agencia u organización. Estos elementos son tomados en consideración al momento de elaborar los protocolos y procedimientos de salud y seguridad. Incluye expresiones en torno a:

1. El establecimiento de una política de comportamiento ético cónsona con los principios de la profesión.
2. La referencia al Código de Ética del Colegio de Profesionales de Trabajo Social de Puerto Rico disponible en www.cptspr.org, las leyes de comportamiento ético establecidas en la Ley de Ética Gubernamental (cuando así aplique), al Código de Ética de la National Association of Social Workers disponible en www.nasw.org (cuando así aplique) y la Política de Principios Éticos de la Federación Internacional de Trabajo Social disponible en www.ifsw.org.
3. El establecer como política que el personal tome el adiestramiento del Código de Ética del CPTSPR, así como de todas las leyes, regulaciones y normas que apliquen. Así mismo, establecer los procesos de apoyo que facilitarán que los y las profesionales cumplan con esta política.
4. La descripción de ejemplos de dilemas éticos propios del escenario laboral que el o la profesional pudiera enfrentar en el desempeño profesional, particularmente en casos de riesgo a la salud y seguridad del propio profesional en los espacios de oficina y en el trabajo de campo.

Componente de prevención. Las agencias y organizaciones deben tener roles y funciones del y la profesional de Trabajo Social debidamente establecidas, de manera que se que puedan elaborar protocolos y procedimientos relevantes para la prevención, atención y manejo de situaciones de riesgo a la salud y seguridad. En este componente se incluyen las acciones que se llevarán a cabo de manera sistemática para prevenir situaciones de riesgo a la salud y seguridad del o la profesional del Trabajo Social. En específico para prevenir la quemazón (burn out); la transmisión de enfermedades; la hostilidad o abuso verbal, la amenaza física, la agresión física y el hostigamiento sexual de parte de participantes, compañeros/as de trabajo y personal gerencial; y los robos y escalamientos.

1. Establece políticas y procedimientos para prevenir y minimizar situaciones de riesgo a la salud y seguridad del personal de Trabajo Social. Estos deben incluir protocolos y procedimientos estipulados por las leyes de Puerto Rico y de los Estados Unidos, así como los recomendados por organismos internacionales del Trabajo Social tales como la Federación Internacional del Trabajo Social.
2. Incluye la definición del concepto de salud y seguridad en el trabajo y los riesgos a esta.

OSHA define la *salud* como el bienestar social, mental y físico de los/as trabajadores/as y la *seguridad* como la protección de la vida y bienestar físico, lo que hace referencia al control y eliminación de riesgos físicos, biológicos y psicológicos del personal (González, Nieves & Santiago, 2015). Los riesgos a la salud y seguridad incluyen: la quemazón o “burn out”; la transmisión de enfermedades; la hostilidad o abuso verbal, la amenaza física, la agresión física y el hostigamiento sexual de parte de participantes, compañeros/as de trabajo y personal gerencial; y los robos y escalamientos.
3. Establece el procedimiento para evaluar situaciones de riesgo a la salud y seguridad y determinar las acciones preventivas correspondientes o los planes alternos para atender

situaciones de alto riesgo, incluyendo acciones que requieran de la colaboración con agencias de salud y seguridad.

4. Establece procedimientos para orientar a los y las participantes del servicio a cerca del rol y las funciones del profesional de Trabajo Social y de la responsabilidad de la agencia u organización con la salud y seguridad del personal, así como de las personas que reciben servicios.
5. Especifica las cualificaciones profesionales que debe tener el personal gerencial, de administración y servicio directo para evaluar, prevenir, atender y manejar situaciones de amenaza o riesgo a la salud y la seguridad en el empleo de acuerdo a las particularidades del escenario.
6. Describe posibles riesgos propios al desempeño profesional del Trabajo Social en el escenario laboral, tomando en cuenta el espacio de oficina, así como el trabajo de campo.
7. Establece procedimientos para prevenir la quemazón y cualquier condición de salud mental o física, incluyendo la transmisión de enfermedades.
8. Establece procedimientos para la distribución de una carga de trabajo adecuada, considerando la salud y seguridad del y la profesional.
9. Identifica los recursos, los materiales y el equipo tecnológico necesario para asistir en la prevención, atención y manejo de situaciones de riesgo a la salud y seguridad, y describe su uso apropiado.
10. Establece adiestramientos y orientaciones acerca de los protocolos, políticas o procedimientos de salud y seguridad cuando un(a) empleado(a) nuevo comienza.
11. Establece periodos de capacitación y adiestramientos al personal gerencial y administrativo y de servicio directo sobre los procedimientos de prevención, atención y manejo de situaciones de salud y seguridad en el trabajo, según los roles y funciones que desempeña.
12. Mantiene y analiza un Registro de Incidentes para prevenir situaciones y desarrollar adiestramientos de capacitación.
13. Establece el procedimiento para revisar periódicamente las políticas de seguridad de la agencia u organización.

