

**NORMA: MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y DE AGRESIONES  
A FUNCIONARIOS POR PARTE DE LOS USUARIOS**

Fecha entra vigencia	Fecha última actualización	Nº de actualizaciones	Fecha Próxima revisión
Mayo 2014	Diciembre 2022	1	Diciembre 2027

**MODIFICACIONES**

- Se cambia el nombre de la norma
- Modificaciones introducidas en la Ley N° 20.584, por la ley N° 21.188.
- Incorporación de Resolución Exenta N°1568 del 27/07/2021, del Hospital Padre Hurtado, sobre nombramiento de referente de Seguridad Funcionaria y Plan de acción a realizar año 2022-2023.
- Incorporación de etapas relacionadas a incidentes por agresiones a funcionarios.
- Definición accidente de trabajo, Artículo 5°, Ley 16.744.
- Incorporación objetivos general y específicos.
- Roles y Responsabilidades.
- Se agrega dirección de correo para informar sucesos de agresión a funcionarios.
- Definiciones de situaciones de riesgo, tipo de Agresiones, tipos de violencia (SUSESO, Circular N°3696/30/09/2022)
- Causas que pueden motivar una agresión hacia los funcionarios/as de salud.
- Se agrega punto sobre alta disciplinaria.

**FUNDAMENTOS**

La presente norma, ha sido elaborada por la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental, dependiente de la Sub-Dirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, y diseñada con el fin de prevenir, actuar y tomar medidas correctivas y de contención, frente a situaciones de agresiones físicas, psicológicas y verbales sufridas por funcionarios del Hospital Padre Alberto Hurtado de parte de usuarios, con ocasión del desempeño de sus funciones.

Como base se utilizó Norma General Administrativa N°28, aprobada por Resolución Exenta N° 408 de 4 de abril de 2018 del Ministerio de Salud y el Programa de vigilancia preventivo de actuación y contingencia, respecto de accidentes del trabajo del tipo agresiones a funcionarios por parte de usuarios, versión primer semestre 2022, realizado por la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental.

Por su parte, la Subsecretaría de Redes Asistenciales MINSAL, a través de Ordinario C34/910 de 30 de marzo de 2021 comunica la actualización de nuevo formato de reportabilidad de eventos de violencia externa o agresiones a funcionarios de la salud a causa o con ocasión del desempeño de sus funciones. El 15 de marzo de 2021, esta misma Subsecretaría, envía Primer informe de violencia externa, que da cuenta de la descripción de situaciones de violencia realizado a nivel central entre los años 2018 y 2020 y que fue realizado con reportes mensuales enviados por referentes de seguridad de las Direcciones de Servicios de Salud.

La exposición a estos agentes de riesgo, pueden desencadenar la ocurrencia de un accidente de trabajo, el cual está definido en el artículo 5° de la Ley 16744 como "toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte".

Según establece Resolución Exenta N° 1568 de 27-07-2021, del Hospital Padre Alberto Hurtado, se considera a las agresiones físicas y/o verbales de parte de los usuarios a los funcionarios del Hospital Padre Hurtado, tanto ocurridas en el centro hospitalario como en los cometidos de servicio en terreno, como un Accidente de Trabajo.

Por otra parte, la Ley N° 21.188 introdujo un nuevo artículo 35 bis en la Ley N° 20.584, cuyo tenor es el siguiente: “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”.

En fin, la ley N°21.188 también modificó el Código Penal, introduciendo los artículos 297 Bis y 401 Bis, con el objeto de incrementar las sanciones que, en caso de amenazas o lesiones, sufran –entre otros- los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud en el desempeño de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas.

Considerando esto, es que la presente norma busca abordar tres etapas relacionadas a incidentes de agresiones a funcionarios:

- 1) Medidas preventivas frente a situaciones de agresión: Corresponden a orientaciones generales que se pueden realizar para evitar y/o mitigar la ocurrencia de agresiones.
- 2) Procedimiento frente a hechos de agresión: Acciones y medidas frente a una situación de agresión.
- 3) Medidas posteriores a situaciones de agresión: Prácticas para contribuir a mitigar el impacto negativo derivado de un hecho de agresión, que podrían afectar la salud física y psicológica de los funcionarios. Estas medidas, en conjunto, buscan ser una guía, frente a las gestiones y actividades implementadas por HPH, además de evitar consecuencias psicosociales por este tipo de incidentes, tales como:

- Desarrollo de habilidades personales
- Apoyo psicológico en situaciones de agresión
- Orientación, contención y asistencia a los funcionarios afectados
- Establecer canales formales de comunicación

El Reglamento Interno de Higiene y Seguridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, aprobado mediante Resolución Exenta N° 1607 del 23/07/2021, en el Título I, Artículo 6, letra y, define como maltrato: cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo, o degradando el clima laboral.

Establece además en Título VII: de la obligación de informar de los riesgos laborales (D.S. N° 40), frente a la exposición a Agresiones, medidas preventivas tales como:

- Capacitar a los funcionarios respecto a la actuación en caso de agresiones.
- Implementación de medidas correctivas de condiciones que generen riesgos en los funcionarios.

#### **OBJETIVO GENERAL**

- Definir una norma para prevenir, actuar y apoyar a funcionarios y funcionarias del Hospital Padre Alberto Hurtado, frente situaciones conflictivas y de agresiones por parte de usuarios, en el desempeño de sus funciones.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar las situaciones conflictivas y/o de agresión, que puedan sufrir lo/as funcionario/as del HPH, por parte de los usuario/as, durante el desempeño de sus funciones. Para efectos de esta norma se comprende dentro del concepto de usuarios a los pacientes, a sus familiares y a sus acompañantes.

