



REPÚBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD SAN JUAN DE LA COSTA  
DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL

PUAUCHO, 28 DE MAYO, 2024

**MAT.: APRUEBA PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y DENUNCIA DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD**

DECRETO ALCALDICIO N° 1190 /

**VISTOS:**

- 1) El D.F.L. 1-3063 del Ministerio del Interior del Año 1980, sobre Servicios Incorporados a las Municipalidades;
- 2) Memorandum N° 73 del 23 de Noviembre de Año 2010 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, decretando a todo los Servicios de Salud del País conformar la "Mesa de Seguridad para la prevención y tratamiento de las agresiones al personal de Salud de los diferentes Establecimientos de la Red Asistencial,
- 3) Ley N° 21.188 de fecha 04 de Diciembre Año 2019, modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los Establecimientos de Salud y a los profesionales, funcionarios y Manipuladas de Alimentos de los Establecimientos Educativos,
- 4) Resolución Exenta N° 3077 de fecha 05 de Marzo Año 2024 del Servicio de Salud Osorno, que Aprueba Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Denuncia de Agresiones al Personal de Salud.
- 5) Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades del Año 1988 y sus modificaciones posteriores.

**DECRETO:**

**1) APRUEBESE PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, TRATAMIENTO Y DENUNCIA DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD, TRABAJADO EN LA MESA DE SEGURIDAD PROVINCIAL DE OSORNO,** de acuerdo a Resolución Exenta N° 3077 de la Dirección del Servicio de Salud de Osorno, para usar como marco base en los procedimientos locales del Departamento Salud Municipal de San Juan de la Costa.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



**EDUARDO GODOY PÉREZ**  
**SECRETARIO MUNICIPAL(S)**

BCH/EGP/MABA/pah.-

**DISTRIBUCIÓN:**

- Encargada Programa Saludablemente Funcionarios.
- Comité Paritario Cefam Puaucho.
- Comité Paritario Cefam Bahía Mansa
- Asociación de Funcionarios AFUSAM MAR.
- Asociación de Funcionarios AFUSAM COSTA.
- Unidad Gestión Administrativa.
- Departamento de Salud Municipal.
- Secretaría Municipal.



**BERNARDO CANDIA HENRÍQUEZ**  
**ALCALDE**



# Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Denuncia de Agresiones al Personal de Salud

## Mesa de Seguridad Provincial de Osorno

Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas.

Departamento de Calidad de Vida

Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><i>[Signature]</i> D. JUAN CARLOS FLORES R. INGENIERO EN PREVENCION DE RIESGOS</p> <p><i>[Signature]</i> D. PILAR MORA W. ENCARGADA PROGRAMA SALUDABLEMENTE FUNCIONARIOS DSSO.</p> <p><i>[Signature]</i> D. DAISY SEPULVEDA SANCHEZ ENCARGADA PROGRAMA SALUDABLEMENTE FUNCIONARIOS RED APS.</p> <p><i>[Signature]</i> D. DAVID SERRANO G. JEFE DEL SUBDEPTO. DE PREVENCION DE RIESGOS, S. O. Y G. A.</p>	<p><i>[Signature]</i> D. KARIN SCHOLZ B. JEFE DEPTO. DE CALIDAD DE VIDA</p> <p><i>[Signature]</i> D. EDUARDO BARRIENTOS N. SUBDIRECTOR GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas OSORNO</p>	<p>SERVICIO DE SALUD DIRECTOR OSORNO</p> <p><i>[Signature]</i> D. RODRIGO ALARCON Q. DIRECTOR SERVICIO DE SALUD OSORNO</p>

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

## Índice

### CONTENIDO

#### I.- INTRODUCCIÓN

#### II.- OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

#### II.- ALCANCES DEL PROTOCOLO

#### IV.- MARCO CONCEPTUAL

#### V.- TIPIFICACIÓN DE AGRESIONES FÍSICA, PSICOLÓGICA Y VERBAL QUE PUEDEN EXISTIR


#### VI.- MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A SITUACIONES DE RIESGO DE AGRESIÓN A FUNCIONARIOS

#### VII.- PROCEDIMIENTO FRENTE A HECHOS DE AGRESIÓN

#### VIII.- ROLES Y RESPONSABILIDADES EN EL PROCEDIMIENTO ANTE EVENTOS DE AGRESIÓN A FUNCIONARIA/OS

#### IX. -ANEXOS

- a) Anexo N°1 FAF
- b) Anexo N°2 DIAT
- c) Anexo N°3 FLUJOGRAMA DE AGRESIÓN VERBAL O PSICOLÓGICA
- d) Anexo N°4 FLUJOGRAMA DE AGRESIÓN FÍSICA
- e) Anexo N°5 FLUJOGRAMA JURIDICO

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026


## I.- INTRODUCCIÓN

Con el propósito de establecer instrucciones claras y precisas, respecto de la forma de proceder de la organización, jefaturas y de las/os funcionarias/os afectados/as por agresiones de carácter físicas, verbal o psicológica, ocasionadas por las/os usuarias/os, acompañantes y/o personas externas al establecimiento de salud; instruyendo además, medidas de prevención y tratamiento de agresiones al personal de salud, se genera, mediante el Memorándum N°73 del 23 de noviembre del 2018 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, decretando a todos los Servicios de Salud del País a conformar la "Mesa de Seguridad para la Prevención y Tratamiento de las Agresiones al Personal de Salud de los diferentes establecimientos de la Red Asistencial". Dicha instancia de coordinación es la responsable de velar por la correcta aplicación y permanente difusión de la Norma General Administrativa N°28 (aprobada por Resolución Exenta N° 408 del 04 de abril de 2018), sobre agresiones al personal de Salud.

En diciembre de 2019, se promulga la Ley N°21.188 (Ley Consultorio Seguro), que modifica los cuerpos legales indicados para proteger a los profesionales y funcionarias/os de los Establecimientos de la Salud.

La Ley 20.584, promulgada el 1 de octubre de 2012, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, se modifica, agregando el artículo 35 Bis, mediante el ordinario C34/378 del 1 de febrero de 2022, cuya materia es hacerse parte de las denuncias cuando los funcionarios y las funcionarias de salud sean objeto de agresión externa. Dicho artículo expone que los integrantes del equipo de salud y los trabajadores de los establecimientos, que con motivo del desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fuesen objeto de atentados a su integridad física o psicológica u objeto de trato vejatorio, degradante o maltratos por parte de las/os usuarias/os, acompañantes o cualquier persona ajena al establecimiento, podrán exigir, mediante una solicitud escrita dirigida a la autoridad del establecimiento, que dicho prestador proporcione mecanismos de apoyo jurídico adecuados para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes.

Los Marcos Legales anteriormente expuestos, configuran una base para la atención del fenómeno de la agresión externa, brindando un marco de actuación institucional frente a estos hechos, así como, una guía que permita estructurar la reportabilidad y el seguimiento de casos, posibilitando implementar acciones de mejora. Es fundamental que los Establecimientos de Salud, definan medidas de acción

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

específicas, a través, de las cuales se prestará apoyo psicológico en situaciones de agresión, contención, orientación y seguimiento a las víctimas, asimismo establecer vías formales de comunicación en la ocurrencia de estas situaciones, que contribuyan a mitigar impacto negativo derivado de un hecho de agresión.

Cabe destacar que el trabajo y resultado presentado en el siguiente documento, fue mediante metodología participativa-colaborativa de los actores que componen la Mesa de Seguridad del Servicio de salud de Osorno y Delegación Presidencial; conformada por Gremios de la Salud de la provincia (SSO y municipal), directores de Departamento de Salud Municipal, directores de centros de salud dependientes de SSO, Representación de municipios, Policía de Investigaciones, Carabineros, Fiscalía y Programa de apoyo a víctimas, quienes desde el mes de junio del presente año, han sesionado de forma mensual.


