

**REGLAMENTO PROCEDIMIENTO
FRENTE A AGRESIONES AL
PERSONAL DE SALUD DE
ATENCIÓN PRIMARIA DEL
DEPARTAMENTO DE SALUD
MUNICIPAL DE PARRAL/**

DECRETO EXENTO N°

PARRAL,

VISTOS:

- 1).**- Decreto Afecto N° 1282 de fecha 29.06.2021 que nombra Alcaldesa de la comuna de Parral a doña Paula Retamal Urrutia.
- 2).**- Decreto Exento N° 11 de fecha 04 de Enero del 2022, que delega en el Director del Departamento de Salud Municipal la facultad para firmar bajo la fórmula "Por orden de la Alcaldesa".
- 3).**- Norma general administrativa N°28 sobre "Agresiones al personal de atención en Establecimientos de Salud".-
- 4).**- Ley N°21.188 que "modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionarios y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales".-
- 5).**- Ley N° 16.744 que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.-
- 6).**- Ley N°20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas con acciones vinculadas a su atención de salud.-
- 7).**- Constitución Política de la República, Capítulo III, "De los derechos y deberes constitucionales", artículo 19.-
- 8).**- Código Penal, libro II, Título VIII, crímenes y simples delitos contra las personas".-
- 9).**- Ley N°18.883 "Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales"
- 10).**- La Ley N° 19.378 "Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal"
- 11).**-Ley N° 18.575 "Ley Orgánica Constitucional de Bases de la Administración del Estado"
- 12).**-Ley N° 18.695. Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

CONSIDERANDO:

1.- Que, debido al aumento de agresiones verbales hacia los y las funcionarias que atienden en los diversos Centros del Departamento de Salud Municipal de Parral, y a fin de otorgar mayor seguridad y resguardo para nuestras funcionarias y funcionarios, se ha confeccionado el presente Reglamento que establece el procedimiento frente a agresiones al personal de salud de atención primaria del Departamento de Salud de la comuna de Parral.-

DECRETO:

1.- APRUEBESE, el siguiente Reglamento de Procedimiento frente a agresiones al personal de salud de atención primaria del Departamento de Salud de la comuna de Parral:



INTRODUCCIÓN

El presente documento, establece el procedimiento de acción para enfrentar agresiones que puedan sufrir los funcionarios/as del Departamento de Salud por ejercicio directo de su labor, atención domiciliaria o en establecimientos de Atención Primaria de Salud por parte de los usuarios y/o acompañantes.

En este sentido, se pretende abordar tres fases temporales relacionadas con incidentes de agresión:

1. Medidas preventivas frente a situaciones de agresión, que tiene relación con orientaciones generales que se pueden realizar para evitar y/o mitigar la ocurrencia de agresiones.
2. Procedimiento frente a hechos de agresión, que contempla una serie de acciones y medidas ante una situación de agresión.
3. Medidas posteriores a situaciones de agresión, que contempla una serie de prácticas para contribuir a mitigar el impacto negativo derivado de un hecho de agresión.

El conjunto de estas medidas pretende ser un marco que guíe el accionar de los establecimientos, a través de gestiones y ejercicios concretos, tales como: desarrollo de habilidades personales, apoyo psicológico en situaciones de agresión, contención y orientación a las víctimas y establecer canales formales de comunicación ante estas situaciones, con la finalidad de evitar consecuencias psicosociales negativas en las y los funcionarios que se desempeñan en el Departamento de Salud de la comuna de Parral.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Establecer acciones a ejecutar para prevenir, actuar y apoyar a funcionarios y funcionarias del Departamento de Salud de la Comuna de Parral en caso de incidentes de agresión por parte de usuario/as y/o acompañantes.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Contribuir a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir las y los funcionarios del Departamento de salud de la comuna de Parral por parte de los usuario/as y/o sus acompañantes, con la finalidad de disminuir el impacto de la agresión física y psicológica en el personal.
- Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de agresión hacia las y los funcionarios del departamento, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de las y los afectados.
- Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.

ALCANCE

Este protocolo está dirigido a las y los funcionarios de los establecimientos del Departamento de Salud de la comuna de Parral, independiente de su calidad contractual, asimismo a las personas que laboren en él, en calidad de prestadores de servicios a honorarios o las/os que estén realizando pasantía o práctica en el referido Departamento, que hayan presenciado o vivido un incidente de agresión, a causa del ejercicio de su labor de trabajo.

TITULO I

DEFINICIÓN Y TERMINOLOGÍA

En virtud de lo establecido en la legislación vigente, y para efectos de la aplicación del presente protocolo, se entenderá por:

• **AGRESIÓN:** toda conducta hostil ejecutada por usuarias/os o cualquier persona ajena al establecimiento de salud y dirigida hacia las/los funcionarias/os, con la intención de causar daño.

