
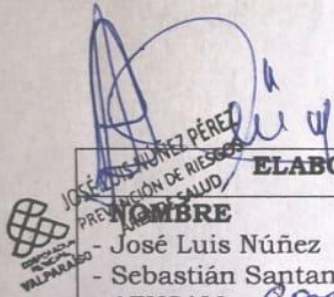




 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p> <p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
		<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO

 <p>ELABORÓ</p> <p>NOMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - José Luis Núñez - Sebastián Santana - AFUSAM - APRUSAM - Ricardo Chocano <p>CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinador de Gestión del Riesgo - Profesional Unidad de Gestión del Riesgo - Dirigente/a - Dirigente/a - Jefe de Seguridad Privada CMV <p>FECHA 02/10/2023</p>	 <p>REVISÓ</p> <p>NOMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Carlos Guerrero U. <p>CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> Sub Director de Gestión Técnica y Calidad Área de Salud <p>FECHA 02/10/2023</p>	 <p>APROBÓ</p> <p>NOMBRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mónica Riveros S. <p>CARGO</p> <ul style="list-style-type: none"> Directora Área de Salud <p>FECHA 02/10/2023</p>
--	--	---

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
	<p>PAGINA 1 de 21</p>		



Introducción:

El presente documento pretende incorporar las vías de prevención y acción, para enfrentar las agresiones a funcionarios de la salud ocurridas dentro de los establecimientos de salud administrados por la Corporación Municipal de Valparaíso. El protocolo contiene: marco normativo, marcos de actuación y también elementos que permiten identificar situaciones de riesgo, medidas de prevención, instrumentos de evaluación de riesgo, entre otros, tomando como referencia la “Norma General Administrativa sobre Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud”.

Objetivos:

Objetivo general:

Establecer un marco de acción ante agresiones que puedan sufrir los funcionarios y funcionarias de los Centros de Salud de Atención Primaria de Valparaíso, por parte de los usuarios y terceros, con la finalidad de prevenir situaciones de agresión, o disminuir el impacto físico y psicológico, en los funcionarios y funcionarias de salud agredidos.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Objetivos específicos:

1. Definir las situaciones de riesgos de agresión.
2. Definir los tipos de agresiones que pueden existir dentro de un establecimiento de salud.
3. Aplicar medidas de prevención de agresiones en los establecimientos de salud.
4. Establecer Plan de actuación ante situaciones de agresión.
5. Definir responsabilidad administrativa que podría existir ante el no cumplimiento del presente Protocolo.



Alcance:

Es aplicable a todos los Centros de Salud (CESFAM-CECOSF-SAPU-SUR-PSR), Dirección de Salud y/u otros establecimientos administrados por la Corporación Municipal de Valparaíso (DROGUERÍA DAS, Laboratorio Clínico, Centro de Imágenes, Centro de Salud Municipal, Centro Comunal de Autismo, Red de Salud Popular, Unidades móviles de atención en terreno).

Referencias:

I) Ley N° 20.584 “Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud”:



Artículo 35: *“El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles*

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o salud”.

“Si el tribunal decreta una medida cautelar que impide el acceso del imputado al establecimiento de salud, no se considerará que aquél incurre en quebrantamiento de la misma si ingresa a éste cuando exista un peligro grave para su vida o salud. Una vez que dicho peligro grave deje de existir, el imputado deberá ser trasladado inmediatamente a otro establecimiento de salud, si corresponde. La autoridad del establecimiento levantará un acta de todo lo obrado, la que deberá remitir en el más breve plazo al Ministerio Público.”

Artículo 35 Bis: “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.”

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

II) Decreto 38 “Reglamento sobre derechos y deberes de las personas en relación a las actividades vinculadas con su atención de salud”:



Artículo 25: *“El trato irrespetuoso y las conductas de violencia verbal o física en contra del personal del establecimiento o cualquiera persona que allí se encuentre, autorizarán al prestador institucional para solicitar, si fuere necesario, el apoyo de la fuerza pública para enfrentar estas conductas y para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten su normal funcionamiento, sin perjuicio de su derecho a interponer las acciones civiles o penales que correspondan”*

Artículo 26: *“En los casos en que una persona incurra en conductas de maltrato o violencia durante su estadía, el establecimiento podrá disponer su alta disciplinaria con el consiguiente cese de entrega de las prestaciones y la obligación de éste de abandonar el lugar, siempre que con ello no se ponga en riesgo su vida o su salud.”*

III) Ley N° 18.883 “Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios municipales”:

Artículo 88: *“Los funcionarios tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la municipalidad a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.*

La denuncia será hecha ante el respectivo tribunal por el alcalde de la municipalidad, tanto si el afectado es él, como si lo fuere cualquier funcionario. En este último caso se requerirá siempre una solicitud escrita del afectado.”