## II.- OBJETIVOS DEL PROTOCOLO

### **Objetivo General:**

- Establecer y formalizar lineamientos unificados que se llevarán a cabo ante agresiones físicas, psicológicas y/o verbales, que pueda sufrir el personal de salud de los dispositivos pertenecientes al Servicio Salud Osorno y Red APS por parte de las/os usuarias/os, sus acompañantes o cualquier persona externa al establecimiento de salud.

### **Objetivos específicos:**

- Establecer un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo enfocado en la prevención y el tratamiento de las agresiones al personal de salud.
- Instaurar medidas preventivas, acciones inmediatas y reparatorias que se llevarán a cabo ante agresiones físicas, psicológicas y/o verbales, que puedan afectar al personal de salud por parte de las/os usuarias/os, sus acompañantes o personas externas en los establecimientos de salud.
- Contribuir a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir las/os funcionarias/os por parte de las/os usuarias/os y/o sus acompañantes, con la finalidad de disminuir la morbilidad física y/o psicológica en el personal agredido.
- Guiar los procedimientos ante los distintos tipos de agresiones hacia el personal de la salud, a fin de orientar y regular las acciones a seguir, resguardando el bienestar de las/os funcionarias/os de los distintos establecimientos de la salud pública de la provincia de Osorno.

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

- Entregar un marco conceptual para la comprensión de los términos asociados a las agresiones e identificación de situaciones de riesgo que podrían sufrir las/os funcionarias/os por parte de las/os usuarias/os, sus acompañantes o personas ajenas al establecimiento de salud.
- Establecer y definir responsabilidades administrativas en los procesos ante las agresiones al personal de la salud.

### III.- ALCANCES DEL PROTOCOLO.

El presente protocolo está dirigido a:


Todos/as las/os funcionarias/os, independientes de su calidad contractual (Planta, Contrata, Honorario, Reemplazo) de los distintos establecimientos de la salud pública y plantas administrativas de la provincia de Osorno incluidos los equipos de Emergencias (SAMU), Rondas médicas y Atención Domiciliaria u otro tipo de operativo de salud independiente del horario en el que ejecute sus funciones.

### IV.- MARCO CONCEPTUAL.

Existen una serie de factores individuales de la persona que pueden propiciar una reacción agresiva, como el uso de drogas, alcohol, falta de habilidades sociales, condición de salud mental, grupo etario (personas jóvenes suelen ser más impulsivas y agresivas), vivencias complejas, las actitudes y expectativas de cubrir las necesidades de salud, por tanto, una acción clave es potenciar prácticas que favorezcan una experiencia positiva en la/el usuaria/o al concurrir a una atención de salud, puesto que, al brindar una sensación de bienestar es probable disminuir posibles reacciones de agresión.

El enfoque preventivo ante riesgo de agresión externa es fundamental para el manejo adecuado ante las agresiones psicológicas, verbales y/o físicas al personal de salud, por esta razón, la implementación del Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Denuncias de Agresiones al Personal de Salud contempla las siguientes acciones preventivas mediante a talleres formativos:

- Concientización del protocolo en la totalidad de los dispositivos de la red SSO y APS y Socialización Norma 28.
- Capacitación en Identificación y Manejo de situaciones difíciles con las/os usuarias/os de Salud.
- Formación de monitores en Primer Apoyo Psicológico (P.A.P) por establecimientos de Salud de la Provincia de Osorno.

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

- Inspecciones por los Comités Paritarios y/o encargado de prevención de riesgos del establecimiento.
- Identificar el peligro y evaluar el riesgo de agresiones hacia el personal de salud.
- Informe trimestral público.
- Mapa de riesgo.
- Plan de trabajo.

Las intervenciones posteriores a un hecho de agresión física, psicológica o verbal sufridas por las/os funcionarias/os, están orientadas a disminuir la morbilidad o afecciones psicológicas que podrían presentarse en el personal afectado. El Procedimiento para la Prevención, Tratamiento y Denuncias de Agresiones al Personal de Salud de la Provincia de Osorno, contempla las siguientes acciones:

- Contención primaria por Monitores PAP de cada establecimiento o por el OAL correspondiente.
- Intervención en Crisis dentro de 24 horas ocurrido el acontecimiento, otorgada al equipo afectado. Dicha intervención deberá ser coordinada por las psicólogas del Programa Saludablemente Funcionarias/os.

Para comprender el concepto de agresión, es necesario considerar los tipos de agresión:

- **Agresión Psicológica.**

Es toda aquella agresión de una o más personas que se realice de manera verbal o no verbal (gestos) a una funcionaria/o, que vulnere, perturbe o amenace su integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, ocasionando daño a nivel psicológico y/o emocional a las víctimas, sin que exista contacto físico de ningún tipo.

- **Agresión Física.**

Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de manera directa a una persona o grupo de personas, que cause lesiones no incapacitantes o lesión incapacitante, amenace o ponga en riesgo la integridad física del funcionario.

Dentro de ellas se incluyen los golpes, empujones, pellizcos, mordiscos, tirones, patadas, agresiones con arma blanca, arma de fuego, palos, botellas, piedras, entre otros.

## V.- TIPOS DE AGRESIONES FÍSICAS, PSICOLÓGICAS Y/O VERBALES QUE PUEDEN EXISTIR

### a) Descripción de agresión física

- Daño físico a una persona con un arma de fuego, por ejemplo, una pistola.
- Daño físico a una persona con arma blanca, por ejemplo, un cuchillo.
- Daño físico a una persona con objeto contundente, por ejemplo, una piedra.

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

- Daño físico a una persona sin objeto alguno, por ejemplo, golpes de puño, patadas, empujones, mordiscos, entre otros. Con resultado de lesiones.
- Efectuar agresión de connotación sexual sobre otra persona, por ejemplo, tocación.

**b) Descripción de agresión verbal y/o psicológica.**

- Agresiones No Verbales, por ejemplo, gestos amenazantes o humillantes.
- Agresión Verbal de Connotación Sexual, por ejemplo, lenguaje sexualizado u obsceno, solicitudes sexuales.
- Agresión Verbal de Amenazas u hostigamientos, por ejemplo, comentarios repetitivos atemorizantes, amenazas de agresión física.
- Agresión Verbal de Insultos o Garabatos, por ejemplo, dirigirse a una persona con groserías.
- Agresión Verbal de Burlas o Descalificaciones, por ejemplo, comentarios sobre aspecto físico.
- Agresión Verbal Cibernética, por ejemplo, efectuar comentarios amenazantes, insultos, garabatos, burlas, descalificaciones y/o de connotación sexual, a través, de las Redes Sociales y/o Correo electrónico personal o institucional y aplicaciones telefónicas como WhatsApp

**c) Otras agresiones**


Ataque contra infraestructura, por ejemplo, lanzar piedras a un establecimiento de salud o realizar acto vandálico contra la infraestructura, equipamiento o vehículos institucionales.

**MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.**

Las siguientes medidas de prevención de agresiones en los establecimientos de salud, tienen como objetivo entregar orientaciones y/o sugerencias para disminuir los posibles hechos de agresión de los usuarios, acompañantes o personas ajenas al establecimiento hacia el personal de salud.

**A) Factores Internos:** Medidas en relación a factores propios de la institución que son posibles de gestionar y controlar previamente ante posibles situaciones de riesgo, implicando fortalecer los aspectos débiles y trabajar de manera organizada. Dentro de estos factores se pueden mencionar:

- Compromiso de la máxima autoridad en una declaración de intenciones informando que el lugar de trabajo debe estar libre de violencia.
- Informar, a través, de la Jefatura Directa o Prevención de Riesgos, situaciones de agresión y medidas preventivas durante el procedimiento de la Obligación de


	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

Informar (ODI).