Podemos clasificarla en:

a) **Agresión Cibernética o Cyber-acoso:** todo ataque que consista en utilizar la tecnología para amenazar, avergonzar, criticar, difamar, menoscabar o humillar a una/un funcionaria/o de salud, con motivo u ocasión del ejercicio de sus funciones.

b) **Agresión Verbal:** toda frase, palabra, o conjunto de palabras proferidas con la intención de socavar la dignidad de una/un funcionaria/a de salud con motivo u ocasión del ejercicio de sus funciones mediante gritos, insultos, ofensas, lenguaje de connotación sexual, injurias o amenazas.

c) **Agresión Física:** toda acción ejecutada mediante armas, elementos corporales o contundentes dirigidas contra las/los funcionarias/os de salud, con motivo u ocasión del ejercicio de sus funciones, y cuyo objetivo es provocar daño efectivo a la vida o integridad física. Dentro de estas se incluye *palizas, patadas, bofetadas, tironeo, empujones, tocaciones o agarrones, mordiscos, pellizcos, acoso sexual, entre otros.*

- **DENUNCIANTE:** Persona que pone en conocimiento de la autoridad competente, un hecho constitutivo de agresión.
- **DENUNCIADO:** Persona contra la cual se formula la denuncia.
- **VÍCTIMA:** Persona o Personas en quienes recae la acción de agresión.
- **RECEPTOR/A DE LA DENUNCIA:** Persona facultada mediante resolución por la autoridad respectiva para recibir la denuncia.
- **SITUACIONES DE RIESGO DE AGRESIÓN:** Se consideran aquellas circunstancias en las que confluyen determinados factores socio-ambientales favorecedores de un clima propenso a generar comportamientos intencionados con tendencia a producir daño físico o psíquico a otra persona.
- **PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS:** Contención, apoyo y/o acompañamiento que debe prestar el/la compañero/a de trabajo a aquel funcionario que ha sido objeto de una agresión, y cuyo objetivo es recuperar el equilibrio emocional y prevenir la aparición de secuelas psicológicas.
- **OAL:** Organismo Administrador de la Ley 16.744 que dice relación con el "Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales".
- **DAU:** Datos de atención de Urgencia.
- **DIAT:** Declaración Individual de Accidente del Trabajo.
- **OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias

TITULO II

DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DE AGRESIONES FUNCIONARIAS

ESTARÍA A CARGO DEL COMITÉ PARITARIO RESPECTIVO Y OTRAS PERSONAS QUE SE SEÑALAN A CONTINUACIÓN

- Director comunal o representante del empleador
- Director/a o Coordinador/a de Establecimiento
- Encargado/a de Recursos Humanos
- Prevencionista de Riesgos

Dirección Comunal: Aníbal Pinto N° 1189 Tel. 732636129 - CECOSF Los Olivos: 1 Oriente Esq. Delicias Norte, Tel. 732461802

CESEFAM Arrau Méndez: 3 Sur 0115, Tel. 732464711 - CECOSF Bs. Aires: Av. Bs. Aires 431, Tel. 732462151/442872000
SAR: Delicias Norte 149, Tel. 442891152 - CECOSF Viña del Mar: 3 Poniente 190, Tel. 732461460

- Psicólogo/a Ocupacional
- Asesor/a Jurídico
- Dos Representantes del Comité Paritario de Higiene y Seguridad, Comisión de investigación de accidente.-
- Un Representante por Gremio

ROLES Y FUNCIONES EN CASO DE AGRESION

Corresponde a los roles y funciones generales, que deben ejercer:

• **Rol Comité Paritario**

- Coordinar acciones de apoyo e intervención y generar retroalimentación con Director/a Comunal y Encargado de Establecimiento según corresponda, respecto a la información fidedigna del incidente.
- Proponer y decidir las medidas correspondientes para mejorar la seguridad del personal en el establecimiento.
- Asesorar e instruir a los funcionarios/as en medidas de prevención, higiene y seguridad.
- Realizar evaluaciones de riesgos en las instalaciones que comprometan la seguridad de los funcionarios/as.
- Realizar Investigación de accidentes o incidentes notificados por recurso humano.
- Entregar informe de la investigación a Prevencionista de Riesgos con copia a la unidad de Recursos Humanos, para adjuntar antecedentes y presentar los resultados de la investigación al comité de violencia laboral en reunión periódica.