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

IV) Norma General Administrativa N°28 sobre Agresiones al personal de Salud de atención en establecimientos de Salud. (Subsecretaria de Redes Asistenciales)

V) Ley 21.188 Modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionario y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales. (“Ley Consultorio Seguro)

A través de esta ley se endurecen las sanciones contra quienes agredan a funcionarios que presten servicios en establecimientos educacionales y de servicios de salud.



Se incorporan nuevos artículos al Código Penal:

Art 297 Bis:

“Cuando las amenazas se hicieren contra los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud, públicos o privados, o contra los profesionales, funcionarios y manipuladores de alimentos de establecimientos educacionales, públicos o privados, al interior de sus dependencias o mientras éstos se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas, se impondrá el grado máximo o el máximum de las penas previstas en los dos artículos anteriores en sus respectivos casos.”

Art. 401 Bis:



“Las lesiones inferidas a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud, públicos o privados, o contra los profesionales, funcionarios y manipuladores de alimentos de establecimientos educacionales, públicos o privados, al interior de

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

sus dependencias o mientras éstos se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas, serán sancionadas:



- 1. Con presidio mayor en sus grados mínimo a medio en los casos del número 1° del artículo 397.*
- 2. Con presidio menor en su grado máximo en los casos del número 2° del artículo 397.*
- 3. Con presidio menor en su grado medio en los casos del artículo 399.*
- 4. Con presidio menor en su grado mínimo si las lesiones que se causaren fueren leves.*

En los casos en que se maltratare corporalmente de manera relevante a las personas señaladas en el inciso anterior, la pena será de prisión en su grado máximo y multa de una a cuatro unidades tributarias mensuales."



 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Responsables:



RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Director/a área de Salud	Es el/la máximo/a responsable de velar por la aplicación del protocolo, a través de las Direcciones de cada Centro de Salud.
Director/a del Centro de Salud, Director Técnico O Subrogante según corresponda	<ul style="list-style-type: none"> - Será el/la responsable local de velar por el cumplimiento del protocolo. - Difundir el Protocolo a todos los funcionarios y funcionarias de su Centro de Salud u otros establecimientos. - Transmitir la información por los canales definidos respecto a los casos de agresiones que ocurran en su centro de Salud u otros establecimientos, de manera rápida y oportuna. - Realizar la denuncia ante Carabineros en aquellos casos en que proceda y/u otras instancias legales necesarias.
Encargado/a de Seguridad de la Corporación	- Sera el/la responsable de la formación permanente del personal de seguridad (guardias de seguridad), proponiendo a su vez la Dirección de Salud la adopción de medidas o

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	



	<p>iniciativas adecuadas para el cumplimiento de este protocolo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entregar la capacitación correspondiente a los/las/les Guardias de seguridad, en relación al protocolo indicado. - Verificar que la ejecución del Protocolo por parte de los/las/les Guardias de Seguridad se cumpla ante un evento de agresión, - Evaluar la debida implementación del Protocolo y desarrollo planes de mejora según corresponda. - Gestionar de manera permanente la colaboración de los servicios de seguridad, con Dirección de Seguridad Ciudadana de la Alcaldía.
Guardias de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Informar a la Dirección del establecimiento, de los hechos de violencia o agresión que detecte de manera flagrante. - Intervenir sin uso de la fuerza, ante un evento de agresión, con el objeto de bajar los niveles de violencia del agresor/a.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Seguimiento visual del agresor/a hasta la llegada de Carabineros y/o PDI, al establecimiento. - Dejar registro en el libro de novedades de la situación ocurrida tal como: fecha, horario, identificación de la persona agresora y descripción del evento. - Debida aplicación del presente protocolo.
<p>Coordinador de Gestión del Riesgo y Emergencias / Profesional de la Unidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar las acciones en caso de ser necesarias para la atención del o los funcionarios agredidos en IST. - Integrar el equipo que investigue el evento, identificando sus causas, recomendando medidas preventivas a implementar para evitar su ocurrencia en el tiempo. - Integrar mesa de seguridad del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio. - Coordinar mesa interna del Área de Salud de la Corporación Municipal de Valparaíso.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Velar por el cumplimiento de Planes de mejora en los Centros de Salud u otros establecimientos. - Articulación con las Direcciones de la Corporación Municipal de Valparaíso.
Unidad de Asesoría Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar los antecedentes remitidos desde la Dirección del Área de Salud, una vez efectuada la denuncia ante Carabineros de Chile, con el objeto de determinar la procedencia de la interposición de una querrela por los hechos ocurridos. - Una vez interpuesta la eventual querrela estarán a cargo de efectuar el seguimiento y el avance de la misma. - Representar legalmente a los/las funcionarios/as agredidos/as e interponer las acciones legales que correspondan.
Equipos del Centro	<ul style="list-style-type: none"> - Ante un evento de agresión física o verbal, hacer presencia en el lugar de la discusión (según sea el caso), para disminuir los niveles de agresividad y prestar apoyo inmediato a funcionario/a agredido/a.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> - Participar de las modificaciones futuras del documento e implementación del mismo. - Debida aplicación del presente protocolo.
--	---

Definiciones:

- Personal Sanitario: Profesionales, técnicos o auxiliares del área de la salud que tengan contacto directo con pacientes.



