

Complejo Asistencial  
Dr. Sótero del Río  
Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas  
Departamento de Desarrollo de las Personas  
Unidad de Calidad de Vida Laboral  
RCZ/PLB/JPR/DEA/MBIC



COMPLEJO ASISTENCIAL  
**DR. SÓTERO DEL RÍO**  
JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD

002015 30.12.2021

### RESOLUCIÓN EXENTA N°:

#### VISTO:


**VISTO:** Lo dispuesto en la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; lo dispuesto en los artículos 10 y 160 de la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; el artículo 36 letra f) del **D.F.L. N° 1 de 2006 del Ministerio de Salud, texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763, de 1979 y de las leyes 18.933 y 18.469; Ley N°19.880; Decreto Supremo N.º 140 de 2004, que aprueba Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto Supremo N° 38 de 2005 que aprueba el Reglamento Establecimientos de Autogestión en Red; Resolución N° 6 de la Contraloría General de la República; Resolución TRA. N° 449/62/2019 de 03 de abril de 2019, del director del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, en relación con lo dispuesto en el 79 de la ley N° 18.834, en uso de las facultades conferidas por la legislación y reglamentación orgánica, dicto lo siguiente:**

#### CONSIDERANDO:

1. Que, es imprescindible que el establecimiento cuente un Procedimiento de acción y notificación frente agresiones a personal de salud, que entregue los lineamientos necesarios para manejar de manera correcta agresiones por parte de los usuarios y/o sus acompañantes a los funcionarios en el desempeño de sus funciones.
2. Que, de acuerdo a los objetivos del Comité de Agresiones del Establecimiento, se puedan tomar acciones acordes a los procedimientos y directrices definidas por la Norma General Administrativa N°28, documento base para la elaboración de este procedimiento.


#### RESUELVO:

1. **APROBAR** el procedimiento de acción y notificación frente a agresiones a personal del Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río, cuyo texto es el siguiente:

 <p>COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO JUNTOS PARA UNA MEJOR SALUD</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
Fecha Versión	Diciembre 2021		

**PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.**

<b>Elaborado por:</b> Mª Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S)Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	0.1

➤ **OBJETIVO GENERAL**

Entregar orientaciones generales que permitan dar respuesta oportuna y efectiva a funcionarios/as de salud víctimas de agresiones por parte de usuarios/as y/o sus acompañantes, durante el ejercicio de sus funciones en el Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río.

➤ **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Construir un lenguaje común que permita a todos los actores involucrados, comprender las situaciones, responsabilidades y procedimientos ante eventos de agresión a funcionarios/as de salud.

Definir las situaciones potenciales de riesgo de agresión y los tipos de agresiones que puedan existir en el establecimiento.

Instaurar medidas preventivas, institucionales e individuales, que permitan disminuir el riesgo de ocurrencia de eventos de agresión a funcionarios/as de Salud.

Establecer procedimientos ante agresiones verbales, psicológicas y físicas, por parte de usuarios/as y/o sus acompañantes en contra de funcionarios/as de salud.

**1. ALCANCE**


El presente protocolo de actuación está dirigido a los funcionarios en calidad contrata, titular, suplentes y reemplazos.

Los funcionarios honorarios considerados como trabajadores independientes no quedan con la cobertura de las prestaciones médicas, sin embargo, si cuenta con la asesoría y apoyo legal del establecimiento.

**2. DEFINICIONES**

**Accidente de Trabajo:** Toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad, temporal o permanente, o muerte.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S)Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>			
	Código		Versión	0.1
Fecha Versión	Diciembre 2021			

**Agresión Verbal:** Acto que se sirve de la palabra para producir un daño a alguien. Considera verbalizar acusaciones, insultos, amenazas, juicios, críticas degradantes o gritos.