• **Rol Director Comunal:**

- Ejecutar, de ser posible, las medidas de resguardo propuestas por el Comité Paritario.
- Facilitar e incorporar, en caso de ser posible, en presupuesto un Ítem para implementar medidas de prevención, resguardo y protección del personal de Salud.
 - Recepcionar y tramitar solicitud de asesoría legal.
 - Ante una situación de agresión verbal, física, que tenga repercusión en medios de prensa local y regional, el Director Comunal solicitará los antecedentes de la situación al Comité Paritario, para evaluar la respuesta oficial y el control de daños a nivel comunicacional.
 - Una vez definido el mensaje será difundido a través de medios formales de comunicación institucional y medios de prensa según corresponda, con el fin de disminuir el impacto tanto en la comunidad como en equipo de funcionarios/as.

• **Rol del Director o Coordinador de Establecimiento:**

- Difundirá el procedimiento de actuación a las y los funcionarios de su establecimiento, informando el lugar en que se encuentra publicado el formulario de registro de incidentes y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Prestará la asistencia que sea precisa para formular la correspondiente denuncia y brindará el permiso para resguardar y coordinar la continuidad en la atención.
- Realizar denuncia ante PDI, Carabineros, u otra institución u organismo cuando corresponda a petición del funcionario afectado.
- Llenar Formulario de Agresiones a Funcionarios (FAF) y enviárselo a referente del Departamento de Salud.-

• **Rol Jefe directo:**

- Escuchar al funcionario.
- Seguir conducto regular del Reglamento de agresiones funcionarias, so pena, de incurrir en una falta administrativa.-

Dirección Comunal: Aníbal Pinto N° 1189 Tel. 732636129 - **CECOSF Los Olivos:** 1 Oriente Esq. Delicias Norte, Tel. 732461802

CESFAM Arrau Méndez: 3 Sur 0115, Tel. 732464711 - **CECOSF Bs. Aires:** Av. Bs. Aires 431, Tel. 732462151/442872000
SAR: Delicias Norte 149, Tel. 442891152 - **CECOSF Viña del Mar:** 3 Poniente 190, Tel. 732461460

- Investigar circunstancias relacionadas con el incidente.
- ¿Dónde ha ocurrido?
- ¿Cuándo ha ocurrido?
- ¿Por qué ha ocurrido la agresión?
- ¿Cuáles fueron las causas concretas o posibles desencadenantes?
- ¿Cómo sucedieron los hechos?
- ¿Qué perfil tiene el agresor y su víctima?
- ¿Existen testigos?
- Entregar planilla de registro violencia externa con datos a jefe de RR.HH

• **Rol del Encargado de Recursos Humanos**

- Llevar registro centralizado de agresiones a funcionarios/as, índice estadístico y entregar análisis trimestral de los casos de agresión informados al comité paritario
- Entregar carpeta con todos los antecedentes del hecho ocurrido proporcionados por el funcionario/a agredido, psicólogo/a ocupacional entre otros, al abogado del Departamento de Salud cuando exista solicitud formal de asesoría legal por parte del funcionario afectado.
- Determinar que cada funcionario/a del departamento de salud este adherido a un organismo administrador de la Ley 16.744.
- Recepción de informe de salud del funcionario afectado emitido por organismo administrador de la ley 16.744, este puede ser informado por la institución o por el funcionario.
- Confección formularia DIAT para ser presentado ante el organismo administrador de la ley 16.744.
- Derivación de informe y DIAT al comité paritario de higiene y seguridad para realizar la investigación correspondiente.

• **Rol del referente en agresiones funcionarias.**

- Enviar planilla de reportabilidad al servicio de salud del Maule (a la mesa de seguridad).

• **Rol de Psicólogo/a Ocupacional**

- Realizar intervención psicológica de contención emocional y monitorear la necesidad de derivación a especialista en salud mental.

• **Rol de Prevención de riesgos**

- Prestar orientación al trabajador/a afectado/a en los casos que sea necesario para la elaboración DIAT (Denuncia individual accidente de trabajo).
- Realizar investigación de accidentes o incidentes en conjunto con comisión de investigación de accidentes del comité paritario de higiene y seguridad del establecimiento.
- Coordinar con organismo administrador de la ley 16.744, intervención en crisis.

• **Asesor Jurídico**

- Encargado de presentar la denuncia ante la institución respectiva, en caso de ser requerido formalmente por el funcionario afectado. (ver Anexo I).-

• **Rol de Gremios**

- Difundir a socios/as las actividades realizadas y acuerdos tomados por el comité paritario.
- Promover una cultura de seguridad y autocuidado a las/los funcionarias/os.
- Supervisar que se cumpla el Reglamento vigente y llevar los casos de agresiones a los diferentes niveles de la organización, según sea el caso, y mediar en caso de ser necesario.-

- **Rol de Organismo Administrador Laboral**

- Recepcionar las denuncias de siniestros laborales acogido por el seguro de ley 16.744.
- Brindará las prestaciones que se contemplan en la ley 16.744: medicas, psicológicas, económicas, preventivas al funcionario/a afectado en caso que sea requerido.