- Personal no Sanitario: trabajadores del área administrativa del establecimiento y que tienen o no contacto directo con el paciente en relación a su atención de salud, tales como funcionarios de limpieza, personal administrativo, personal de seguridad, entre otros.

- Comunidad: Población del territorio en el cual se encuentra inserto el establecimiento de salud.

- Situaciones de Riesgo de Agresión: Se considera aquellas circunstancias en las que confluyen determinados factores socio-ambientales favorecedores de un clima propenso a generar comportamientos intencionados con tendencias a producir daño físico o psíquico a otra persona

- Agresión Psicológica: Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión Psicológica puede manifestarse en forma verbal o no.

- Agresión física: Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física de la persona. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tiros,

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

empujones, mordiscos, pellizcos, escupos, golpes con elementos contundentes, agresiones con armas de fuego y cortantes, entre otros.

Agresión Verbal: incluye insultos e intentos de asustarte, aislarte o controlarte. También puede ser un signo de que el abuso físico está a punto de ocurrir.



Lugares de alto riesgo: Aquellos sectores o territorios, donde el personal sanitario y no sanitario debe concurrir, y que, por antecedentes previos o actuales del entorno, es un lugar donde los hechos delictuales u otros eventos de esa índole, ocurren en todo horario, pudiendo afectar la seguridad de los funcionarios.

Usuario/a molesto: Aquel usuario que demuestra su disconformidad con las prestaciones que otorga un centro de salud



Descripción o Desarrollo:

I. Medidas de Seguridad Preventivas:

1. Contar con personal capacitado y entrenado para el control de situaciones o ambientes adversos, con posibilidades de agresión. Es por esto que la Corporación Municipal de Valparaíso deberá asegurar que los/as guardias cuenten con acreditación OS-10 vigente y capacitarlos/as permanentemente en materias atinentes a su función dentro de los Centros de Salud.
2. Se instalarán en todas las unidades del centro el flujograma en caso de agresiones a funcionarios/as y números de emergencias, de manera de asegurar la correcta reacción y aplicación del presente protocolo.
3. Se implementará una política comunicacional que apunte al fomento del buen trato entre funcionarios/as y usuarios/as, a través de diferentes medios (afiches, videos, audios, etc).



 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

4. Conformar mesas de trabajo participativas en cada centro de salud, con finalidad de generar insumos para la implementación de la política comunicacional y diseño de estrategias locales, que prevengan agresiones.
5. En actividades y/o atenciones que se consideren de riesgo para el Funcionario/a en el Centro de Salud, este puede solicitar un abordaje específico con el fin de prevenir situaciones de riesgo de agresión. Se deberá informar a la Dirección o subrogante del establecimiento, los eventos donde usuarios/as y/o acompañantes, hayan agredido a un funcionario/a, quien llevará registro para tomar las medidas de prevención necesarias previo a una próxima atención.
6. Todas las visitas domiciliarias y actividades en terreno durante el horario laboral, deberán considerar las siguientes medidas preventivas:
 - Se deberá generar un listado diario de las visitas a domicilio y actividades en terreno de los equipos de salud, que permita tener claridad de los lugares donde están estos dispositivos, y poder accionar una respuesta coordinada ante eventos de agresión reportados por funcionarios/as. Tendrán acceso a este listado: Dirección, Enfermero/a Supervisor/a y Encargado de P y P.
 - Realizar llamado de coordinación previa al/los usuarios/as, para que estén en permanente contacto y den aviso de algún evento o situación en el entorno que arriesgue la integridad de los funcionarios/as.
 - En visitas a domicilio y/o en puntos de atención extramural se debe coordinar atenciones multidisciplinarias, optimizando la intervención en el sector y asegurando que en ningún caso un funcionario/a asista solo/a.
 - En casos de operativos u otras actividades en sectores de alto riesgo para los/as funcionarios/as, el/la encargado/a de Promoción y Participación Comunitaria del Centro deberá coordinar con organizaciones locales u otros

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	ÁREA DE SALUD	CODIGO: PAD.DAS.690.0047	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		VERSION: 5/2023	
	PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO	VIGENCIA: 2028	
		PAGINA 1 de 21	



actores de la comunidad, para informar de las actividades a realizar, y solicitar apoyo y difusión en el barrio, con el objeto lograr un ambiente seguro, para el desarrollo de las actividades.