**Agresión Psicológica:** Acción u omisión que vulnera, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse en forma verbal o no. Se incluye en esta clasificación la intimidación comprendida como el comportamiento ofensivo y repetido en el tiempo, con intentos vengativos, crueles y maliciosos de humillar o minar a un/a funcionario/a o grupo de funcionarios/as.


**Agresión Física:** Acción dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física de las personas o su derecho de vida. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tirones, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.

**Alta disciplinaria:** Procedimiento administrativo correspondiente al cese de la atención del usuario/a que incurra en conductas reiterativas de agresión y violencia, en cualquiera de sus formas, hacia algún miembro del equipo de salud. Este procedimiento es atribución exclusiva del establecimiento en el que ocurran los hechos y podrá ser puesta en práctica, siempre y cuando, esta decisión no ponga en riesgo la vida del paciente, según lo establecido en el artículo 35, del título III de los Deberes de los Usuarios en su Atención de Salud, de la Ley N°20.584.

**Amenazas:** Promesa de recurso a la fuerza física o al poder (referida a la fuerza psicológica) que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>a</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	0.1

**Asesoría Jurídica:** Es aquella que se encarga de ofrecer la información y asesoramiento para solucionar todos aquellos temas relacionados con la aplicación de normativas, leyes y reglamentos en materia de Derecho, ocupando las ramas de la misma.

**Asistencia judicial:** Es entendida como la defensa judicial gratuita a la cual puede acceder la persona afectada. Esta definición se sustenta en base al mandato que hace la Constitución Política de Chile, el cual garantiza un acceso igualitario a la justicia de todos los ciudadanos.

**Víctima:** Persona que es objeto del acto de violencia o de comportamientos violentos.

**Autor:** Persona que comete los actos de violencia o incurre en comportamientos violentos. **Comité Paritario de Higiene Y Seguridad (CPHyS):** el organismo técnico de participación entre la empresa y trabajadores para detectar y evaluar los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales.

**DIAT:** Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo.

**Intervención en Crisis:** Primer apoyo psicológico destinado a disminuir la probabilidad de aparición posterior de trastornos psicológicos producidos por eventos específicos de alta demanda emocional.


**Lugar de trabajo:** Toda instalación de atención de salud independiente de sus dimensiones, ubicación y tipo de servicio prestado. En el caso de los servicios prestados fuera del establecimiento, se considerará lugar de trabajo cualquier lugar en que se presten dichos servicios.

**OAL:** Organismo Administrador de la Ley nº16.744 de Accidentes y Enfermedades Laborales.

**OIRS:** Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias.

**Referente de Seguridad ante agresiones:** Profesional encargado de la temática de Agresiones en cada Establecimiento de Salud.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	Diciembre 2021	0.1

**Referente de Salud Emocional:** Profesional encargado de atención psicológica de los funcionarios/as.

**SSMSO:** Servicio Salud Metropolitano Sur Oriente.

### 3. ROLES Y RESPONSABILIDADES


**Jefatura de Servicio, Jefatura Directa y/o Coordinador de la Unidad y/o Departamento:**

- Velar por la seguridad de los funcionarios/as de su unidad.
- Apoyar y acompañar ante cualquier acto de agresión sufrido a los funcionarios/as de su unidad.
- Recabar antecedentes de lo ocurrido y mantener el registro del mismo.
- Facilitar al funcionario/a y/o equipo de trabajo, autorización para la atención de salud y/o procesos legales que requieran su presencia.
- Participar activamente, en caso que se requiera, en las investigaciones de agresiones a funcionarios/as de Salud.
- Velar porque existan medidas de prevención y reacción donde se resguarde la integridad de los funcionarios/as y los usuarios/as en casos de agresión.
- Resguardar y coordinar la continuidad en la atención de la unidad afectada, toda vez que esto no ponga en riesgo la seguridad de los funcionarios/as y/o de los usuarios/as.
- Participar de instancias de Capacitación entregadas por el Servicio de Salud, Comuna y/u Organismo Administrador de la Ley 16.744
- Conocer y difundir los protocolos de acción institucionales, promoviendo su aplicación en situaciones de agresión funcionarios/as de su Unidad o Departamento.