- **Rol del funcionario del Departamento de Salud**

- Entregar primera ayuda de contención a compañera/o de trabajo.
- Entregar antecedentes con la veracidad requerida.
- Procurar conducto regular según flujograma.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE RIESGO DE AGRESIONES

- Vigilar siempre el monitoreo y análisis de situaciones de riesgos de agresión realizado por prevencionista de riesgos en conjunto con psicóloga laboral y/o comités paritarios de higiene y seguridad, según corresponda.-
- Aplicación y seguimiento por parte de psicóloga laboral, de instrumentos de evaluación psicológica para funcionarios que actualmente estén en situación de riesgo.-

TITULO III

MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE AGRESIONES EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

- Para prevenir agresiones a los miembros del equipo de salud debemos considerar un trabajo con la comunidad:
 - Trabajo continuo con agente comunitario, consejo de desarrollo de salud y comités de salud rural.
 - Facilitar el acceso a OIRS
 - Potenciar redes sociales para el desarrollo de actividades comunitarias como punto de encuentro entre la comunidad y el equipo de salud
 - Detallar, dar a conocer carteras de servicios a la comunidad.
 - Jornada de trabajo con la comunidad a través del programa de participación, intervención mínima dos veces al año.
- Mejoramiento interno: establecer en el programa de capacitación, capacitaciones cuyo objetivo será educar al equipo de salud en habilidades de comunicación e información a usuarios y familias tales como:
 - Principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles
 - Elementos que facilitan y dificultan la comunicación
 - Asertividad: diferentes técnicas
 - La escucha activa
 - La comunicación no verbal
 - Técnicas y habilidades de negociación
 - Autocontrol emocional y manejo del estrés
 - Manejo y resolución de conflictos
 - Autocuidado del personal de APS
 - Apoyo social y trabajo en equipo, etc.
- Mejoras de infraestructura en cuanto al resguardo de funcionarios, tales como:
 - Mejorar iluminación
 - Incorporar cámaras de seguridad
 - Implementar botones de pánico
 - Renovar y reforzar elementos de protección personal de seguridad.

- Nombrar un encargado de turno de extensión horaria.-
 - 1 libro de novedades por cada sector y/o centro de salud.
- Implementar canales y códigos de comunicación interno.

TITULO IV

PROCEDIMIENTO FRENTE A HECHOS DE AGRESIÓN

- **Actuación ante Situaciones de Agresión**

Es preciso considerar que, en conjunto con las medidas de prevención e intervención, es importante la actuación del funcionario ante situaciones de agresión y/o situaciones potencialmente peligrosas:

- ✓ **Agresión cibernética:**

1. No contestar la agresión
2. Recopilar antecedentes de la agresión como evidencia del hecho ocurrido.
3. Informar al Director o coordinador del establecimiento.
4. Bloquear de redes sociales al agresor.
5. En el caso de que la agresión perjudique y perturbe al funcionario/a, debe realizarse asistencia psicológica: Brindar primera ayuda contención compañero/a de trabajo.
6. Registrar la agresión en Formulario de Agresión Funcionaria (FAF) para su reporte al referente con copia a la unidad de personal quien derivará a psicólogo ocupacional (en un plazo no mayor a 72 horas), asesoría jurídica, comité paritario de higiene y seguridad u otro según corresponda.

- ✓ **Agresión Verbal:**

1. No contestar la agresión.
2. Escuchar y tratar de explicar la situación y si no es posible llegar a un entendimiento de la situación, retirarse del lugar. Como alternativa se puede derivar la atención a otro funcionario/a.
3. Informar a seguridad del establecimiento, de no contar con ellos, y si la situación lo amerita, llamar a PDI o a Carabineros.
4. Informar al Director/a o coordinador del establecimiento para que concurra al lugar y tome las medidas administrativas necesarias, con respecto a la continuidad de la atención.
5. Director o coordinador de establecimiento deberá derivar intervención al sector que corresponda el paciente, para realizar informe de evaluación de riesgo sicosocial de la familia y requerir asistencia a futuras prestaciones de salud con adulto responsable u otras medidas que se estimen convenientes.
6. Registrar la agresión en Formulario de Agresión Funcionaria (FAF) para su reporte al referente con copia a la unidad de personal quien derivará a psicólogo ocupacional (en un plazo no mayor a 72 horas), asesoría jurídica, comité paritario de higiene y seguridad u otro según corresponda.
7. Reportar agresión verbal como enfermedad laboral en documento DIAT (prevencionista).
8. Evaluar necesidad de traslado a mutualidad u órgano administrador de la ley 16.744 que este adherido el funcionario, para recibir prestaciones contempladas en seguro laboral: Medicas, económicas y preventivas.
9. En el caso de que la agresión verbal perjudique y perturbe el pleno desarrollo del funcionario/a, debe realizarse asistencia psicológica, la cual debe ser realizada dentro de la jornada laboral: brindar primera contención por compañero/a de trabajo.
10. Realizar denuncia ante PDI o Carabineros, u otra institución u organismo cuando corresponda.
11. Realizar querrela o acción civil que corresponda con abogado de la institución, si fuera procedente.