- Reuniones informativas con actores estratégicos (Asociaciones gremiales, directivos, OAL, entre otros) para dar a conocer los avances, análisis de situaciones, medidas implementadas, entre otras temáticas atingentes.
- Concientizar, a través, de campañas comunicacionales internas y/o talleres dirigidos al personal de los Establecimientos de Salud de la provincia de Osorno sobre prevención de Agresión Externa, así como también, clarificar conceptos y situaciones relacionadas a esta.
- Formación de monitores en Primer Apoyo Psicológico (PAP) por establecimientos de Salud de la Provincia de Osorno, capacitados para realizar contención primaria ante situaciones de Agresión. Además de Talleres que favorezcan la identificación y manejo de situaciones difíciles que puedan generar agresiones físicas o psicológicas al personal de salud.
- Estructurales: Medidas en relación con la infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto de la/el usuaria/o como del equipo de salud.
- Evaluar la implementación de sistemas de seguridad en zonas específicas que ayuden a disminuir los riesgos de agresión hacia el personal de salud.
- Revisión de seguridad de la infraestructura que, al momento de producirse una agresión, pueda aumentar los riesgos de lesiones físicas a las/os funcionarias/os o usuarios, por ejemplo, existencia de objetos o materiales de la infraestructura en mal estado que puedan ser utilizados para agredir.
- Coordinación con empresas de seguridad en relación con la implementación de procedimientos específicos ante agresiones físicas y/o verbales hacia las/os funcionarias/os de salud.
- Identificar salidas alternativas que faciliten la evacuación, dirigiendo al personal de salud afectado a una zona segura.
- Organización del mobiliario en oficinas o box clínicos que permita la salida expedita del personal en caso de amenaza o intento de agresión.

**B) Funcionarias/os:** Medidas en relación a acciones que fortalecerán el rol del personal de salud durante el proceso de atención, disminuyendo los riesgos de agresión:

- Mantener una escucha activa con las/os usuarias/os teniendo contacto visual, comunicación no verbal y corporal adecuada, acompañada con una actitud de respeto y amabilidad.
- Acoger la necesidad de la persona con cordialidad y atención, fomentando el trato personalizado.
- Utilizar un lenguaje sencillo y claro, evitando el lenguaje técnico para una fácil comprensión de la usuaria/o.
- Desarrollar competencias que favorezcan la relación funcionario/usuario, a través, de capacitaciones pertinentes, mediante la realización de talleres que fomenten habilidades como la escucha activa, técnicas para el manejo de situaciones difíciles, reconocimiento y control emocional, entre otros.
- Comunicación asertiva entre funcionarias/os para disminuir errores en los

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

procesos de gestión, pudiendo acoger la necesidad del usuario/o de forma óptima.

- C) Factores Externos:** Se refiere a la implementación de medidas que contribuyan a generar un impacto positivo previo con las/os usuarias/os y comunidad.
- Trabajo con la Comunidad: Mantener una relación cercana con las/os usuarias/os y con la comunidad, a través, de canales de comunicación abiertos, periódicos y pertinentes, permitiendo informar sobre las prestaciones de los establecimientos de salud y su real capacidad de resolución, fortaleciendo la transparencia, el conocimiento y sentido de pertenencia. Las orientaciones sugeridas se centran en:
    - Comunicación, información y coordinación continua con el Consejo de Desarrollo Local de Salud CODELO.
    - Coordinación y trabajo conjunto con las OIRS, facilitando el acceso de las/os usuarias/os a ellas. Dar respuesta en periodos establecidos y comprensibles para la población de sus reclamos y sugerencias.
    - Potenciar el desarrollo de actividades comunitarias como punto de encuentro en la comunidad y el equipo de salud.

## VII.- ACTUAR DE LA/EL FUNCIONARIA/O FRENTE A HECHOS DE AGRESIÓN


Los siguientes procedimientos se enmarcan bajo la Norma General Administrativa N°28 de la Subsecretaría de Redes Asistenciales.

A continuación, se describen las medidas a seguir por las/os funcionarias/os al ser víctimas de agresiones por parte de usuarios, acompañantes o personas externas al establecimiento. Del mismo modo, abordará aquellos casos en que el agresor sufre alguna patología asociada a salud mental.

### Actuación ante Situaciones de Agresión.

#### 1. Agresión Verbal o Psicológica.

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar. Como alternativa se puede derivar la atención a otra funcionaria/o, según la situación.
- En caso que pudieran atentar contra la vida o la integridad de los miembros del equipo de salud, y con la finalidad de restaurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en éste, la Jefatura del departamento, área o unidad donde ocurre la agresión deberá llamar inmediatamente a Carabineros.
- Reportar la agresión verbal a jefatura para realizar el Formulario de Notificación de Agresiones hacia los funcionarios del Sector Salud FAF (Ver anexo 1)
- La jefatura deberá informar el hecho de agresión verbal o psicológica mediante FAF a la jefatura del Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental del Servicio Salud de Osorno para reporte y seguimiento, dentro de 48 horas tras ocurrido el hecho.
- En el caso de que la agresión verbal o psicológica perjudique y/o perturbe el pleno

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

desarrollo del personal, debe realizarse asistencia psicológica, la cual debe ser realizada dentro de la jornada laboral, a través, de dos instancias:


- a) Primer Apoyo Psicológico (P.A.P) individual a realizarse dentro de las primeras 24 horas ocurrido el hecho. puede ser realizado, a través, de las siguientes instancias:
- o Respondedores en Primer Apoyo Psicológicos (PAP) seleccionado por cada establecimiento y capacitados previamente en entregar una primera contención psicológica.
  - o OAL correspondiente al Establecimiento de Salud.

Sera la dirección del establecimiento la encargada de velar por la ejecución de esta medida dentro del plazo establecido.

- b) Intervención en Crisis Grupal a realizarse idealmente tras 48 horas de lo ocurrido. Esta intervención deberá ser solicitada por la dirección del establecimiento o Jefatura directa del equipo afectado, a través del Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, quien coordinará con las Encargadas del Programa Saludablemente funcionarias/os Red SSO y Red APS, gestionar o ejecutar la intervención en crisis para el equipo afectado.

## 2. Intento o Agresión Física Efectiva por parte del acompañante.

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar a una zona segura donde le puedan brindar atención en el caso que la/el funcionaria/o haya sufrido alguna agresión física.
- En caso que pudieran atentar contra la vida o la integridad de los miembros del equipo de salud, y con la finalidad de restaurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en éste, la Jefatura del departamento, área o unidad donde ocurre la agresión deberá llamar inmediatamente a Carabineros.
- Certificar lesiones sufridas mediante DAU, reportarlas como accidente laboral en caso que exista agresión física efectiva.
- Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución correspondiente. En caso que exista agresión física efectiva, la/el funcionaria/o agredida/o deberá ser trasladado/o a la OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones médicas y/o psicológicas según la situación lo amerite.
- El director/a del establecimiento o quien lo subroga, procurará la continuidad de las prestaciones a las/los usuaria/os de manera oportuna, sin poner en riesgo la integridad física y psicológica del personal de salud, por lo que, deberá coordinar y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de las/os funcionaria/os agredidos/as. Se enfatiza la necesidad de gestión inmediata para los servicios de urgencia y atención directa al paciente.
- Incorporar relato de la agresión en libro de novedades manejado por guardias. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.