Componente de atención. En este componente se describen las acciones inmediatas que debe tomar el o la profesional y el personal gerencial y administrativo cuando ocurren situaciones de amenaza o daño a la salud y seguridad en el espacio de oficina y el trabajo de campo. Incluye:

1. Las políticas o procedimientos para la atención inmediata de las situaciones de daño a la salud y la seguridad del personal.
2. El procedimiento para reportar incidentes del personal con participantes, con compañeros/as de trabajo y con personal gerencial.
3. El rol de la agencia y del personal gerencial y administrativo, así como de las personas implicadas en la atención inmediata de situaciones de amenaza o daño a la salud y la seguridad en el trabajo.
4. Los procedimientos para la intervención en crisis.

5. Los procedimientos para el uso apropiado de la tecnología en situaciones de amenaza o daño a la salud y seguridad.
6. Los procedimientos que requieran la atención de agencias de salud y seguridad.

Componente de manejo y seguimiento. En este componente se describen las acciones para manejar y dar seguimiento a las situaciones de amenaza o daño a la salud y seguridad ocurridas en el espacio de oficina o el trabajo de campo. Incluye:

1. Las políticas o procedimientos para el manejo y seguimiento de las situaciones de amenaza o daño a la salud y la seguridad del personal.
2. El rol de la agencia, del personal gerencial y administrativo y de las personas implicadas en el manejo y seguimiento de la salud y la seguridad en el trabajo.
3. Los procedimientos para la atención de las secuelas posteriores al incidente de todas las personas implicadas.
4. El procedimiento para reportar las acciones de seguimiento que se lleven a cabo luego de una situación de amenaza o daño a la salud y seguridad del personal.
5. El procedimiento para que de ocurrir una situación o incidente de amenaza o violencia se informe al personal sobre la misma mediante una misiva y reunión.
6. Los procedimientos que requieran de seguimiento de parte de agencias de salud y seguridad.

Aprobación, vigencia y revisión. Esta sección debe incluir la fecha de aprobación de los protocolos y el periodo de vigencia y revisión del mismo.

Los lineamientos aquí descritos deben servir como una guía. Los mismos no pretenden ser exhaustivos y deberán atemperarse a los contextos institucionales y sociales en los que se insertan profesionales del Trabajo Social. Además, recomendamos se examinen los recursos provistos en la sección de Referencias.

Referencias

Barreto, Esterla, & Rivera, Jesenia (2013). *Estudio sobre las condiciones laborales de los y las profesionales de trabajo social en la región de América Latina y el Caribe*. Puerto Rico.

González Carbó, Ashley A.; Nieves Torres, Katherine & Santiago Cruz, María del Mar (2015) *"Esto no es una fábrica", entre la maña y el riesgo: Retos a la Salud y Seguridad en el Ejercicio del Trabajo Social en Puerto Rico Desde una Perspectiva de Derechos*. Tesis presentada como requisito de Maestría en la Escuela Graduada de Trabajo Social de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras.

International Federation of Social Workers (2012) *Effective and ethical working environments for social work: the responsibilities of employers of social workers*. Declaración de Política. Recuperado de: <http://ifsw.org/policies/effective-and-ethical-working-environments-for-social-work-the-responsibilities-of-employers-of-social-workers-3/>

Occupational Safety And Health Administration (2015) Guidelines for Preventing Workplace Violence for Healthcare and Social Service Workers. Recuperado a través de: <https://www.osha.gov/Publications/osh3148.pdf>