✓ **Intento o Agresión Física:**

1. No contestar la agresión.
2. Escuchar y tratar de explicar la situación y si no es posible llegar a un entendimiento de la situación, retirarse del lugar. Como alternativa se puede derivar la atención a otro funcionario/a.
3. Informar si la situación lo amerita a PDI o Carabineros.
4. El/la o lo/as funcionario/as agredido/as, deberán ser retirados del lugar para recibir la primera atención y resguardar su integridad. El Director/ra Coordinador/a del establecimiento o quien lo subroga, procurará la continuidad de las prestaciones a los usuario/as de manera oportuna, por lo que deberá coordinar y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de los funcionario/as agredidos.
5. Director o coordinador de establecimiento deberá derivar intervención al sector que corresponda al paciente, para realizar informe de evaluación de riesgo sicosocial de la familia y requerir asistencia a futuras prestaciones de salud con adulto responsable u otras medidas que se estimen convenientes.
6. Certificar lesiones sufridas, mediante DAU, reportarlas como accidente laboral en DIAT.
7. Evaluar necesidad de traslado a mutualidad u órgano administrador de la ley 16.744 que este adherido el funcionario, para recibir prestaciones contempladas en seguro laboral: Médicas, psicológicas, económicas y preventivas.
8. Incorporar relato de la agresión en libro de novedades del establecimiento. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
9. Proporcionar atención psicológica a los afectado/as:
 - Brindar primera contención por compañero/a de trabajo
10. Registrar la agresión en Formulario de Agresión Funcionaria (FAF) para su reporte al referente con copia a la unidad de personal quien derivará a psicólogo ocupacional (en un plazo no mayor a 72 horas), asesoría jurídica, comité paritario de higiene y seguridad u otro según corresponda..
11. Realizar denuncia ante PDI o Carabineros, otra institución u organismo cuando corresponda.
12. Realizar querrela o acción civil que corresponda con abogado de la institución, si fuera procedente.

✓ **Intento o Agresión Física por parte de paciente, asociado a su patología:**

1. No contestar la agresión.
2. Tomar medidas de contención o aislamiento según la indicación médica
3. Certificar lesiones sufridas, mediante DAU, reportarlas como accidente laboral en DIAT.
4. Evaluar necesidad de traslado a mutualidad u órgano administrador de la ley 16.744 que este adherido el funcionario, para recibir prestaciones contempladas en seguro laboral: Médicas, psicológicas, económicas y preventivas.
5. El/la o lo/as funcionario/as agredido/as, deberán ser retirados del lugar para recibir la primera atención y resguardar su integridad. El director/ o Coordinador/ra del establecimiento o quien lo subroga, procurará la continuidad de las prestaciones a los usuario/as de manera oportuna, por lo que deberá coordinar y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de los funcionario/as agredidos.
6. Director o coordinador de establecimiento deberá derivar intervención al sector que corresponda al paciente, para realizar informe de evaluación de riesgo sicosocial de la familia y requerir asistencia a futuras prestaciones de salud con adulto responsable u otras medidas que se estimen convenientes.
7. Informar a médico tratante o medico de turno para gestionar una atención inmediata para evaluar su condición de salud, comunicarse con familiar responsable para informar el hecho ocurrido y registrar el hecho en ficha clínica del paciente.
8. Incorporar relato de la agresión en libro de novedades del establecimiento. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
9. Proporcionar atención psicológica a los afectado/as: brindar primera ayuda

psicológica por compañero/a de trabajo

10. Registrar la agresión en Formulario de Agresión Funcionaria (FAF) para su reporte al referente con copia a la unidad de personal quien derivará a psicólogo ocupacional (en un plazo no mayor a 72 horas), asesoría jurídica, comité paritario de higiene y seguridad u otro según corresponda.

11. Realizar denuncia ante PDI o Carabineros, otra institución u organismo cuando corresponda.

12. Realizar querrela o acción civil que corresponda con abogado de la institución, si fuera procedente.

✓ **Intento o destrucción a los bienes del establecimiento o de la propiedad privada de miembros del equipo de salud por parte de pacientes o acompañantes**

1. No contestar la agresión.

2. Escuchar y tratar de explicar la situación y si no es posible llegar a un entendimiento, retirarse del lugar. Como alternativa solicitar apoyo de otro funcionario/a, según la situación.