- Elaborar protocolos de seguridad, ante la ocurrencia de hechos de agresión hacia los funcionarios/as del Hospital, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de funcionarios (as) afectados.
- Internalizar una cultura de seguridad, a través de la difusión de esta norma.
- Concientizar a los funcionarios y funcionarias en las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.
- Establecer un indicador para medir la aplicación de esta norma.

#### **QUIENES DEBEN APLICARLA**

##### **Jefaturas de Servicio, jefatura directa y/o jefes de Unidades:**

- Velar por la seguridad de los funcionarios de su unidad.
- Apoyar y acompañar a funcionarios de la unidad, frente a cualquier situación conflictiva y/o acto de agresión.
- Realizar la notificación y cuando corresponda, la denuncia, en caso de que el afectado no se encuentre en condiciones de realizarlo.
- Reunir antecedentes del hecho ocurrido y mantener registro de ello.
- Entregar la facilidad a funcionarios y/o equipo de trabajo, en relación a atenciones de salud y/o procesos legales que requiera de la participación.
- Participar, en caso que se requiera, de las investigaciones de agresiones que se realicen.
- Velar por la existencia de medidas de prevención, reacción, correctivas y reparatorias, que resguarden al seguridad e integridad de funcionarios frente a una agresión.
- Coordinar la continuidad de atención a usuarios en la unidad afectada, siempre que esto no ponga en riesgo la seguridad de los funcionarios.
- Participar en capacitaciones impartidas por SSMSO, Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental u Organismo Administrador de Ley N°16744.
- Conocer y difundir los protocolos y normas internas, promoviendo la aplicación de éstas, frente a situaciones conflictivas y casos de agresiones a funcionarios de HPH.

##### **Jefe de Operaciones o quien lo subrogue:**

- Mantener comunicación directa con empresa de seguridad y vigilancia (ESV).
- Canalizar la entrega de información referente a hechos de agresiones (Recibir Informe de reporte de Incidente, elaborado por personal de ESV y derivarlo a Referente de Seguridad funcionaria).
- Velar por el cumplimiento y ejecución de esta norma.

##### **Empresa de seguridad y vigilancia (ESV):**

- Recibir alerta y acudir oportunamente al evento para controlar la situación y/o solicitar la presencia de Carabineros según tipificación de agresiones SUSESO Circular N° 3696 / 30-09-2022.
- Registrar en Libro de novedades todos los antecedentes del suceso y a la vez, generar Informe de Reporte de Incidente, el que deberá ser enviado a la brevedad a jefe de Operaciones, describiendo los hechos ocurridos.

##### **Mesa de Seguridad Agresiones y violencia externa a funcionarios**

- Velar por la correcta aplicación y permanente difusión de la presente norma, frente situaciones conflictivas y casos de agresiones.
- Elaborar en conjunto con Referente de Seguridad Funcionaria, un Plan de trabajo anual, que implique la generación e implementación de medidas preventivas y reparatorias, así como también acciones frente a quienes resulten responsables.
- Generar e implementar un Plan de Capacitación y desarrollo de competencias, dirigido a funcionarios.
- Coordinar acciones en el ámbito de las agresiones, en conjunto con el Comité Paritario y el Comité de Riesgos Psicosociales.

- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente y normativa vigente.

#### **Referente de Seguridad Funcionaria o quien lo subrogue**

- Participar en la elaboración, implementación y actualización de esta norma, en conjunto con la Mesa de Seguridad de HPH
- Participar en la confección y ejecución del Plan de Capacitación para funcionarios, específicamente en temas de agresiones.
- Mantener registro actualizado y con su respectivo seguimiento, según planilla entregada por SSMSO.
- Velar por el cumplimiento del flujo de información de reporte de casos.
- Informar mensualmente al SSMSO, los casos de agresiones ocurridos en HPH.
- Participar de las reuniones de la Mesa de Seguridad local, además de los requerimientos por parte de SSMSO.
- Cumplir con las demás funciones que le sean asignadas por la autoridad competente y normativa vigente.

#### **Equipo Salud funcionaria**

Integrado por médico del personal, psicólogo, asistente social y otros dispositivos disponibles (ej. Organismo Administrador Ley N° 16744), estará a cargo de:

- Realizar atención médica y/o intervenciones psicológicas de contención emocional en caso que se requiera.
- Monitorear la necesidad de derivación a ACHS.

#### **Unidad Jurídica**

- Entregar asesoría y orientación requerida por funcionarios.
- Orientar al Director del Establecimiento, en casos que corresponda iniciar un proceso judicial.
- Participar de las acciones que la legislación vigente establezca como parte de su competencia.
- Mantener flujo de comunicación con el Referente de Seguridad Funcionaria con la finalidad de mantener actualizados los casos judiciales que se encuentren en curso,
- Asesorar técnicamente la implementación y/o actualización de la presente norma.
- Participar en reuniones convocadas por la mesa de Seguridad de HPH

#### **Director (a) o quien lo subrogue**

- Promover y facilitar el cumplimiento de esta normativa.
- Instruir las acciones necesarias para cumplir lo señalado en la legislación vigente, relacionada con agresiones a funcionarios de la salud y con derechos y deberes de las personas en relación con la atención en salud.
- Ordenar el alta disciplinaria cuando corresponda (ver punto VI).