	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

- La jefatura deberá informar el hecho de agresión mediante FAF a la jefatura del Subdepartamento de Prevención de Riesgo, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental del Servicio Salud Osorno para reporte y seguimiento, dentro de 48 horas.
- Frente a una agresión física efectiva, el Subdepartamento de Prevención de Riesgo, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental deberá realizar la DIAT para ingreso al OAL, si el establecimiento cuenta con un referente de Prevención de Riesgos, deberá ser el/ella quien realice la DIAT, dentro de las 72 horas tras ocurrido el hecho, en el caso que los establecimientos pertenecientes a la Red APS no cuenten con un prevencionista de riesgos, el funcionario(a) agredido puede hacer ingreso directo a su OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones que la ley 16.744 entrega.
- En caso de los hospitales y dispositivos dependientes de Servicio de Salud Osorno, será el Departamento de Asesoría Jurídica quien preste asesoría para que se presente la correspondiente denuncia o querrela, y en aquellos establecimientos pertenecientes a la Red APS, la asesoría será entregada por la entidad administradora correspondiente. Los establecimientos pertenecientes de la red de APS que no cuenten con un departamento jurídico será responsabilidad del Servicio de Salud Osorno quien patrocine la denuncia o querrela en el respectivo sistema judicial del país.
- En caso que se presente una agresión física efectiva y este hecho perjudique y perturbe el adecuado desarrollo de las funciones habituales del equipo de trabajo, deberá realizarse asistencia psicológica, la cual será realizada dentro de la jornada laboral, a través, de dos instancias:
  - a) Primer Apoyo Psicológico (P.A.P.) individual a realizarse dentro de las primeras 24 horas ocurrido el hecho. Puede ser realizado, a través, de las siguientes instancias:
    - Respondedores en Primer Apoyo Psicológicos (PAP) seleccionado por cada establecimiento y capacitados previamente en entregar una primera contención psicológica.
    - OAL correspondiente al Establecimiento de Salud.

Será la dirección del establecimiento la encargada de velar por la ejecución de esta medida dentro del plazo establecido.


- b) Intervención en Crisis Grupal a realizarse idealmente tras 48 horas de lo ocurrido. Esta intervención deberá ser solicitada por la dirección del establecimiento o Jefatura directa del equipo afectado, a través, del Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, quien coordinará con las Encargadas del Programa Saludablemente Funcionarias/os Red SSO y Red APS, gestionar o ejecutar la intervención en crisis para el equipo afectado.

### **3. Intento o Agresión Física Efectiva por parte de paciente, asociado a su**

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

### patología.

- No contestar la agresión.
  - Tomar medidas de contención o aislamiento del paciente según la indicación médica.
  - Informar a médico tratante del paciente o jefatura de turno.
  - Consignar hecho en ficha clínica del paciente.
  - Certificar lesiones sufridas, mediante DAU, reportarlas como accidente laboral en caso que exista agresión física efectiva.
  - Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución correspondiente. En caso que exista agresión física efectiva, la/el funcionaria/o agredido deberá ser trasladado/a la OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones médicas y/o psicológicas según la situación lo amerita.
  - En caso de agresión física efectiva, el Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental deberá realizar la DIAT para ingreso al OAL, si el establecimiento cuenta con un referente de Prevención de Riesgos, deberá ser el/ella quien realice la DIAT, dentro de las 24 horas tras ocurrido el hecho, en el caso que los establecimientos pertenecientes a la Red APS que no cuenten con un prevencionista de riesgos, la/el funcionaria/o agredido/a puede hacer ingreso directo a su OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones que la ley 16.744 entrega.
  - El director/a del establecimiento o quien lo subroga, procurará la continuidad de las prestaciones a las/los usuaria/os de manera oportuna, sin poner en riesgo la integridad física y psicológica del personal de salud, por lo que, deberá coordinar agresión
  - y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de las/os funcionaria/os agredidos/as. Se enfatiza la necesidad de gestión inmediata para los servicios de urgencia y atención directa al paciente.
  - La jefatura deberá informar el hecho de agresión mediante FAF a la jefatura del Subdepartamento de Prevención de Riesgo, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental del Servicio Salud Osorno para reporte y seguimiento, dentro de 48 horas.
  - El Departamento de Asesoría Jurídica deberá ponderar las circunstancias en relación al caso para definir la acción administrativa y jurídica pertinente.
  - En caso que se presente un intento o agresión física efectiva y este hecho perjudique y perturbe el pleno desarrollo del personal, debe realizarse asistencia psicológica, la cual debe ser realizada dentro de la jornada laboral, a través, de dos instancias:
- a) Primer Apoyo Psicológico (P.A.P.)** individual a realizarse dentro de las primeras 24 horas ocurrido el hecho. Puede ser realizado, a través, de las siguientes instancias:
- Respondedores en Primer Apoyo Psicológicos (PAP) seleccionado por cada establecimiento y capacitados previamente en entregar una primera contención psicológica.

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026


- o OAL correspondiente al Establecimiento de Salud.

Será la dirección del establecimiento la encargada de velar por la ejecución de esta medida dentro del plazo establecido.

- b) Intervención en Crisis Grupal** a realizarse idealmente tras 48 horas de lo ocurrido. Esta intervención deberá ser solicitada por la dirección del establecimiento o Jefatura directa del equipo afectado, a través, del Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, quien coordinará con las Encargadas del Programa Saludablemente Funcionarias/os Red SSO y Red APS, gestionar o ejecutar la intervención en crisis para el equipo afectado.

**4. Intento o Agresión Física Efectiva por parte de paciente, No asociada a su patología:**

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar a una zona segura donde le puedan brindar atención en el caso que la/el funcionaria/o haya sufrido alguna agresión física.
- En caso que pudieran atentar contra la vida o la integridad de los miembros del equipo de salud, y con la finalidad de restaurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en éste, la Jefatura del departamento, área o unidad donde ocurre la agresión deberá llamar inmediatamente a Carabineros.
- Informar a guardias del establecimiento, quienes De no contar con seguridad en el establecimiento la jefatura a cargo será la encargada de llamar a Carabineros
- Informar a la jefatura de Servicio, o Médico de Turno para dar alta disciplinaria al paciente. (Siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente).
- Certificar lesiones sufridas, mediante DAU, reportarlas como accidente laboral en caso que exista agresión física efectiva.
- Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución correspondiente. En caso que exista agresión física efectiva, la/el funcionaria/o agredida deberá ser trasladado/o a la OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones médicas y/o psicológicas según la situación lo amerita.
- En caso de agresión física efectiva, el Subdepartamento de Prevención de Riesgo, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental deberá realizar la DIAT para ingreso al OAL, si el establecimiento cuenta con un referente de Prevención de Riesgos, deberá ser el/ella quien realice la DIAT, dentro de las 24 horas tras ocurrido el hecho. en el caso que los establecimientos pertenecientes a la Red APS que no cuenten con un prevencionista de riesgos, la/el funcionaria/o agredido puede hacer ingreso directo a su OAL correspondiente, recibiendo las prestaciones que la ley 16.744 entrega.
- El director/a del establecimiento o quien lo subroga, procurará la continuidad de las prestaciones a las/os usuaria/os de manera oportuna, sin poner en riesgo la integridad física y psicológica del personal de salud, por lo que, deberá coordinar

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026


y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de las/os funcionaria/os agredidos/as. Se enfatiza la necesidad de gestión inmediata para los servicios de urgencia y atención directa al paciente.

- La jefatura deberá informar el hecho de agresión mediante FAF a la jefatura del Subdepartamento de Prevención de Riesgo, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental del Servicio Salud Osorno para reporte y seguimiento, dentro de 48 horas.
- Incorporar relato de la agresión en libro de novedades manejado por guardias. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
- En caso de los hospitales y dispositivos dependientes de Servicio de Salud Osorno, será el Departamento de Asesoría Jurídica quien preste asesoría para que se presente la correspondiente denuncia o querrela, y en el caso de los establecimientos pertenecientes a la Red APS, la asesoría será entregada por la entidad administradora correspondiente; y en aquellos establecimientos pertenecientes a la red de APS que no cuenten con un departamento jurídico, será responsabilidad del servicio de salud Osorno, quien patrocine la denuncia o querrela en el respectivo sistema judicial del país.
- Ante un intento o agresión física efectiva y este hecho perjudique y perturbe el pleno desarrollo del personal, debe realizarse asistencia psicológica, la cual debe ser realizada dentro de la jornada laboral, a través, de dos instancias:
  - a) Primer Apoyo Psicológico (P.A.P.) individual a realizarse dentro de las primeras 24 horas ocurrido el hecho. Puede ser realizado, a través, de las siguientes instancias:
    - Respondedores en Primer Apoyo Psicológicos (PAP) seleccionado por cada establecimiento y capacitados previamente en entregar una primera contención psicológica.
    - OAL correspondiente al Establecimiento de Salud.