**Mesa/Comité de Seguridad:**

- Velar por la implementación de procedimientos ante eventos de agresión en cada establecimiento y centro de salud de la red.
- Generar planificaciones anuales de generación e implementación de medidas preventivas, proponer acciones contra los agresores y actuación en caso de accidentes.
- Generar planes anuales de capacitación y desarrollo de competencias dirigidos a funcionarios/as para el afrontamiento de eventos de agresión.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>a</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	0.1


- Generar espacios de evaluación de medidas implementadas y procedimientos desarrollados al interior de los establecimientos y centros de salud.

#### **Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo:**

- Participar en la elaboración, implementación y actualización del procedimiento de agresiones a funcionarios/as, ajustado a la realidad local, en conjunto con el Referente de Agresiones a funcionarios/as de Salud y la Mesa de Seguridad del Servicio.
- Apoyar las investigaciones de accidente correspondientes a casos de agresión a funcionarios/as.
- Gestionar la atención de Salud Integral, médica y psicológica, para el/la funcionario/a agredido/a con el organismo administrador.
- Realizar seguimiento y evaluación del funcionario/a afectado/a cuando se reincorpore a su puesto de trabajo.
- Recepcionar el informe de Intervención en Crisis del Organismo administrador, cuando éste realice dicha acción.
- Generar, desarrollar y mantener actualizado el mapa de riesgo local.
- Realizar diagnóstico del riesgo en relación a las condiciones de infraestructura de su establecimiento y centros de salud
- Elaborar y desarrollar un Plan de Acción en base a las condiciones de riesgos identificadas en proceso diagnóstico, en coordinación con el Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Derivar y/o solicitar según necesidad a la Unidad de Convivencia Laboral y Salud Emocional intervención de primeros auxilios psicológicos para el equipo de trabajo de la unidad afectada.
- El área de salud ocupacional llamará de forma inmediata al número 1404 para solicitar la asistencia Psicológica por parte del Organismo Administrador quien deberá acudir a realizar la intervención dentro de las primeras 48 horas de lo ocurrido.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>º</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO.</b>			
	Código		Versión	0.1
	Fecha Versión	Diciembre 2021		

**Unidad de Convivencia Laboral y Salud emocional:**

- Participar en la elaboración, implementación y actualización del procedimiento de agresiones a funcionarios/as, ajustado a la realidad local, en conjunto con el Referente de Agresiones a funcionarios/as de Salud y la Mesa de Seguridad del CASR.
- Entregar primeros auxilios psicológicos (PAP) en situaciones de crisis emocional al equipo de trabajo de la Unidad afectada del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR).
- Orientar a jefatura y al equipo de trabajo sobre herramientas que fomenten un adecuado afrontamiento de situaciones de crisis.
- Entregar conocimientos para el desarrollo de habilidades orientadas a mejorar la comunicación en situaciones de crisis al interior del equipo de trabajo.
- Diseñar e implementar talleres orientados al desarrollo de conductas de autocuidado al interior de los equipos de trabajo de CASR.

**Referente de Agresiones a funcionarios/as de Salud:**


- Participar en la elaboración, implementación y actualización del procedimiento de agresiones a funcionarios/as de salud, ajustado a la realidad local, en conjunto con Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Mesa de Seguridad ampliada o local según corresponda.
- Participar en la confección e implementación del Plan de Capacitación para funcionarios/as en temas de agresiones de su respectivo establecimiento.
- Mantener registro consolidado y actualizado de la información de casos y su respectivo seguimiento, con información de salud y judicial, según corresponda, de los funcionarios/a afectados/as en eventos ocurridos.
- Formar parte del flujo de información y reporte de casos de agresiones a funcionarios/as dentro de la red de salud sur oriente.
- Reportar mensualmente el estado de los casos de agresión a funcionarios/as al Servicio de salud a través del instrumento indicado para ello.
- Participar en las reuniones convocadas por la Mesa de Seguridad del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente.