#### **Auditoría Médica**

- Analizar la solicitud de Alta Disciplinaria, con el fin de validar la aplicación de esta medida en base a los antecedentes clínicos del paciente y de la agresión que afectó al funcionario (ver punto VI).

#### **Unidad de participación Social y OIRS**

- Difundir permanentemente los planes internos de seguridad, con enfoque a usuarios, con la finalidad de disminuir la probabilidad de situaciones de conflicto y/o agresiones a funcionarios.
- Informar a usuarios, sobre los canales de comunicación, frente a reclamos, dudas y sugerencias y los tiempos de respuesta para cada situación.
- Realizar actividades de sensibilización sobre agresiones a funcionarios y su relación con la ley N° 20.584.

#### **Organismo Administrador Ley N° 16744**

- Otorgar cobertura de la Ley N° 16744, de manera oportuna e integral, a funcionarios que lo requieran.
- Proporcionar la atención de UIC (Unidad de Intervención de Crisis), cada vez que sea requerida, para atender a funcionario y/o equipo afectado.
- Entregar informe de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), y hacerlo llegar a Referente de Seguridad Funcionaria de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y gestión Ambiental de HPH.

- Aportar al Referente de Seguridad Funcionaria de HPH, con información estadística, como herramienta para desarrollo de informes en el ámbito de las agresiones a funcionarios de la Salud.
- Colaborar en el diseño de un Programa preventivo de Capacitación en agresiones a funcionarios de la Salud.

#### **Funcionario afectado**

- Reportar a través de los documentos correspondientes y en los plazos establecidos.
- Realizar la denuncia de la agresión recibida.
- Ajustarse a las indicaciones entregadas por el Organismo Administrador de la Ley N°16744, en caso de reposo laboral, y hasta la indicación de alta.
- Presentar a su empleador, toda la documentación entregada por el Organismo Administrador.
- Participar de las investigaciones de situaciones de agresiones que se realicen  
Participar en Capacitaciones impartidas por Establecimiento.

La presente norma aplica asimismo, en todo cuanto corresponda de acuerdo a sus respectivos contratos, al personal contratado por el Establecimiento sobre la base de honorarios.

#### **RESPONSABLE DE SUPERVISAR**

- Referente Seguridad Funcionaria/ Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental.

#### **DESARROLLO DE LA NORMA**

##### **I. DEFINICIONES:**

##### **a) Definiciones de situaciones de riesgo**

Se consideran como situaciones de riesgo, 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 otras personas.

##### **b) Definición de Tipo de Agresiones**

La Norma General Administrativa N° 28, en el punto N° 3, define tipos de agresiones que pueden existir dentro de un establecimiento de salud tipifica una serie de situaciones que constituyen manifestación de trato irrespetuoso en contra del Equipo de Salud o de los demás pacientes.

Dentro de las agresiones que pueden presentarse en el establecimiento de salud, existen:

- **Agresiones psicológicas:**

Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica. La agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no.

- **Agresiones físicas:**

Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física o el derecho a la vida.

##### **c) Tipos de violencia**

Es importante mencionar que el fenómeno de la violencia laboral es muy amplio, por lo que es necesario especificar los tipos que existen (\*):

**Violencia tipo 1:** no existe relación laboral, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan a cabo las acciones violentas y la víctima. Ejemplo: un robo o asalto.

**Violencia tipo 2:** existe relación entre el autor o autora y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al usuario.

**Violencia tipo 3:** existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor o agresora y su víctima: familiar, colegas o jefes.

*(\*) Referencia Tipos de Violencia Ord. 1347/2019 SUSESO*

## II. CAUSAS QUE PUEDEN MOTIVAR UNA AGRESIÓN HACIA LOS FUNCIONARIOS/AS DE SALUD

*(Situaciones de riesgo de agresión/ Norma General Administrativa N° 28)*

### 1. Relacionadas a los usuarios

- Dolor y desconcierto de los usuarios.
- Frustración por los tiempos de espera.
- Presencia de pacientes bajo los efectos del alcohol y las drogas.
- Desconocimiento de la cartera de servicios.
- Diferencias entre las expectativas de pacientes y capacidades del sistema.
- Características del paciente o su familia.  
Trabajo con pacientes de la atención ambulatoria y cerrada de salud mental.

### 2. Relacionadas a la institución

- Trabajo fuera del resguardo del establecimiento.
- Entrega de información sensible y no esperada por los usuarios, familiares y/o acompañantes.
- Trabajar en zonas socialmente conflictivas.
- Errores de gestión.
- Actitud del profesional de salud que genere hostilidad, por ejemplo, desinterés, frialdad, menosprecio, e impaciencia, transmisión de información no real, uso de amenazas, coacciones o insultos, restar importancia a las críticas por parte del usuario, etc.

## III. MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A SITUACIONES DE AGRESIÓN

La dictación de esta norma, fija roles, responsables y acciones, por lo que las siguientes orientaciones están enfocadas en el trabajo con componentes internos y externos del Hospital, relacionados a la atención de usuarios.