Será la dirección del establecimiento la encargada de velar por la ejecución de esta medida dentro del plazo establecido.

- b) Intervención en Crisis Grupal a realizarse idealmente tras 48 horas de lo ocurrido. Esta intervención deberá ser solicitada por la dirección del establecimiento o Jefatura directa del equipo afectado, a través, del Subdepartamento de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, quien coordinará con las Encargadas del Programa Saludablemente Funcionarias/os Red SSO y Red APS, gestionar o ejecutar la intervención en crisis para el equipo afectado.

#### **VIII-. ROLES EN EL PROCEDIMIENTO ANTE EVENTOS DE AGRESIÓN A FUNCIONARIA/OS**

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026


A fin de contribuir con una representación del accionar frente a hechos de agresión, se propone una descripción de las funciones que tendrán los actores claves del proceso, con la finalidad de entregar a los equipos de salud una visión general de los roles de cada individuo, el cual se explica a continuación:

**a) Rol del Equipo Directivo del Establecimiento:**

- Se preocupará de garantizar la seguridad del personal, implementando y coordinando las medidas necesarias.
- Facilitará la difusión del procedimiento de actuación a todos las/os funcionarias/os, informando el lugar en que se encuentra publicado el formulario de registro de incidentes y las instrucciones para la implementación y cumplimiento.
- Cuando se encuentran frente a un hecho flagrante de delito o tomen conocimiento de este, deberán actuar según lo indica el artículo 91 y 92 del Estatuto Administrativo, que obliga a las directoras y directores y jefaturas de servicio a denunciar estos hechos.
- Coordinará con el equipo de Prevención de Riesgos, a fin de notificar el Accidente de Trabajo, este se realizará, a través, de la DIAT al Organismo Administrador.
- En caso de que la/el funcionaria/o agredido/a requiriera asesoría jurídica, la/el director/a del Establecimiento deberá solicitar vía formal a la Dirección del Servicio dicha prestación. En el caso de los dispositivos APS deberán establecer el flujo correspondiente de acuerdo a los recursos con los que cuentan.
- Investigar circunstancias relacionadas con el incidente.
- Resguardar y coordinar la continuidad en la atención.
- Realizar denuncia ante carabineros si la situación lo amerita.
- Velar por la ejecución del primer apoyo psicológico tan pronto sea posible, dentro de las primeras 24 horas de la ocurrencia del hecho, resguardando su realización dentro de la jornada laboral.
- Coordinar con el Equipo de Prevención de Riesgos, la activación de la Intervención en Crisis Grupal, para ser realizada por psicólogos especialista tras 48 horas ocurrido el hecho.

**b) Rol del Departamento Jurídico del Servicio Salud Osorno y de las Entidades Administradoras de Salud Municipal de la Provincia de Osorno:**

- Prestaran asistencia y/o asesoramiento a la (al) funcionaria/o, a fin de determinar las vías judiciales para la correspondiente denuncia y su posterior acompañamiento.
- A solicitud escrita del establecimiento que no pertenezca a la red asistencial del Servicio de Salud Osorno, y que no cuente con un equipo jurídico a disposición, la asistencia y acompañamiento jurídico la otorgará supletoriamente, el equipo jurídico del Servicio de Salud Osorno, para entregar la asesoría correspondiente

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

con la finalidad de evaluar las circunstancias propias del caso y posteriores acciones las cuales son las siguientes:

- denuncia: En términos simples y generales, con denunciar nos referimos a la entrega de información que cualquier persona realiza a las autoridades correspondientes, acerca de hechos que han ocurrido y que pueden constituir un delito. Esta acción puede ser ejecutada por la persona o cualquiera en su representación según el artículo 91 y 92 del Estatuto Administrativo. Además, y sin perjuicio de lo anterior, están obligados a denunciar de modo inmediato las directoras, directores y jefaturas de servicio cuando se encuentran frente a un hecho de delito flagrante que está ocurriendo en su establecimiento.

Los canales de denuncias son:

1. Carabineros de Chile
2. Policía de investigaciones de Chile
3. Ministerio Público
4. Juzgado de Garantía de Osorno

#### **c) Rol de Carabineros de Chile:**


- Carabineros de Chile deberá resguardar a las/os usuarias/os y al personal de salud ante situaciones que pongan en riesgo severo su integridad física y/o psicológica, dentro de las cuales se encuentran amenazas de muerte, riñas violentas o agresiones físicas por parte de las/os usuarias/os o sus acompañantes.
- Se sugiere que la forma de contacto sea, a través, del número telefónico 133.
- Ante amenazas de muerte, el/la funcionaria/o podrá presentar la correspondiente denuncia.

#### **d) Rol Centro de Apoyo a Víctimas:**

El decreto exento N° 1.468 del 7 de agosto de 2023, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, expone un acuerdo de colaboración entre la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y la Subsecretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

Dicho acuerdo establece mecanismos de comunicación, coordinación y derivación que faciliten el acceso al Programa de Apoyo a Víctimas (PAV) para las/os funcionarias/os de la salud pública que lo requieran voluntariamente dependiendo del caso.

- **Derivación:** Las derivaciones voluntarias de las/os funcionarias/os víctimas de delitos violentos al Programa de Apoyo a Víctimas se realizarán mediante las/os Encargadas del Programa Saludablemente Funcionarias/os, Referente Técnico o Coordinador de la Mesa de Seguridad Provincial mediante correo electrónico, donde el Centro de Apoyo a Víctimas evaluará el caso expuesto, dependiendo de las características de

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

la víctima y sus requerimientos.


- **Delitos que abarca el Programa de Apoyo a Víctimas:**
  1. Homicidios: incluye femicidio, infanticidio y parricidio.
  2. Cuasidelitos de homicidio.
  3. Secuestros: incluye sustracción de menores.
  4. Abuso sexual.
  5. Violación: mayores de 14 años.
  6. Trata de personas.
  7. Robos violentos: Incluye robo con intimidación.
  8. Lesiones graves y gravísimas: incluye castración y mutilación. La lesión debe ser física y provocar una incapacidad de más de 30 días.
  9. Lesiones graves y gravísimas: incluye muerte por conducción en estado de ebriedad o influencia del alcohol.
  
- **Prestaciones del Programa de Apoyo a Víctimas:** Si la agresión se encuentra enmarcada dentro de los delitos que abarca el programa, las/os funcionarias/os de salud pueden acceder a las siguientes prestaciones:
  - Servicios de Primera Respuesta: Primer auxilio psicológico y apoyo en información y activación de redes. Servicio 24/7 telefónico.
  - Servicio de Segunda Respuesta: Reparación integral de las consecuencias negativas de la victimización, a través, del Servicio de Atención Reparatoria, donde un equipo interdisciplinario abordará el caso entregando el apoyo a las/os funcionarias/os afectados. El equipo está compuesto por: Abogada/o, Trabajador/a Social y Psicóloga/o.

**e) Rol Departamento de Comunicaciones:**

Ante una situación de agresión verbal o física, que tenga repercusión en medios de prensa local, Comunicaciones de SSO o Municipio respectivo solicitará los antecedentes de la situación al equipo directivo del establecimiento involucrado para evaluar la respuesta oficial y el control de daños a nivel comunicacional. Esta respuesta será elaborada en conjunto con el equipo directivo del establecimiento en cuestión. 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 el equipo de funcionaria/os.

**f) Rol Jefatura Directa de funcionario agredido:**

- Ante una agresión física, verbal y/o Psicológica deberá completar el Formulario Agresión funcionario (FAF).
- Informar al director/a o jefe del Establecimiento sobre la agresión sufrida por

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

las/os funcionarias/os.