**Unidad de Asesoría Jurídica:**

- Deberá otorgar la orientación, asesoría y defensa legal requerida al

<b>Elaborado por:</b> M <sup>a</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>

funcionario/aafectado/a sobre procesos judiciales posibles, según cada caso.

- Deberá orientar legalmente al Director de Servicio/Establecimiento/Comuna encaso que corresponda iniciar proceso judicial.
- Mantener comunicación con el Referente de Agresiones a funcionarios/as deSalud, con el fin de actualizar los casos judiciales en curso.
- Asesorar técnicamente la implementación y mejoramiento del presente Manualde Procedimiento y/o Protocolos implementados.
- Participar en las reuniones convocadas por la Mesa de seguridad del Servicio deSalud Metropolitano Sur Oriente.


**Unidades de Participación Social y Comunidad:**

- Realizar difusión permanente, entre los usuarios, de los Planes de Seguridad del establecimiento para disminuir la probabilidad de agresiones a funcionarios/as de Salud.
- Generar capacitaciones dirigidas a los usuarios/as que les permitan tomar conocimiento de los flujos y procesos ante eventos de agresión a funcionarios/asde salud.
- Dar conocer los dispositivos disponibles para canalizar dudas, reclamos y sugerencias en los establecimientos, con su respectivo tiempo de respuesta.
- Realizar actividades de sensibilización sobre agresiones a funcionarios/as y su relación con la Ley de Derechos y Deberes de los usuarios/as en atención de Salud.
- Generar espacios de intercambio de información a partir del cual poder identificarfactores y oportunidades de mejora en la experiencia usuaria.

**Organismo Administrador, ACHS:**

- Otorgar de forma integral y oportuna la cobertura de salud que el/la funcionario/arequiera a causa del evento de agresión.
- Proporcionar atención de Intervención en crisis cada vez que sea requerida parael funcionario/a agredido/a o equipo de trabajo afectado.
- Generar informe de Intervención en Crisis, en caso de intervenciones grupales, y hacerlo llegar de manera confidencial a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Realizar evaluación previa a que el/la funcionario/a se incorpore a su puesto

<b>Elaborado por:</b> M° Fernanda Izurieta. Darling Salgado <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S)Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	--

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>

detrabajo.

- Contar con índices estadísticos y estudios epidemiológicos como insumo para la elaboración de un mapa de riesgo.
- Participar en el diseño e implementación del Plan de trabajo preventivo y de Capacitación en Agresiones a funcionarios/as de Salud.

**Funcionario/a afectado/a:**

- Actuar según lo establecido en el Protocolo de agresiones de usuarios/as a funcionarios/as de Salud implementado en su establecimiento o Comuna. El no cumplimiento del mismo podría exponerlo/la a incurrir en faltas con responsabilidad administrativa descritas en el Estatuto administrativo.
- Notificar en los formularios correspondientes y dentro de los plazos establecidos para ello, los eventos de agresión que lo/la afectaron.
- Dar continuidad al tratamiento indicado por Organismo Administrador de la Ley 16.744 hasta su respectiva alta. El no cumplimiento de esta responsabilidad implicará el cese de la cobertura del seguro correspondiente a la Ley 16.744, para ese evento.
- Presentar toda la documentación que entrega el organismo administrador a su empleador, entendiéndose por esto, Certificado de Reposo y Certificado de Alta, según corresponda.
- Participar activamente de las investigaciones de eventos de agresión.
- Participar de instancias de Capacitación entregadas por el Servicio de Salud, Comuna y/u Organismo Administrador.