3. Evaluar suspender agenda o atención clínica, hasta garantizar seguridad para el personal.

4. Incorporar relato del suceso en libro de novedades. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos.

5. Informar al director/a o coordinador/a del establecimiento para que concurra al lugar y tome las medidas administrativas necesarias, para la continuidad de la atención.

6. En el caso de que la agresión perjudique y perturbe el pleno desarrollo del funcionario/a, debe realizarse asistencia psicológica, la cual debe ser efectuada dentro de la jornada laboral:

- Brindar primera ayuda contención por compañero/a de trabajo.

7. Realizar denuncia ante PDI o Carabineros, otra institución u organismo cuando corresponda para certificar los daños causados.

8. Registrar la agresión en Formulario de Agresión Funcionaria (FAF) para su reporte al referente con copia a la unidad de personal quien derivará a psicólogo ocupacional (en un plazo no mayor a 72 horas), asesoría jurídica, comité paritario de higiene y seguridad u otro según corresponda.

9. Realizar querrela o acción civil que corresponda con abogado de la institución, si fuera procedente.

TITULO V

MEDIDAS POSTERIORES A SITUACIONES DE AGRESIÓN A FUNCIONARIO/AS DE SALUD

Si bien las medidas preventivas y las medidas inmediatas que se adopten ante los hechos de agresión, así como el trabajo individual con los afectados son fundamentales, no se debe descuidar que posterior a la ocurrencia de hechos de agresión, el establecimiento debe tomar medidas que conlleven a cambios organizacionales para reducir y/o evitar la incidencia de estas situaciones. Esto implica un proceso de autocrítica y autoevaluación constante, cuyo objetivo se basa en mejorar el sistema de atención a usuario/as, buscando el bienestar de los funcionario/as.

Para generar estos cambios, existe una serie de alternativas que la organización puede adoptar, en conjunto con Comité paritario, tales como:

- Generar ajustes según el contexto de las medidas ya implementadas con anterioridad, identificando puntos de mejora factibles de realizar.

- Prestar atención a las necesidades e ideas de mejora locales que surgen a partir de la situación ocurrida. Implementarlas en la medida de la factibilidad de éstas, dando prioridad a las que cubren necesidades directas relacionadas con el hecho. Cuando se implementan ideas que surgen a nivel local, éstas suelen

tener mayor impacto y efectividad debido al componente participativo de las mismas.

- Considerar la implementación de las medidas preventivas sugeridas en este documento, las cuales pueden servir como orientación de ideas que se pueden ejecutar.

- Solicitar el apoyo de las redes disponibles. Se sugiere en este sentido recurrir a la unidad de recurso humano para apoyo sicólogo ocupacional o bien en el caso que se requiera al Organismo Administrador ACHS, Carabineros entre otros.

Durante el proceso de implementación de medidas, es importante no descuidar la comunicación y retroalimentación constante de los avances y novedades acerca de éstas, a fin de no generar vacíos o expectativas que no se cumplan.

LA DENUNCIA

1.- OBJETIVO DE LA DENUNCIA

Poner en conocimiento de la autoridad correspondiente, dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, un hecho que podría constituir delito, a objeto de que se investigue y se apliquen las sanciones que en derecho correspondan.

Una buena denuncia, en términos legales, es aquella que contiene todos los elementos necesarios para que el Ministerio Público pueda investigar el hecho.

Para ello, mi denuncia deberá contener la mayor cantidad de detalles posibles sobre el hecho ocurrido: fecha, hora, lugar, identidad del victimario o características que permitan identificarle, identidad de testigos si los hubiere, y descripción de la conducta que se denuncia, incluyendo relato textual de las palabras proferidas por el ofensor.

2.- QUIENES ESTAN OBLIGADOS A DENUNCIAR

Conforme al Artículo 175 del Código Procesal Penal la denuncia es obligatoria y estarán obligados a denunciar, entre otros, "...f) *Los jefes de establecimientos de salud, públicos o privados, y los sostenedores y directores de establecimientos educacionales, públicos o privados, respecto de los delitos perpetrados contra los profesionales y funcionarios de dichos establecimientos al interior de sus dependencias o mientras éstos se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas. La misma obligación tendrán los directores de los Servicios Locales de Educación respecto de estos delitos, cuando ocurran en los establecimientos educacionales que formen parte del territorio de su competencia*".