- Tomará las medidas necesarias para dar continuidad a la atención de usuarios.


**g) Rol del Equipo de Prevención de Riesgos de cada Establecimiento**

- Realización de DIAT para ingreso al OAL.  
En caso que el establecimiento cuente con un referente de Prevención de Riesgos, deberá ser él/ella quien realice la DIAT.
- Llevar registro actualizado y centralizado de las agresiones a los funcionarios.
- Coordinar con el Referente de la Mesa de Seguridad en conjunto con el Programa Saludablemente funcionarias/os Intervención en Crisis según corresponda.
- Coordinar Capacitaciones con el Referente de la Mesa de Seguridad sobre la norma 28, socialización del Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Denuncia de Agresiones al Personal de Salud para la totalidad de los dispositivos.
- Coordinar con el Referente de la Mesa de Seguridad en conjunto con el Programa Saludablemente funcionarias/os formación de monitores PAP por establecimiento.
- Coordinar con el Referente de la Mesa de Seguridad junto con el Programa Saludablemente Funcionarias/os capacitaciones en Identificación y Manejo de Situaciones Difíciles.
- Coordinar acciones de apoyo e intervención con el Establecimiento y generar retroalimentación al/a director/a de Servicio, respecto a la información fidedigna del incidente.

**h) Rol Programa Saludablemente Funcionarias/os:**

- Coordinación de intervenciones individuales y/o grupales con el OAL correspondiente al establecimiento.
- Derivaciones al Centro de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior según voluntariedad del funcionario víctima de agresión según corresponda el caso.
- Diseño, coordinación y/o ejecución de la Intervención Psicológica Grupal para el equipo afecto por el hecho de agresión, debe realizarse idealmente tras 48 horas ocurrido el hecho, dentro de la jornada laboral. En dicha intervención será primordial entregar información sobre sintomatología temprana de posibles afecciones psicológicas que pudieran sufrir las/os funcionarias/os posterior al hecho de agresión, con el fin de activar las redes de apoyo.
- Diseño, coordinación y ejecución de talleres de Identificación y Manejo de Situaciones y Relaciones Difíciles con Usuarios y otros atingentes a la formación de habilidades y competencias que puedan favorecer el actuar del personal de salud o prevenir las posibles situaciones de agresión.
- Diseño, coordinación y ejecución de Capacitación para la Formación de respondedores P.A.P.

**i) Rol de los operadores RADFS:**

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

- Las/os operadores deben ser designados por la dirección del establecimiento de salud y frente a una situación de agresión verbal o física será responsable de ingresar la información relevante a la agresión ocurrida en la plataforma de registro de agresiones al personal de salud RADFS.

**j) Rol del Referente Técnico de la Mesa de Seguridad:**


- Informar mensualmente la cantidad de agresiones registradas a la mesa de seguridad.

**k) Rol de la Comisión Evaluadora de Casos Correspondientes al Servicio Salud Osorno:**

- La comisión evaluadora de casos se activará frente a eventos de agresión graves o gravísimos que afecten a funcionarias/os de los establecimientos pertenecientes a la red del Servicio Salud Osorno, siendo su rol evaluar los casos que requieran asistencia jurídica según la situación lo amerite. Esta comisión está conformada por:
  - Director del Servicio Salud.
  - Subdirector de Gestión y Desarrollo de las personas.
  - Un representante del Departamento Jurídico del Servicio Salud Osorno.
  - Equipo técnico de la mesa de seguridad conformado por: Referente técnico, coordinador, referente de salud ocupacional, encargadas/os Programa Saludablemente Funcionarias/os.
  - Un representante gremial del funcionario afectado, en caso de no estar asociado a alguna asociación gremial, será el gremio con mayor representatividad del Centro de Trabajo al que pertenece el funcionario (a).
  - Un representante del Centro de Apoyo a Víctimas del Ministerio del Interior.

**IX.- DEFINICIONES**

- Primer Apoyo Psicológico (P.A.P.):** Instancia individual a ejecutarse tan pronto sea posible, dentro de las 24 horas de la ocurrencia del hecho, resguardando su realización dentro de la jornada laboral. Su objetivo principal es ayudar a quienes se han visto afectados por eventos potencialmente traumáticos o diversos tipos de crisis, centrándose en brindar alivio emocional inmediato, vincular a las personas afectadas con los dispositivos de ayuda necesarios y prevenir el desarrollo de complicaciones a largo plazo.
- Intervención Psicológica Grupal:** Instancia para el equipo que se ha visto afectados por el hecho de agresión, a realizarse tras 48 horas de lo ocurrido. Se resguardará su realización dentro de la jornada laboral. Su objetivo

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026


principal es la liberación emocional, identificar los recursos protectores del equipo, informar sobre posible sintomatología y activar redes de apoyo.

- **Organismo Administrador de Ley (OAL):** Los Organismos Administradores del Seguro Ley N°16.744 que deben otorgar las prestaciones a que tiene derecho los trabajadores. En Chile Los OAL son: Mutua de Seguridad, Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), Instituto de Seguridad Laboral ISL. Instituto de seguridad del trabajador (IST).
- **Delito:** Toda acción u omisión voluntaria contraria al derecho penada por la ley.
- **Lesión Gravísima** (Artículo 397, Código Penal de Chile). Produce Incapacidad para un desarrollo laboral apropiado o impedimento de un miembro importante, es decir, la víctima se ve incapacitada de sus capacidades naturales o que ha perdido el manejo de sí misma ante la lesión. La deformidad también es considerada como una lesión grave gravísima.
- **Lesión Grave** (Artículo 397). Tiene como consecuencia la generación de una enfermedad y/o incapacidad para las responsabilidades cotidianas por más de 30 días, siendo específico para el campo laboral.
- **Lesión Menos Grave** (Artículo 399). Es una herida, golpe o agresión que no produce incapacidad laboral por más de 30 días.
- **Lesión leve** (Artículo 494). Son todas aquellas lesiones no capaces de producir en la víctima una enfermedad o algún tipo de incapacidad parcial o total.

	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

**X. ANEXOS**

- A. ANEXO N°1 FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR SALUD.

 <p>Servicio de Salud Osorno Región de Los Lagos</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

FOLIO: \_\_\_\_\_



FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DEL SECTOR SALUD.  
 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 con una "X").					
TIPOS DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA:	<input type="checkbox"/>	Agresión con arma de fuego	TIPOS DE AGRESIÓN VERBAL EFECTIVA:	<input type="checkbox"/>	Agresión sexual verbal
	<input type="checkbox"/>	Agresión con arma blanca		<input type="checkbox"/>	Amenazas u hostigamientos
	<input type="checkbox"/>	Agresión con objeto contundente		<input type="checkbox"/>	Insultos o garabatos
	<input type="checkbox"/>	Agresión sexual física		<input type="checkbox"/>	Burlas o descalificaciones
	<input type="checkbox"/>	Empujones, combos, patadas		<input type="checkbox"/>	Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales
	<input type="checkbox"/>	Otros		<input type="checkbox"/>	Otro tipo de agresión


I. ANTECEDENTES:			
Fecha:		Hora:	Comuna:
Establecimiento:		APS (CESFAM, otro):	
Servicio de Salud:		Unidad/Servicio:	

II. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:			
Nombre completo:		Estamento:	
Run:		Fecha nacimiento:	
Domicilio:			
Teléfono:		Correo electrónico:	

III. DATOS DEL AGRESOR (de ser posible):							
Nombre completo:							
Run:			Sector:				
Domicilio:			Teléfono:				
Paciente Salud Mental:	Si:	No:	NN:	Tipo de Agresor:	Usuario	Familiar	Otro