**4. PROCEDIMIENTO ANTE EVENTOS DE AGRESIÓN A FUNCIONARIOS/AS:**

Tras la identificación de una posible situación de agresión por parte de un usuario/a o su acompañante, el/la funcionario/a NUNCA debe contestar a una agresión, de ningún tipo, por lo expuesto en el apartado De la atención de Salud Física y Psicológica del funcionario/a afectado/a.

**5.1 Agresión Verbal y/o Psicológica de usuario/a y/o acompañante.**

El/la funcionario/a agredido/a nunca debe contestar a la agresión:


<b>Elaborado por:</b> M° Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>			
	Código		Versión	0.1
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>		

- El/la funcionario/a agredido/a deberá derivar la atención del usuario/a a un compañero/a.
- Si no hubiera apoyo inmediato de un compañero/a, el funcionario/a deberá alejarse del agresor/a y abandonar el lugar, si es necesario.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá notificar, de manera inmediata, a su jefatura o coordinador/a de unidad, la situación de agresión.
- La jefatura o coordinador/a de unidad, deberá presentarse en el lugar de los hechos para el manejo secundario de la situación y cesar la agresión. Además, deberá evaluar la situación en relación al riesgo para funcionarios/as y usuarios/as. Esta acción podrá omitirse si es que representa un riesgo para su integridad física.
- Jefatura directa o coordinador/a de unidad deberá solicitar la presencia de Personal de Seguridad o Carabineros, si la situación lo amerita
- El/la funcionario/a agredido/a junto a su Jefatura o coordinador/a de unidad, deberán notificar la agresión a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as, de forma inmediata o hasta 24 horas después de ocurrida la agresión. En esta instancia se realizará el registro de:
- Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT.
- Formulario de Registro de Agresión (Anexo N°1)
- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá gestionar la derivación a OAL para su atención de salud física y/o psicológica, en caso de que la agresión perjudique y perturbe el desempeño inmediato de las funciones del/el funcionario/a.
- Jefatura o coordinador/a de unidad informado/a de la agresión deberá evaluar junto al funcionario/a agredido/a su continuidad en funciones, las que podrán ser transitoriamente modificadas.
- En casos en que la agresión represente amenazas, el/la funcionario/a agredido/a podrá solicitar por escrito a través del Formulario de Solicitud de Asesoría Legal (Anexo N°3) asesoría, orientación y defensa legal, si corresponde.
- El Área de Asesoría Jurídica del establecimiento o quién se designe para ello, deberá orientar y evaluar la necesidad y pertinencia de acciones legales para dicho caso. En caso de requerirse asesoría y representación legal será esta unidad quien deba proveerla al funcionario/a agredido/a quien lo solicite.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---



	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>

### 5.2 Agresión Física de usuario/a, secundaria a patología.


El funcionario/a agredido/a nunca deberá contestar a la agresión:

- El/la funcionario/a agredido/a deberá solicitar apoyo inmediato a su jefatura o algún compañero/a o funcionario/a presente en el lugar, y dar aviso al Equipo tratante.
- El Equipo tratante deberá tomar medidas de contención del/a paciente involucrado/a, previa indicación médica, de acuerdo a los Protocolos de manejo ante agitación psicomotora u otros. Médico tratante o Jefe de turno deberá consignar el hecho en la ficha clínica del/a paciente, si fuera posible su identificación.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá notificar a su jefatura o coordinador/a de unidad lo ocurrido.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá certificar lesiones sufridas, mediante Dato de Atención de Urgencias, DAU, en el Servicio de Urgencia más cercano. En esta atención de urgencia se evaluará la necesidad de traslado inmediato a OAL correspondiente.
- La jefatura deberá informar la agresión a la Unidad de Seguridad de Salud en el trabajo para activar procedimiento de agresiones del CASR.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá notificar el accidente a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as, de forma inmediata o como máximo, 24 horas después de la atención de urgencia o de ocurrido el evento de agresión. En esta instancia se realizará el registro de:
  - Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT.
  - Formulario de Registro de Agresión (Anexo N°1)

\*En caso de que el funcionario/a agredido/a no pueda notificar la agresión sufrida, deberá ser la Jefatura Directa quién dé cuenta a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as de lo ocurrido para, posteriormente, regularizar de manera remota la Denuncia individual de Accidente (DIAT) y Formularios que correspondan.

- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá gestionar la derivación al OAL correspondiente para la atención de salud física y/o psicológica en caso de que la agresión perjudique y perturbe el desempeño inmediato de las funciones del/el funcionario/a.

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>


- En caso de que la agresión perjudique o perturbe el pleno desarrollo del funcionario, este debe ser asistido con ayuda psicológica por parte del OA activando el dispositivo de intervención en crisis de ACHS llamando al número telefónico 1404 para solicitar asistencia.
- Jefatura o coordinador/a informado/a de la situación de agresión deberá evaluar junto al funcionario/a agredido/a su continuidad en funciones, las que podrán ser transitoriamente modificadas.

### 5.3 Agresión Física de usuario/a no secundaria a patología

El funcionario/a agredido/a nunca deberá contestar a la agresión

- El/la funcionario/a agredido/a deberá abandonar el lugar de manera inmediata procurando su seguridad personal y cesando la exposición a la agresión.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá dar aviso inmediato a su jefatura o coordinador/a de unidad.
- El referente de Agresiones a funcionarios / as o quien lo subrogue deberá presentarse en el lugar de los hechos para el manejo secundario de la situación y cesar la agresión. Además, deberá evaluar la situación en relación al riesgo para funcionarios/as y usuarios/as. Esta acción podrá omitirse si es que representa un riesgo para su integridad física.
- La jefatura deberá informar la agresión a la Unidad de Seguridad de Salud en el trabajo para activar procedimiento de agresiones del CASR.
- La Jefatura directa o coordinador/a de unidad deberá solicitar presencia del Personal de Seguridad o Carabineros, en caso de que la agresión persista.
- La Jefatura de la unidad o coordinador/a de unidad podrá suspender atenciones de manera transitoria hasta garantizar la seguridad de usuarios/as y funcionarios/as.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá certificar lesiones sufridas, mediante Dato de Atención de Urgencias, DAU, en el Servicio de Urgencia más cercano. En esta atención de urgencia se evaluará la necesidad de traslado inmediato a OAL correspondiente.
- El/la funcionario/a agredido/a junto a su jefatura o coordinador/a de unidad, deberán notificar la agresión a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as, de forma inmediata o como máximo, 24 horas posterior a la atención de urgencia o de ocurrido el evento de agresión. En esta

<b>Elaborado por:</b> M <sup>a</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SÓTERO DEL RÍO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>

instancia se realizará el registro de:

- Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT.
- Formulario de Registro de Agresión (Anexo N°1)

\*En caso de que el funcionario/a agredido/a no pueda notificar la agresión sufrida, deberá ser la Jefatura Directa quién dé cuenta a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as de lo ocurrido, para, posteriormente, regularizar de manera remota la Denuncia individual de Accidente de trabajo (DIAT) y Formularios que correspondan, y realizar el seguimiento correspondiente.


- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá gestionar la derivación a OAL para su atención de salud física y/o psicológica, en caso de que la agresión perjudique y perturbe el desempeño inmediato de las funciones del/el funcionario/a.
- En caso de que la agresión perjudique o perturbe el pleno desarrollo del funcionario, este debe ser asistido con ayuda psicológica por parte del OA activando el dispositivo de intervención en crisis de ACHS llamando al número telefónico 1404 para solicitar asistencia.
- La Jefatura o coordinador/a de unidad deberá evaluar junto al funcionario/a agredido/a su continuidad en funciones, las que podrán ser transitoriamente modificadas.
- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá recabar toda la información del evento y notificar lo ocurrido al Director del establecimiento, a través del Formulario Agresión a Funcionarios/as (Anexo N°1).
- El/la funcionario/a agredido/a podrá solicitar por escrito el asesoramiento y orientación legal, así como la representación legal, a través del Formulario de Solicitud de Asesoría Legal (Anexo N°3)
- El Dpto. de Asesoría Jurídica del establecimiento o quién se designe para ello, deberá evaluar la necesidad y pertinencia de acciones legales para dicho caso, así como proveer la asesoría y representación legal correspondiente.