1. **Factores Internos:** Se refiere a las medidas que es posible abordar como organización, las cuales son controlables de realizar previamente. Implica fortalecer los aspectos débiles y trabajar organizadamente.

a) **Estructurales:** Refiere a todas las medidas en términos de infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto del usuario/a como del equipo de salud, tales como:

- Instalación de cámaras en zonas transitadas, botones de pánico, intercomunicadores para ventanillas, blindaje de accesos, definición de salidas de emergencia adicionales ante agresiones que faciliten la huida y el resguardo, entre otros.
- Revisar la seguridad en infraestructuras que, al momento de producirse una situación de agresión, puedan causar algún tipo de lesión. Por ejemplo: vidrios, insumos médicos, elementos utilizados como vectores.
- Fortalecimiento del rol de los guardias de ESV, reforzando rondas de monitoreo, control a usuarios en accesos y salidas, ubicación permanente en puntos estratégicos definidos, control de credenciales en funcionarios, etc.
- Establecer "zonas seguras" en donde los funcionarios agredidos puedan encontrar contención física y /o psicológica por parte de otros funcionarios.

- Mantener actualizados los flujos de entrega de información hacia el usuario/a, a fin de disminuir las actitudes hostiles creadas por la desinformación.
- b) **Funcionarios/as:** Este aspecto se refiere a las acciones que se pueden realizar con los funcionario/as a nivel personal-grupal, a fin de fortalecer su rol durante el proceso de atención:
- Mantener escucha activa al requerimiento de los usuario/as, con contacto visual, fomentando una actitud de interés a su problemática. Esto siempre en una actitud de respeto, manteniendo el espacio personal.
  - Fomentar el trato humanizado del usuario/a, a fin de acoger la necesidad con cercanía. Por ejemplo: tratar a usuario por su nombre.
  - Evitar el uso de lenguaje técnico, traduciendo la información a un lenguaje sencillo que la persona pueda comprender.
  - No incurrir en fomentar la agresión, ni física ni psicológica, manteniendo una actitud de respeto y cordialidad con el usuario/a.
  - Capacitación contante para los equipos de salud que impulse sus competencias para una mejor relación funcionario/a-usuario/a, tales como: buen trato, asertividad, habilidades blandas, comunicación en situaciones difíciles, comunicación no verbal, habilidades de negociación, autocontrol emocional, afrontamiento a situaciones conflictivas, manejo del estrés, entre otros.
  - Fortalecer la comunicación en el equipo clínico y administrativo de atención, para mantener información pertinente para la atención del usuario/a y evitar errores de gestión.
- c) **Administrativos**
- Incorporar el tema de agresiones en las reuniones de equipo, de modo que se mantenga actualizada la forma de proceder ante agresiones recibidas por el personal de parte de usuarios, pacientes, acompañantes y/o familiares.
  - Difusión y comunicación de temas tratados en Mesa de Seguridad, hacia funcionarios y/o usuarios.
  - Elaborar e implementar un programa de difusión que entregue sensibilización y concientización sobre la violencia en el trabajo dirigido a todos los trabajadores y jefaturas.
  - Crear o reactivar espacios de convivencia y actividades de autocuidado.
  - Realizar cursos de perfeccionamiento incorporados en un programa de capacitación relacionados con el desarrollo de habilidades comunicacionales para enfrentar situaciones conflictivas, que incorporen a aquel personal expuesto a situaciones conflictivas ya sea personal administrativo o personal en contacto directo con el paciente y que incluyan al menos: principios básicos de la comunicación, elementos que facilitan y dificultan la comunicación, asertividad, escucha activa, comunicación no verbal, técnicas y habilidades de negociación, autocontrol emocional y manejo del estrés, lo que deben ser incluidos en el Plan Anual de Capacitación institucional.
2. **Factores Externos:** Se refiere al componente incontrolable en la atención, del cual se busca satisfacer una necesidad de salud. Si bien, no se pueden tomar acciones directas sobre su comportamiento, se pueden tomar medidas que contribuyan a generar un impacto positivo previo.
- a) **Trabajo con la comunidad:** En este punto lo fundamental es la búsqueda constante de mantener una relación de cercanía con el usuario/a, lo que se puede lograr a través de:

- Atenciones comunitarias a los usuario/as, a través de operativos o actividades de salud con participación de la comunidad.
- Información constante hacia la comunidad de las actividades o los énfasis que trabajan a nivel de salud.
- Trabajo coordinado con las redes de apoyo comunitarias.

#### IV. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES CONFLICTIVAS Y AGRESIONES A FUNCIONARIOS

Ante la ocurrencia de una posible situación conflictiva y/o casos de agresiones por parte de usuarios, los funcionarios no deben contestar a una agresión de ningún tipo, resguardando con esto, su integridad física y psicológica. Es importante considerar que, en conjunto con las medidas de prevención e intervención, se debe contar con instrucciones para enfrentar situaciones de agresión y/o situaciones conflictivas:

##### a) Agresión verbal y/o psicológica por parte de usuarios y/o acompañantes:

- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
- Derivar en lo posible, la atención del usuario a otro funcionario que pueda contener la situación. En caso de no contar con este apoyo inmediato, el funcionario deberá alejarse del agresor y hacer abandono del lugar si la situación lo amerita.
- El funcionario agredido, notificará de manera inmediata a la jefatura de la Unidad, sobre la situación conflictiva y/o de agresión.
- La jefatura del afectado, o quien éste designe, se presentará en el lugar, con la finalidad de evaluar la situación y los riesgos que involucran a su equipo, siempre y cuando esta acción no ponga en riesgo su integridad física. En caso contrario, proceder a solicitar la presencia de Empresa de Seguridad y Vigilancia (ESV), y ésta a su vez, a Carabineros.
- El funcionario agredido y/o su jefatura, en caso de no poder aquel realizarlo, deberá notificar la situación de agresión al Referente de Seguridad Funcionaria, dependiente de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental. Dicha notificación se deberá realizar al correo [infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl](mailto:infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl), de manera inmediata posterior a la agresión y en un plazo máximo de 24 hrs. de ocurrido el hecho. Los documentos oficiales de notificación, se adjuntan en la presente norma.
- El(la) funcionario(a) agredido, podrá recibir asistencia psicológica por parte de Organismo Administrador de la Ley N° 16744, a través de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), llamando al número telefónico 1404 para solicitar dicha asistencia. En caso de no aceptar la orientación psicológica brindada por dicha Unidad, declarar no necesitarla, o no aceptar la derivación a Hospital del Trabajador o Agencia ACHS, el funcionario deberá firmar "Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS".
- La jefatura directa, o quien éste designe, gestionará la derivación del funcionario afectado al Organismo Administrador de la Ley N° 16744, para recibir atención médica y/o psicológica.
- La jefatura evaluará la continuidad parcial de las funciones del afectado, para determinar si continuará en su puesto de trabajo, posterior a la agresión.



- Cuando este tipo de agresiones constituyan el delito de amenazas, se deberá realizar la denuncia correspondiente a Carabineros o ante Fiscalía. Lo anterior aplicará también en los casos a que se refiere la letra e) siguiente.

**b) Agresión física de usuario/ paciente, asociado a su patología**

- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
- Funcionario agredido deberá solicitar apoyo inmediato su jefatura u otro funcionario que se encuentre en el lugar.
- Dar aviso de manera inmediata a personal clínico a cargo de usuario/ paciente, con la finalidad de determinar medidas de contención de acuerdo a prescripción médica. El jefe de turno o médico tratante, deberá consignar el hecho en la ficha clínica del usuario/paciente.
- El funcionario informará de manera inmediata el hecho de agresión su jefatura y deberá constatar lesiones en Servicio de Emergencia, mediante documento DAU (Dato de atención de Urgencia). Posterior a esto, se derivará al funcionario agredido, a Organismo Administrador de Ley N° 16744 para atención médica y/o psicológica.
- El funcionario agredido y/o su jefatura, en caso de no poder aquél realizarlo, deberán notificar la situación de agresión al Referente de Seguridad Funcionaria, dependiente de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental. Dicha notificación se deberá realizar al correo [infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl](mailto:infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl), de manera inmediata posterior a la agresión y en un plazo máximo de 24 hrs. de ocurrido el hecho. Los documentos oficiales de notificación, se adjuntan en la presente norma.
- El(la) funcionario(a) agredido, podrá recibir asistencia psicológica por parte de Organismo Administrador de la Ley N° 16744(ACHS), a través de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), llamando al número telefónico 1404 para solicitar dicha asistencia. En caso de no aceptar la orientación psicológica brindada por dicha Unidad, declara no necesitarla, o no aceptar la derivación a Hospital del Trabajador o Agencia ACHS, el funcionario deberá firmar "Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS".

**c) Agresión física de usuario/ paciente, NO asociado a patología**

- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
- Funcionario agredido, deberá retirarse de manera inmediata, del lugar donde se encuentra el agresor, resguardando así su integridad y seguridad.
- Deberá dar aviso de manera inmediata a su jefatura directa o a quien éste designe.
- Jefatura directa o quien subrogue, solicitar la presencia de Empresa de Seguridad y Vigilancia (ESV), y ellos a su vez a Carabineros, en caso de no poder controlar la situación de agresión.
- La jefatura podrá suspender las atenciones de manera momentánea para garantizar la seguridad de funcionarios y usuarios presentes en el lugar.
- El funcionario agredido, deberá constatar lesiones en Servicio de Emergencia, mediante documento DAU

(Dato de atención de Urgencia). Posterior a esto, jefatura gestionará la derivación al Organismo Administrador de Ley N°16744 para atención médica y/o psicológica.

- El funcionario agredido y/o su jefatura, en caso de no poder aquél realizarlo, deberán notificar la situación de agresión al Referente de Seguridad Funcionaria, dependiente de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental. Dicha notificación se deberá realizar al correo **infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl**, de manera inmediata posterior a la agresión y en un plazo máximo de 24 hrs. de ocurrido el hecho. Los documentos oficiales de notificación, se adjuntan en la presente norma.
- El(la) funcionario(a) agredido, podrá recibir asistencia psicológica por parte de Organismo Administrador de la Ley 16744 (ACHS), a través de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), llamando al número telefónico 1404 para solicitar dicha asistencia. En caso de no aceptar la orientación psicológica brindada por dicha Unidad, declara no necesitarla, o no aceptar la derivación a Hospital del Trabajador o Agencia ACHS, el funcionario deberá firmar "Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS".
- El Referente de Seguridad Funcionaria, deberá recopilar la información relacionada al hecho de agresión y notificar lo ocurrido al Director del Establecimiento, a través de FAF (Formulario de Atención de funcionarios) y planilla Reporte de Agresiones del SSMSO.
- Cuando este tipo de agresiones constituyan un delito, se deberá realizar la denuncia correspondiente a Carabineros o ante Fiscalía.