IV. TESTIGOS DEL CONFLICTO:			
Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			
Run:		Teléfono:	

V. SI SE ADJUNTAN DOCUMENTOS, INDICAR CUÁLES:

 <p>Servicio de Salud Osorno Región de Los Lagos</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p><b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b></p>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

**B. ANEXO N°2 DENUNCIA INDIVIDUAL DE ACCIDENTE DEL TRABAJO**




**DENUNCIA INDIVIDUAL DE ACCIDENTE DEL TRABAJO (DIAT)**

           Folio:

Código del Caso      Fecha de Emisión

**A. Identificación del Empleador**

Nombre o Razón Social      RUT

Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad)      Comuna      Número de Teléfono

Hombres     Mujeres     Pública     Privada

Principal     Contratista     Subcontratista     De Servicios Transitorios      N° de Trabajadores      Propiedad de la Empresa

Si es Contratista o Subcontratista, señale actividad económica empresa principal:

Principal     Contratista     Subcontratista     De Servicios Transitorios

Tipo de Empresa

**B. Identificación del Trabajador/a**

Nombres - Apellido Paterno - Apellido Materno      RUN

Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad)      Comuna      Número de Teléfono

Hombre     Mujer      Sexo

                 Edad      Fecha de Nacimiento

Señale si el trabajador pertenece o no a un pueblo originario:

Aikeleufe     Coña     Guechua     Oro - Cuzi ?

Atacameño     Diaguita     Rapanui

Aimara     Mapuche     Yamana (Yagan)     Ninguno

Nacionalidad      Profesión u Oficio

Dias     Meses     Años     Indefinido     Plazo Fijo     Por Obra o Faena     Temporaria

Empleador     Trabajador Dependiente     Trabajador Independiente     Familiar no Remunerado     Trabajador Voluntario

Tipo de Contrato      Tipo de Ingreso:

Remuneración Fija     Remuneración Variable     Honorarios

Empleador     Trabajador Dependiente     Trabajador Independiente     Familiar no Remunerado     Trabajador Voluntario

Categoría Ocupacional

**C. Datos del Accidente**

Fecha del Accidente      Hora del Accidente      Hora de Ingreso al Trabajo      Hora de Salida del Trabajo

A.M.     P.M.       A.M.     P.M.       A.M.     P.M.

Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad)      Comuna

Señale que estaba haciendo el trabajador al momento o justo antes del accidente:      Señale el lugar donde ocurrió el accidente (nombre de la sección, edificio, área, etc.):

Describa ¿Qué pasó o cómo ocurrió el accidente?:

Señale cuál era su trabajo habitual:      ¿Al momento del accidente desarrollaba su trabajo habitual?  SI     NO

Clasificación del Accidente (según Ley 16.744):      Tipo de Accidente:      Si es accidente de Trayecto, responda:      Tipo de accidente de Trayecto:

Grave     Fatal     Otro       Trabajo     Trayecto

Parte de Carabineros     Declaración     Testigos     Otro

Medio de Prueba      Detalle del Medio de Prueba

**D. Identificación del Denunciante**

Nombres - Apellido Paterno - Apellido Materno      RUN


    

Número de Teléfono      Clasificación del Denunciante (Ley 16.744):

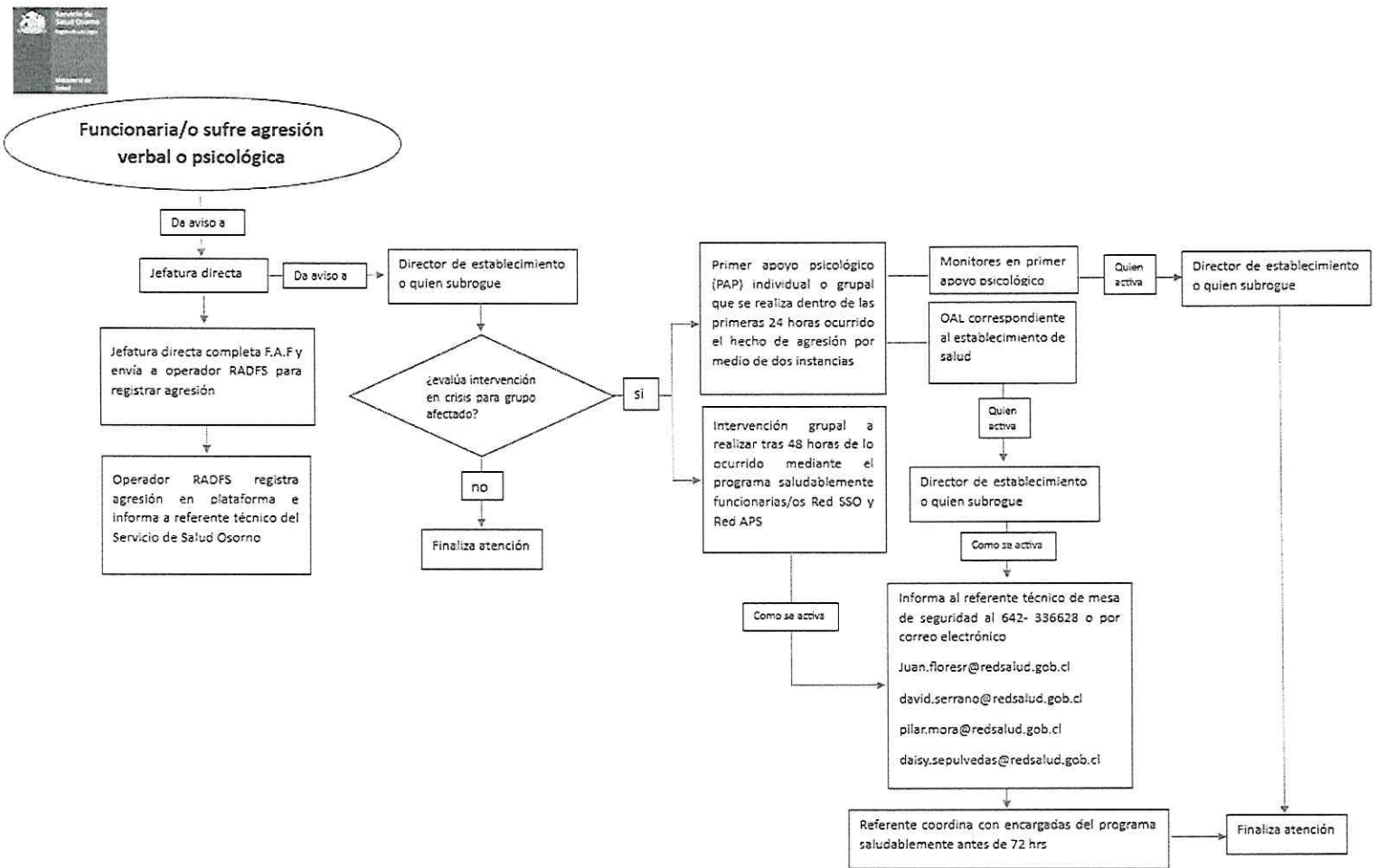
Empleador     Trabajador/a     Familiar     Médico Tratante