#### **5.4 Agresión física por parte de familiar o acompañante**

El/la funcionario/a agredido/a nunca deberá contestar a la agresión:

<b>Elaborado por:</b> M° Fernanda Izurieta. Darling Salgado	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---




	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	0.1

- El/la funcionario/a agredido/a deberá abandonar el lugar de manera inmediata procurando su seguridad personal y cesando la exposición a la agresión acudiendo a un lugar seguro.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá dar aviso inmediato a su jefatura o coordinador/a de unidad.
- El referente de Agresiones a funcionarios / as o quien lo subrogue deberá presentarse en el lugar de los hechos para el manejo secundario de la situación y cesar la agresión. Además, deberá evaluar la situación en relación al riesgo para funcionarios/as y usuarios/as. Esta acción podrá omitirse si es que representa un riesgo para su integridad física
- La Jefatura o coordinador/a de unidad deberá solicitar presencia del Personal de Seguridad o Carabineros, en caso de que la agresión persista.
- La Jefatura o coordinador/a de unidad podrá suspender atenciones de manera transitoria hasta garantizar la seguridad de usuarios/as y funcionarios/as.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá certificar lesiones sufridas, mediante Dato de Atención de Urgencias (DAU), en el Servicio de Urgencia más cercano. En esta atención de urgencia se evaluará la necesidad de traslado inmediato a OAL correspondiente.
- El/la funcionario/a agredido/a junto a su jefatura o coordinador/a de unidad, deberán notificar la agresión a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as, de forma inmediata o como máximo, 24 horas posterior a la atención de urgencia o de ocurrido el evento de agresión. En esta instancia se realizará el registro de:
  - Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT.
  - Formulario de Registro de Agresión (Anexo N°1)

\*En caso de que el funcionario/a agredido/a no pueda notificar la agresión sufrida, deberá ser la Jefatura Directa quién dé cuenta a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as de lo ocurrido, para, posteriormente, regularizar de manera remota la Denuncia individual de Accidente y Formularios que correspondan, y realizar el seguimiento correspondiente.

- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá gestionar la derivación a OAL para su atención de salud física

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	<b>0.1</b>

y/o psicológica, en caso de que la agresión perjudique y perturbe el desempeño inmediato de las funciones del/el funcionario/a.


- En caso de que la agresión perjudique o perturbe el pleno desarrollo del funcionario, este debe ser asistido con ayuda psicológica por parte del OA activando el dispositivo de intervención en crisis de ACHS llamando al número de telefónico 1404 para solicitar asistencia.
- La Jefatura o coordinador/a de unidad deberá evaluar junto al funcionario/a agredido/a su continuidad en funciones, las que podrán ser transitoriamente modificadas.
- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá recabar toda la información del evento y notificar lo ocurrido al Director del establecimiento, a través del Formulario de registro de Agresión (Anexo N°1).
- El Director/a del establecimiento o a quién este designe, deberá realizar la denuncia correspondiente al evento de agresión en Carabineros.
- La unidad de Asesoría Jurídica deberá otorgar al/la funcionario/a agredido/a y al Director/a del establecimiento el asesoramiento, para que se presente la correspondiente Querrela, en caso de ser requerido por el/la funcionario/a por escrito a través del Formulario de Solicitud de Asesoría Legal (Anexo N°3)

#### 5.5 Agresión en visita domiciliaria o terreno

El/la funcionario/a agredido/a nunca deberá contestar a la agresión:

- El/la funcionario/a agredido/a deberá abandonar el lugar de forma inmediata.
- En caso de no poder abandonar el lugar, el chofer de móvil institucional o compañero/a deberá solicitar la presencia de Carabineros en el lugar.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá dar aviso inmediato a su jefatura y/o coordinador/a de unidad.
- La Jefatura o coordinador/a de unidad podrá suspender atenciones de manera transitoria hasta garantizar la seguridad de los funcionarios/as.
- El/la funcionario/a agredido/a deberá certificar lesiones sufridas, mediante Dato de Atención de Urgencias (DAU), en el Servicio de Urgencia más cercano. En esta atención de urgencia se evaluará la necesidad de traslado inmediato a OAL correspondiente.
- El/la funcionario/a agredido/a junto a su jefatura o coordinador/a de unidad, deberán

<b>Elaborado por:</b> M <sup>o</sup> Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sotero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---

	<b>PROCEDIMIENTO DE ACCION Y NOTIFICACION FRENTE A AGRESIONES A PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL COMPLEJO ASISTENCIAL DR. SOTERO DEL RIO.</b>		
	Código		Versión
	Fecha Versión	<b>Diciembre 2021</b>	0.1

notificar la agresión a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as, de forma inmediata o como máximo, 24 horas posterior a la atención de urgencia o de ocurrido el evento de agresión. En esta instancia se realizará el registro de:

- Denuncia Individual de Accidente de Trabajo, DIAT.
- Formulario de Registro de Agresión (Anexo N°1)  
\*En caso de que el funcionario/a agredido/a no pueda notificar la agresión sufrida, deberá ser la Jefatura Directa quién dé cuenta a la Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as de lo ocurrido, para, posteriormente, regularizar de manera remota la Denuncia individual de Accidente y Formularios que correspondan.
- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá gestionar la derivación a OAL para su atención de salud física y/o psicológica, en caso de que el funcionario rechace la atención deberá dejar registro.
- La Jefatura o coordinador/a de unidad deberá evaluar junto al funcionario/a agredido/a su continuidad en funciones, las que podrán ser transitoriamente modificadas.
- La Unidad de Seguridad y Salud en el Trabajo o responsable de la seguridad de los/as funcionarios/as deberá recabar toda la información del evento y notificar lo ocurrido al Director del establecimiento, a través del Formulario Agresión a Funcionarios/as (Anexo N°1).
- El Director/a del establecimiento o a quién este designe, deberá realizar la denuncia correspondiente al evento de agresión en Carabineros, en caso de tratarse de agresión física por familiar/acompañante.
- En caso de tratarse de agresión física por familiar/acompañante, La unidad de Asesoría Jurídica deberá otorgar al/la funcionario/a agredido/a y al Director/a del establecimiento el asesoramiento, para que se presente la correspondiente Querrela, en caso de ser requerido por el/la funcionario/a por escrito a través del Formulario de Solicitud de Asesoría Legal (Anexo N°3)
- En caso que la agresión sea verbal por parte de usuario/a o familiar/acompañante, el/la funcionario/a agredido/a lo solicite por escrito a través del Formulario de Solicitud de Asesoría Legal (Anexo N°3) se realizará el asesoramiento correspondiente por el la Unidad de Asesoría Jurídica o a quién se designe para ello.
- La Unidad de Asesoría Jurídica del establecimiento o quién se designe para ello,

<b>Elaborado por:</b> M° Fernanda Izurieta. Darling Salgado  <b>Fecha:</b> Diciembre 2021	<b>Revisado por:</b> Roberto Cajales Zuñiga <b>Cargo:</b> Subdirector de Gestión y Desarrollo de las Personas <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.	<b>Aprobado por:</b> Manuel Orellana Rojas. <b>Cargo:</b> Director (S) Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río <b>Fecha:</b> Diciembre 2021.
---	--	---