**d) Agresiones físicas por parte de familiar y/o acompañante**

- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
- Funcionario agredido, deberá retirarse de manera inmediata del lugar donde se encuentra el agresor, resguardando así su integridad y seguridad.
- Deberá dar aviso de manera inmediata a su jefatura directa o quien subrogue.
- Jefatura directa o quien subrogue, solicitará la presencia de Empresa de Seguridad y Vigilancia (ESV), y ellos a su vez a Carabineros, en caso de no poder controlar la situación de agresión.
- La jefatura podrá suspender las atenciones de manera momentánea para garantizar la seguridad de funcionarios y usuarios calificados como NO agresores.
- El funcionario agredido, deberá constatar lesiones en Servicio de Emergencia, mediante documento DAU (Dato de atención de Urgencia). Posterior a esto, jefatura gestionará la derivación al Organismo Administrador de Ley N° 16744.
- El funcionario agredido y/o su jefatura, en caso de no poder aquél realizarlo, deberán notificar la situación de agresión al Referente de Seguridad Funcionaria, dependiente de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental. Dicha notificación se deberá realizar al correo **infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl**, de manera inmediata posterior a la agresión y en un plazo máximo de 24 hrs. de ocurrido el hecho. Los documentos oficiales de notificación, se adjuntan en la presente norma.

- El(la) funcionario(a) agredido, podrá recibir asistencia psicológica por parte de Organismo Administrador de la Ley N° 16744(ACHS), a través de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), llamando al número telefónico 1404 para solicitar dicha asistencia. En caso de no aceptar la orientación psicológica brindada por dicha Unidad, declara no necesitarla, o no aceptar la derivación a Hospital del Trabajador o Agencia ACHS, el funcionario deberá firmar "Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS".
  - El Referente de Seguridad Funcionaria, deberá recopilar la información relacionada al hecho de agresión y notificar lo ocurrido al Director del Establecimiento, a través de FAF (Formulario de Atención de funcionarios).
  - Cuando este tipo de agresiones constituyan un delito, se deberá realizar la denuncia correspondiente a Carabineros o ante Fiscalía.
- e) Agresiones en visitas domiciliarias y/o terreno**
- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
  - Deberá retirarse del lugar de manera inmediata. En caso de no poder hacerlo, el conductor del vehículo institucional o algún integrante del equipo, solicitará la presencia de Carabineros en el lugar.
  - Deberá dar aviso de manera inmediata a su jefatura directa o quien subrogue.
  - La jefatura podrá suspender las atenciones de manera momentánea para garantizar la seguridad de los funcionarios.
  - El funcionario agredido, deberá constatar lesiones en Servicio de Emergencia más cercano, mediante documento DAU (Dato de atención de Urgencia). Posterior a esto, jefatura gestionará la derivación al Organismo Administrador de Ley N°16744.
  - El(la) funcionario(a) agredido, podrá recibir asistencia psicológica por parte de Organismo Administrador de la Ley N°16744(ACHS), a través de UIC (Unidad de Intervención en Crisis), llamando al número telefónico 1404 para solicitar dicha asistencia. En caso de no aceptar la orientación psicológica brindada por dicha Unidad, declara no necesitarla, o no aceptar la derivación a Hospital del Trabajador o Agencia ACHS, el funcionario deberá firmar "Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS".
  - El funcionario agredido y/o su jefatura, en caso de no poder aquel realizarlo, deberán notificar la situación de agresión al Referente de Seguridad Funcionaria, dependiente de la Unidad de Salud Ocupacional, Seguridad y Gestión Ambiental. Dicha notificación se deberá realizar al correo [infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl](mailto:infoagresionafuncionario@hurtadohosp.cl), de manera inmediata posterior a la agresión y en un plazo máximo de 24 hrs. de ocurrido el hecho. Los documentos oficiales de notificación, se adjuntan en la presente norma.
  - El Referente de Seguridad Funcionaria, deberá recopilar la información relacionada al hecho de agresión y notificar lo ocurrido al Director del Establecimiento, a través de FAF (Formulario de Atención de funcionarios).
  - Cuando este tipo de agresiones constituyan un delito, se deberá realizar la denuncia correspondiente a Carabineros o ante Fiscalía.

En los casos a que se refieren los literales a), b), c), d) y e) precedentes, el funcionario afectado tendrá derecho a defensa de conformidad a 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. Para estos efectos se utilizará el formulario contenido en Anexo N°3.

En los casos constitutivos de delitos contra los funcionarios, la denuncia criminal se hará preferentemente por el afectado tan pronto ocurridos los hechos; si éste no estuviere en condiciones de hacerla la hará su jefatura directa o quien lo subrogue y si ésta no pudiese, velará porque la denuncia sea realizada por cualquier otro funcionario responsable, en el más breve plazo posible.

**f) Intento o destrucción de propiedad del Establecimiento por parte de usuarios. Comisión de otros delitos.**

- El funcionario nunca debe responder a una agresión.
- Los funcionarios deberán protegerse y retirarse del lugar si se ve amenazada su integridad.
- Deberá dar aviso de manera inmediata a su jefatura directa o quien subrogue sobre el hecho.
- Jefatura directa o quien subrogue, solicitará la presencia de Empresa de Seguridad y Vigilancia (ESV), y ellos a su vez a Carabineros, en caso de ser necesario. De configurarse el delito de daños, los hechos serán denunciados a Carabineros o ante el Ministerio Público.
- La jefatura podrá suspender las atenciones de manera momentánea para garantizar la seguridad de los usuarios y funcionarios.