Asimismo, el Artículo 35 bis del mismo cuerpo legal señala que "*Los integrantes del equipo de salud y los trabajadores de los establecimientos de salud de prestadores institucionales que, con motivo del desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fueren objeto de atentados a su integridad física o psicológica u objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltratos por parte de pacientes, usuarios o cualquier persona ajena al establecimiento, podrán exigir, mediante una solicitud escrita dirigida a la autoridad del establecimiento, que dicho prestador les proporcione los mecanismos de defensa jurídica adecuados para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes. Respecto de los funcionarios de los establecimientos que conforman la red asistencial de los servicios de salud, se aplicará lo dispuesto en el artículo 90 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo*".

3.- COMO SE REALIZA LA DENUNCIA

Los hechos ocurridos deben ser puestos en conocimiento de manera escrita por cualquier medio (correo electrónico, memorándum u otro) a la Dirección del Departamento de Salud con copia a la unidad jurídica quienes se encargarán de efectuar la denuncia respectiva ante la institución que corresponda y entregar la

asesoría jurídica que requiera las y los funcionarios de los establecimientos del Departamento de Salud de la comuna de Parral, independiente de su calidad contractual, asimismo a las personas que laboren en él, en calidad de prestadores de servicios a honorarios o las/os que estén realizando pasantía o práctica en el referido Departamento, que hayan presenciado o vivido un incidente de agresión, a causa del ejercicio de su labor de trabajo.

4.- QUÉ OCURRE CON LA DENUNCIA.

Dependiendo del organismo ante quien realice la denuncia, esta pasará al Ministerio Público, que es el organismo encargado de investigar y perseguir la responsabilidad penal.

El Ministerio Público, por intermedio de Policía de Investigaciones, lleva a cabo una investigación previa para determinar si existen antecedentes suficientes como para formalizar al victimario. En esta investigación se citarán a declarar, de manera voluntaria, a todas aquellas personas que pudieran entregar antecedentes del hecho.

Si el Ministerio Público considera que existen antecedentes para formalizar, así lo hará, y con ello se da inicio al procedimiento penal, donde la víctima podrá hacerse parte, interponiendo la correspondiente querrela criminal.

TITULO VI

MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Como medida de seguridad para los funcionarios se implementará lo siguiente:

- Cámaras de seguridad en los pasillos (circuito cerrado de televisión).
- Botón de pánico en pasillos y box.
- Cierre Perimetral.
- Láminas de seguridad
- Blindaje de vidrios
- Nombrar un encargado de turno de extensión horaria.-
- 1 libro de novedades por cada sector y/o centro de salud.

TITULO VII

REGLAS GENERALES

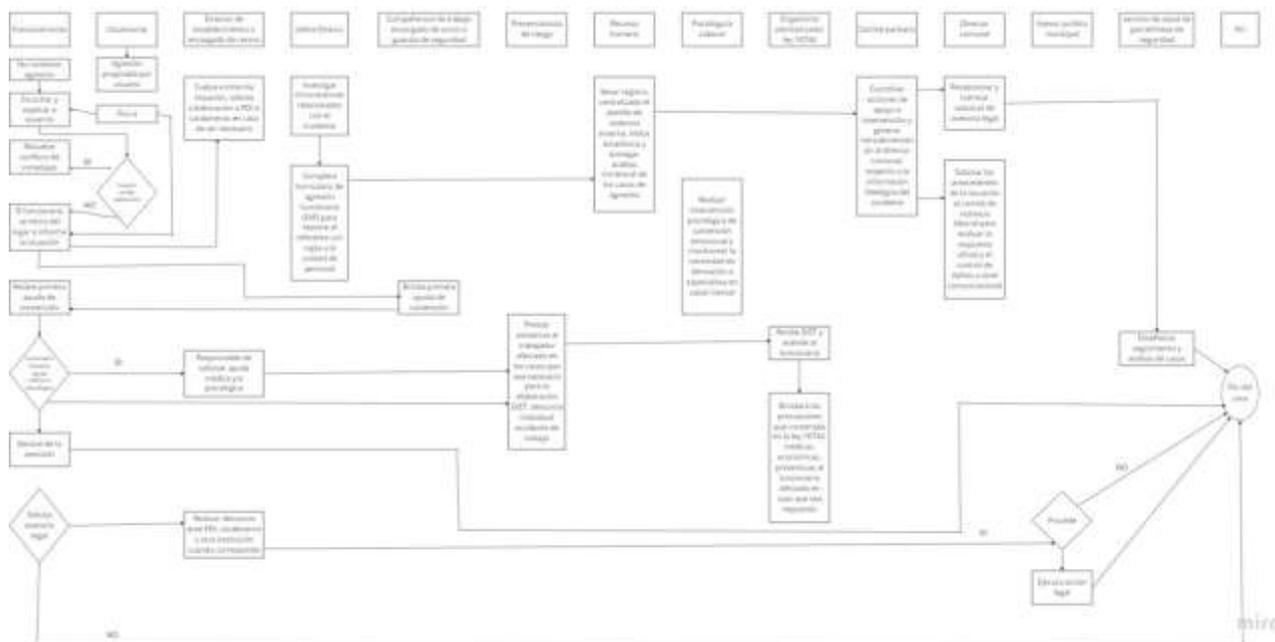
Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios que se generen, según las reglas generales.

Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten. El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

También se podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud. Del mismo modo se podrá ordenar el cambio de establecimiento de salud.

La autoridad del establecimiento podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en caso de indicios graves que permitan presumir respecto de una o más de las personas que se encuentran en el establecimiento, que pudieran atentar

FLUJOGRAMA AGRESION FISICA



ANEXOS

I.- FORMULARIO SOLICITUD ASESORÍA LEGAL

SOLICITUD FORMAL DE ASESORIA LEGAL FRENTE A ACTOS DE AGRESIÓN AL PERSONAL DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD.

Parral,

A: DIRECTOR COMUNAL DE SALUD

DE:

De mi consideración:
 Junto con saludar, quien suscribe _____ (nombre y apellidos), cédula nacional de identidad N° _____, funcionaria _____ (categoría o cargo) en el _____ (centro de salud al que pertenece), respetuosamente solicito:

Que a raíz de los hechos ocurridos con fecha _____, donde fui víctima de agresión a causa o con ocasión, motivo o razón del desempeño de mis funciones, y en virtud de lo establecido en el artículo 88 de la Ley 18.883 y artículo 35 bis de la Ley 20.584, vengo en solicitar formalmente por su intermedio, que la Municipalidad de Parral me proporcione la defensa jurídica adecuada para el ejercicio de las acciones civiles y penales, que pudieren corresponder por estos hechos.

Sin otro particular, le saluda cordialmente

 (Nombre, Firma y C.I.)

II.- FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS APS.

Este documento debe ser completado por el Jefe Directo del Afectado, escrito con letra imprenta y legible.

I. IDENTIFIQUE TIPO(S) DE AGRESIÓN(ES): (marque la alternativa más representativa con una "X").			
TIPOS DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA:	Agresión Física: con arma de fuego	TIPOS DE AGRESIÓN VERBAL EFECTIVA:	Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena).
	Agresión Física: con arma blanca		Amenazas u hostigamientos.
	Agresión Física: con objeto contundente		Insultos o garabatos.
	Agresión Física: golpes, patadas, empujones		Burlas o descalificaciones.
	Agresión Física Sexual: tocaciones, agarrones, etc.		Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales.
	Ataque contra la infraestructura.		

II. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:			
Fecha:		Hora:	
Establecimiento:		Unidad/Servicio/Sector:	
Servicio de Salud:			

III. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:												
Nombre completo:												
<i>Llenado para Funcionarios/as de APS:</i>						<i>Llenado Funcionarios/as de Hospitales:</i>						
Estamento. (Marque con una "X")	(f) Aux.	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof.	(a) Med. Otros	Estamento. (Marque con una "X")	Aux.	Adm.	Tec.	Prof.	Ley Med.
Indique cual							Indique cual					
Run:							Fecha nacimiento:			Edad:		
Domicilio:												
Teléfono:						Correo electrónico:						
Mutualidad:	ISL.		Mutual de Seguridad.				ACHS.	IST.	Sin mutualidad.			

IV. DATOS DE EL/LA AGRESOR/A (de ser posible):				
Tipo de agresor/a:	Paciente	Familiar/acompañante del paciente	Paciente de Salud Mental	Otro/a
Nombre completo:				
Run:			Sector:	
Domicilio:			Teléfono:	

V. TESTIGOS DEL CONFLICTO:

Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			
Run:		Teléfono:	

VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS.

--

VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.

--

VIII. FIRMAS:

FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	FIRMA JEFATURA DIRECTA.

2.- ESTABLÉZCASE, que el presente Reglamento comenzará a regir a contar del 01 de octubre del año 2022.-

3.- MANTENGASE, copia del presente Reglamento en la unidad de personal del Departamento de Salud Municipal de Parral y distribúyase por la misma unidad al personal del Departamento de Salud Municipal de Parral.-

**Anótese, comuníquese, y archívese.
"Por orden de la Alcaldesa"**



ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIA MUNICIPAL



DARWIN MAUREIRA TAPIA
DIRECTOR DE SALUD

MSM

DISTRIBUCIÓN

Dirección Salud; Gremios Salud, Establecimientos de Salud; Unidad Personal Salud; Unidad Jurídica Salud; Informática Municipalidad; Dirección Control; Archivo Partes.

UNIDAD JURIDICO SALUD	UNIDAD DE PERSONAL SALUD
MARCELA SOTO MEJIA	JAVIER ALEGRIA ORTEGA