Comite Paritario     Empresa Usuaria     Otro

Firma

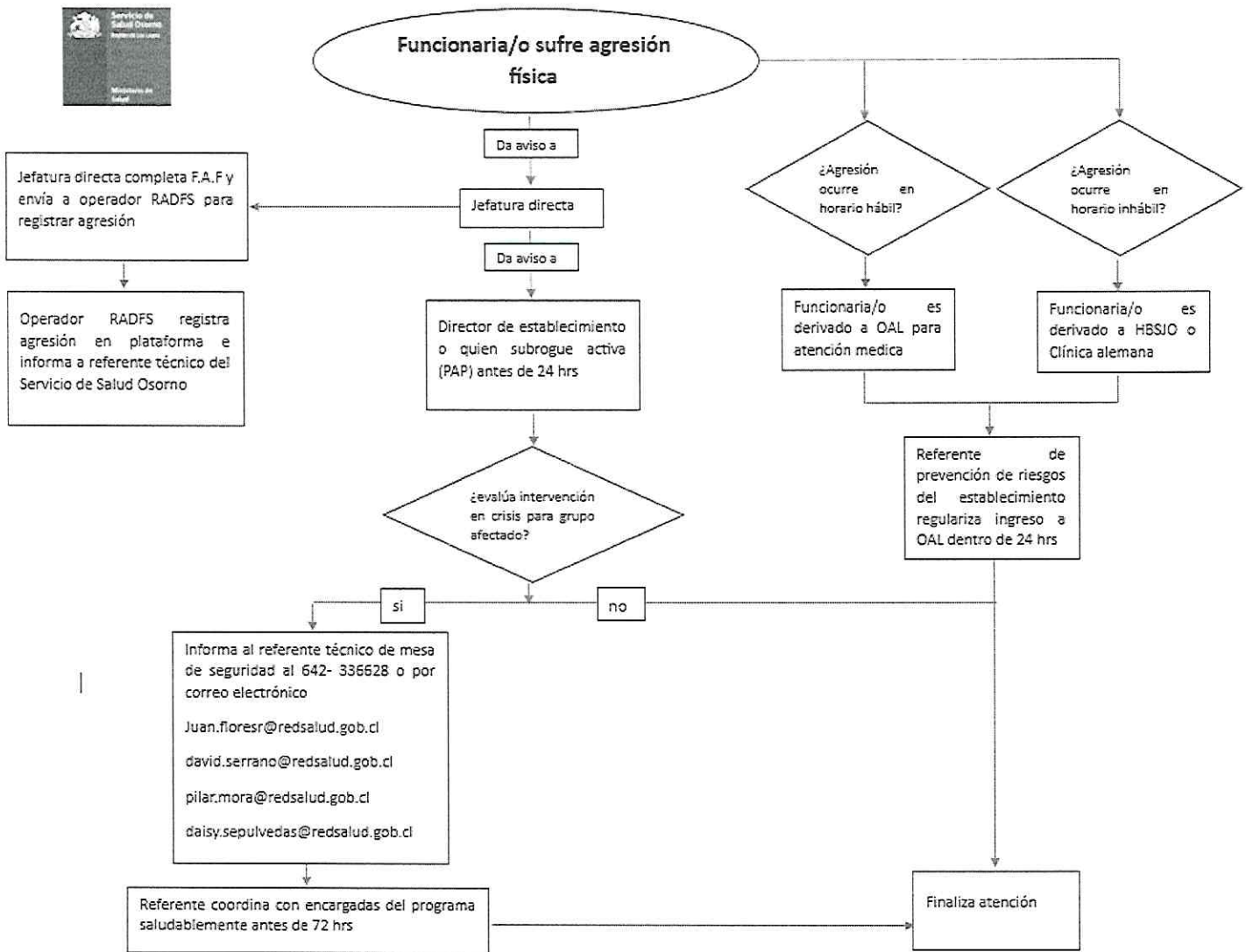
 <p>Servicio de Salud Osorno Región de Los Lagos</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<p><b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b></p>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023
		Fecha término vigencia: Octubre 2026


**C. ANEXO N°3 FLUJOGRAMA DE AGRESIÓN VERBAL O PSICOLÓGICA**



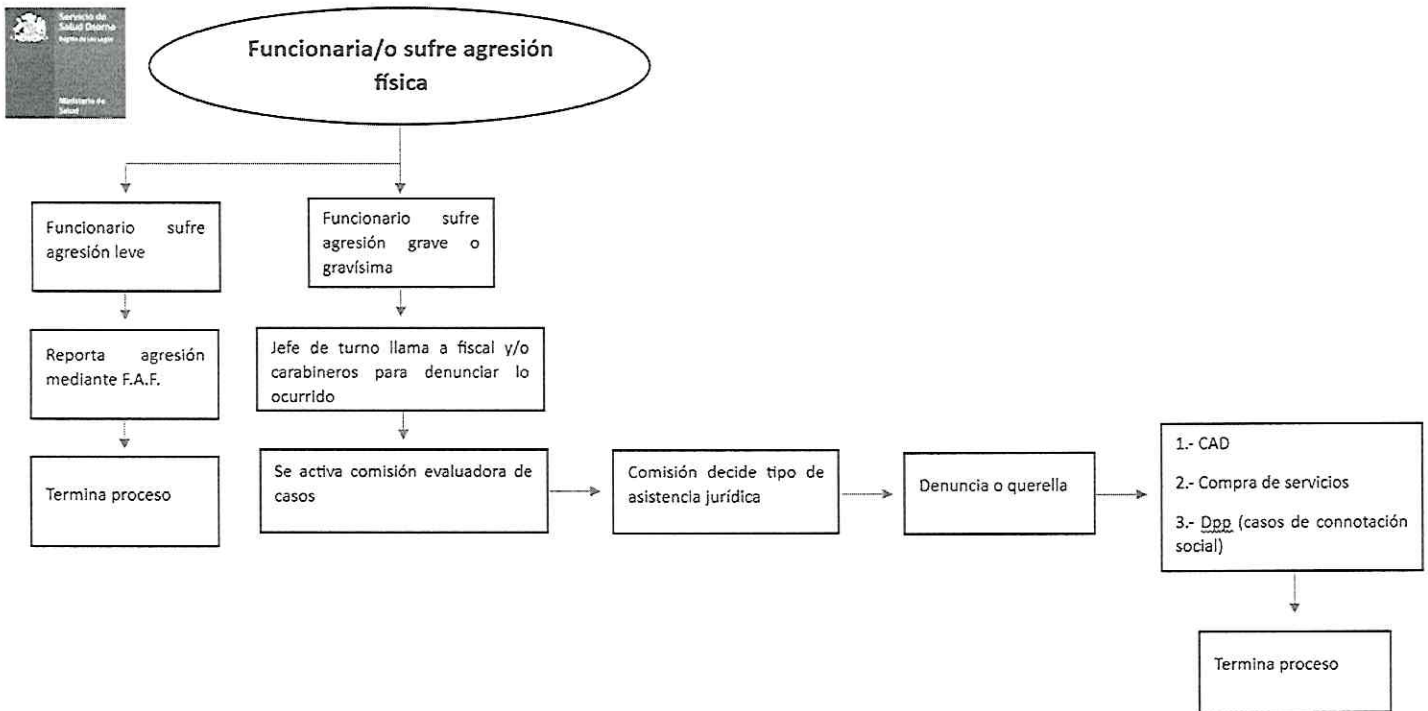
 <p>Servicio de Salud Osorno Región de Los Lagos</p> <p>Ministerio de Salud</p>	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

**D. ANEXO N°4 FLUJOGRAMA DE AGRESIÓN FÍSICA**



	<b>PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y TRATAMIENTO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD</b>	Vigencia: 3 años
		Versión: 02
		Fecha de aprobación: Octubre 2023 Fecha término vigencia: Octubre 2026

**E. ANEXO N°5 FLUJOGRAMA JURIDICO**





Dirección

**DSF1248**  
**VERSION.: 2**  
**ANT.: SI**  
**MAT.: ACTUALÍCESE; el documento denominado**  
**“Protocolo para la Prevención, Tratamiento y**  
**Denuncia de Agresiones al Personal de Salud**

VISADOR	VB	FECHA OPERACION
DAVID SERRANO GALLARDO	S	2024-03-01 15:44:43
KARIN SCHOLZ BRANDT	S	2024-03-04 09:21:09
EDUARDO BARRIENTOS NAVARRETE	S	2024-03-04 18:57:28

FIRMANTE	VB	FECHA OPERACION
RODRIGO ALARCÓN QUESEM	S	2024-03-05 08:55:14

Creador: ALICIA SAEZ  
Depto.: DEPARTAMENTO DE FORMACION Y CAPACITACION