En estos casos y en caso de configurarse el delito de daños, la Institución a través de su Dirección ejercerá las acciones legales correspondientes. Sin perjuicio de lo anterior, la denuncia a Carabineros o a la Fiscalía deberá ser realizada el funcionario jefe de la Unidad o Servicio en que ocurrieron los hechos, tan pronto tome conocimiento de los mismos. En caso de imposibilidad de realizar la denuncia, velará porque ésta sea realizada por cualquier otro funcionario responsable, en el más breve plazo posible.

Lo dispuesto en este literal se aplicará también a otras situaciones de comisión de delitos, que generen un riesgo potencial para la vida o la integridad física de pacientes y funcionarios, tales como violaciones a las leyes sobre control de armas o a la ley que sanciona el tráfico ilícito de estupefacientes y psicotrópicos.

**g) Agresiones en visitas domiciliarias y/o terreno**

De conformidad a lo establecido en el artículo 35 de la Ley N°20.584, 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. Este requerimiento se efectuará **por el Director del Establecimiento o por las demás autoridades en quienes se delegue dicha atribución.**

**V. MEDIDAS POSTERIORES A SITUACIONES DE AGRESIÓN**

Las medidas preventivas e inmediatas definidas ante hechos de agresión, así como también el trabajo individual realizado con los afectados, deben sumarse a las adoptadas una vez que ha ocurrido la agresión, debiendo llevar a cambios organizacionales que apunten a reducir y/o evitar la incidencia de estas situaciones.

Para generar estos cambios, existen alternativas que HPH puede adoptar, las cuales se sugiere se trabaje en conjunto con las personas involucradas y agentes claves de la organización (Asociaciones gremiales, jefaturas, mesas de seguridad, etc.) entre las que podemos mencionar:

- Generar ajustes según el contexto de las medidas ya implementadas con anterioridad, identificando puntos de mejora factibles de realizar.
- Elaborar un plan de trabajo anual, que incorpore un plan de acción para la generación e implementación de las medidas correctivas y reparatorias propuestas contra los agresores y actuaciones en caso de ocurridos estos hechos.
- Desarrollar e implementar un plan de capacitación y desarrollo de competencias, dirigido a los funcionarios, que entregue las herramientas necesarias para afrontar situaciones agresivas o de conflicto y poder dar respuesta ante estas situaciones.
- Identificar las necesidades e ideas de mejoras 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 a nivel local.
- Solicitar apoyo al Organismo Administrador, a través de su UNIDAD DE INTERVENCIÓN EN CRISIS UICACHS, cuyo objetivo es entregar estrategias preventivas y acompañamiento psicológico oportuno y especializado, que busca prevenir accidentes y enfermedades profesionales asociadas a la Salud Mental.
- Realizar consolidado mensual de casos de agresiones notificados según lo indicado en la presente norma, con su respectivo seguimiento y cumplimiento de los ítems indicados en PLANILLA DE SEGUIMIENTO DE AGRESIONES 2022., con la finalidad de obtener los siguientes indicadores que serán analizados en reuniones de Mesa de Seguridad:
  - N° casos notificados
  - N° casos con activación UIC-ACHS
  - N° casos con denuncia ante Carabineros

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.

## VI. ALTA DISCIPLINARIA

De conformidad al artículo 35 de la Ley N°20584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, la autoridad del Establecimiento podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud”.

- De acuerdo a esto, cuando un usuario/paciente agrede física y/o verbalmente a un funcionario, éste y/ o su jefatura deberá realizar la notificación y denuncia correspondiente, según lo establecido en los puntos mencionados anteriormente en este documento.
- Además, si la jefatura del funcionario agredido estima la necesidad de solicitar el **ALTA DISCIPLINARIA** del paciente agresor, deberá remitir junto con la solicitud, los antecedentes clínicos del paciente al Director del Hospital y el registro de las situaciones de maltrato o actos de violencia en los que haya incurrido.
- El Director enviará estos antecedentes a Auditoría Médica para evaluar el caso, adjuntando la información disponible de la agresión aportados por la Referente de Seguridad Funcionaria.
- El auditor médico evaluará el caso, considerando la posibilidad de dar de alta al usuario/paciente, si es que no existe un riesgo conocido que pueda afectar de manera evidente su salud o poner en riesgo su vida.
- El Auditor Médico enviará el análisis del caso al Director, en un plazo no mayor a 72 horas de haber recibido los antecedentes requeridos. En todo caso podrá solicitar información complementaria al equipo de salud, caso en el cual el análisis deberá remitirse dentro de las 24 horas de recibida la información solicitada.
- El Director del Hospital o quien lo subroge, resolverá el **ALTA DISCIPLINARIA** del usuario/paciente agresor, considerando el informe entregado por auditoría médica.
- El usuario/paciente deberá ser dado de alta, con las indicaciones médicas escritas que correspondan, para asegurar la continuidad de la atención. El médico a cargo del paciente, deberá registrar en la ficha clínica la medida adoptada y la entrega de indicaciones al paciente y/o al acompañante.
- El **ALTA DISCIPLINARIA** no será aplicada para los pacientes menores de edad, y, no obstará a la atención del paciente en caso de reingreso en condición de emergencia.

**REFERENCIAS**

- Reglamento Ley N° 20.584 Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Resolución Exenta N° 01878 del 19/8/ 2013 que aprueba Reglamento interno que de conformidad a la Ley N° 20.584.
- Ordinario C34/378
- Reglamento Interno de Higiene y Seguridad Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**ACTUALIZADO POR**

Subdirector Gestión Administrativa

Asesoría Jurídica de la Dirección

Referente Seguridad Funcionaria/ Unidad Salud Ocupacional, Seguridad y Medio Ambiente

**REVISADO POR**

Subdirectora (S) de Gestión de las Personas

Jefe de Operaciones

Médicos jefes de Centros de Responsabilidad

Coordinadoras de Centros de Responsabilidad

Médico jefe Servicio de Emergencia Adulto

EU Supervisora del Servicio de Emergencia del Adulto

Médico jefe Servicio de Emergencia Pediátrico

Jefa de Laboratorio

Coordinador de Imagenología

Jefa de OIRS

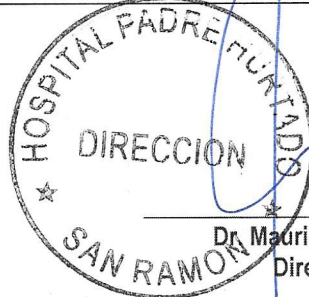
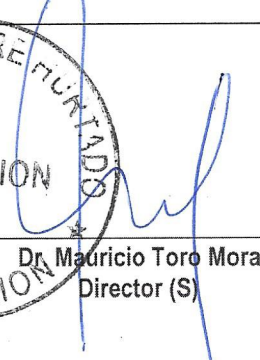
Jefa de Farmacia

Ing. en Prevención de Riesgo Encargado de Salud Ocupacional

Encargada Unidad de Calidad

**APROBADO POR**

Sr. Esteban Irazoqui S.  
Subdirector de Gestión Administrativa



Dr. Mauricio Toro Mora  
Director (S)

Hospital Padre Alberto Hurtado

DICIEMBRE 2022

ANEXO 1

Formulario de Notificación de Agresiones hacia los funcionarios de la salud pública



**FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA.**

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:	Con arma de fuego.		TIPOS DE AGRESIÓN VERBAL EFECTIVA:	Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena).								
	Con arma blanca.			Amenazas u hostigamientos.								
	Con objeto contundente.			Insultos o garabatos.								
	Sexual (tocaciones, agarrones, etc.).			Burlas o descalificaciones.								
	Empujones, combos, patadas.			Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales.								
	Otros tipo de agresión física.			Otro tipo de agresión verbal.								
Ataque contra la infraestructura.												
II. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:												
Fecha:		Hora:		Comuna:								
Establecimiento:				Unidad/Servicio/Sector:								
Servicio de Salud:												
III. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:												
Nombre completo:												
Llenado para Funcionarios/as de APS:						Llenado Funcionarios/as de Hospitales:						
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:					

FOLIO  
(solo  
interno)

**F.A.F.**



<b>VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS.</b>

<b>VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.</b>

<b>VIII. FIRMAS:</b>	
FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	FIRMA JEFATURA DIRECTA.



## ANEXO 2

### Ficha de Excepción de atención psicológica UIC-ACHS

<b>GERENCIA DE PREVENCIÓN</b> <b>ACHS - ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD</b> <b>U.I.C. - UNIDAD DE INTERVENCION EN CRISIS</b> <b>PROCEDIMIENTO ASISTENCIA PSICOLÓGICA</b>	
---	--

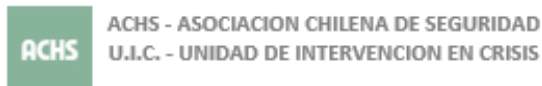
#### FICHA DE EXCEPCION DE ATENCION PSICOLOGICA U.I.C

<b>NOMBRE EMPRESA</b>		<b>FECHA INCIDENTE</b>	
		<b>FECHA ACTIVACIÓN</b>	
		<b>FECHA DE ATENCIÓN</b>	
<b>DIRECCION</b>			
<b>CAUSAL ACTIVACION:</b>			

FICHA DE EXCEPCION	"X"
El colaborador declara no aceptar la orientación psicológica gestionada por empresa a través de la U.I.C. ACHS.	
El colaborador declara no tener necesidad de orientación psicológica	
Colaborador no acepta derivación atención médica en agencia o HT ACHS.	

Yo \_\_\_\_\_, Rut: \_\_\_\_\_ cargo \_\_\_\_\_  
 con fecha \_\_\_\_\_ declaro que por decisión personal, no requiero por este incidente, la orientación psicológica del equipo UIC/ACHS entregada a solicitud de mi empresa \_\_\_\_\_, quedando en conocimiento que de necesitarlo en un futuro, puedo solicitarlo a través de mi jefatura o asistir de manera directa a atención médica en la agencia ACHS más cercana a mi domicilio o trabajo.

\_\_\_\_\_  
**FIRMA COLABORADOR**



**ANEXO 3**  
**FORMULARIO SOLICITUD DE DEFENSA JURIDICA**

**DE:**

**A: DIRECTOR(A) HOSPITAL PADRE ALBERTO HURTADO**

Por este acto y de conformidad a 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, ejerzo mi derecho a solicitar defensa jurídica de la agresión sufrida durante el desempeño de mis funciones, hecho ocurrido en dependencias de la Unidad/Servicio \_\_\_\_\_, el día \_\_\_\_\_.

NOMBRE FUNCIONARIO  
UNIDAD/SERVICIO  
RUT FUNCIONARIO

Fecha

**ANEXO 4  
FLUJOGRAMA**