- Si se trata de un sector inseguro o con mayor riesgo de sufrir agresiones, se deberá coordinar con el Director/a del Establecimiento, un transporte que lleve a los funcionarios a la visita y luego los retire del mismo lugar, en vehículo institucional del Centro. El vehículo institucional o arrendado por la Corporación, deberá contar con logos de la Corporación Municipal de Valparaíso de 30cm x 30cm en ambos parabrisas.
 - En todo momento los/as funcionarios/as, deberán mantener credencial o identificación institucional, en un lugar visible.
7. Deberán contar con registro de números telefónicos de Carabineros del sector y Plan cuadrante, de tal manera que sea de conocimiento de todos y todas los/las funcionarios/as y usuarios/as.
 8. La Corporación Municipal de Valparaíso, deberá generar, difundir, capacitar a todos y todas los/las Funcionarias/os y aplicar, un protocolo de Buen Trato en todas las atenciones y prestaciones de Salud.
 9. Implementar equipos de contención emocional en cada centro de Salud, que tengan la capacidad de realizar intervenciones ante hechos de violencia que afecten a los/las funcionarios/as del establecimiento.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	



II. Actuación frente a amenazas y/o agresiones verbales:

1. Mantener la calma y distancia. No discuta, solo logrará que se agrave la situación.
2. Retirarse del lugar.
3. Los/las funcionarios/as que sean testigo de la situación de agresión, deberán:
 - Si es una agresión verbal sin mayor riesgo para la integridad del equipo, deberán intervenir y contener al usuario agresor, hasta la llegada del Director/a o quien los subrogue o jefe de turno.
 - Si es una agresión verbal con amenaza, se deberá llamar a Carabineros a los números publicados en su unidad. **(Anexo 1)**
4. Informar al/la Guardia de Seguridad y/o Director/a del establecimiento o quien lo subrogue u oficie de jefe/a de turno, quien deberá conformar equipo para intentar contener al usuario agresor.
5. El equipo de contención para funcionarios/as agredidos del centro de Salud, se hará cargo de evaluar el nivel de afectación del trabajador/a. Si en este proceso, el funcionario/a agredido, declara no sentirse afectado por la situación, se podrá reintegrar a su labor al término de esta actividad.
6. Reportar agresión verbal como accidente laboral, en caso de que perjudique y perturbe la permanencia del funcionario/a en su puesto de trabajo y este será derivado para su atención en IST, mediante formulario DIAT.
7. Director/a del establecimiento, subrogante o jefe de turno, informará vía correo electrónico de lo sucedido a la Sub Dirección de Gestión Técnica y Calidad, Encargado/a de seguridad de la Corporación y Unidad de Gestión

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	



del Riesgo y funcionario/a afectada, adjuntando “Formulario de reporte de Antecedentes de Agresión (FRAA)” (**Anexo 2**).

8. Director/a u operador de la plataforma del establecimiento registra agresión en Plataforma <https://rafds.minsal.gob.cl/login>. En los casos de los centros que no cuentan con código DEIS, deberán dejar registro del evento en planilla interna del Centro.
9. Director del área de Salud, de ser necesario solicitará a Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación Municipal de Valparaíso, evalúe la procedencia de iniciar acciones legales correspondientes (querella).
10. Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación, le corresponderá evaluar la procedencia de la interposición de querella en aquellos casos que corresponda, debiendo posteriormente hacerse cargo de los procesos judiciales. Efectuará también el correspondiente seguimiento de las causas, debiendo informar a la Dirección del Área de Salud respecto de los avances de los procesos, cuando así sea requerido.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
	<p>PAGINA 1 de 21</p>		



III. Intento o Agresión Física Efectiva por parte del usuario/a o tercero.

1. No contestar la agresión.
2. Retirarse del lugar.
3. Los/las funcionarios/as que sean testigo de la situación de agresión, deberán:
 - Si es una agresión física, deberán intervenir y contener en base al dialogo, la negociación, la presencia colectiva del equipo y/o a un posible vínculo positivo previo de algún miembro del equipo con el agresor que permita tener mejor manejo de la situación (manteniendo la debida distancia), hasta la llegada del Director/a o quien lo subrogue u oficie de jefe/a de turno.
 - El o la Director/a o quien lo subrogue u oficie de jefe/a de turno del establecimiento, deberá llamar a Carabineros, para realizar la denuncia pertinente.
4. Realizar constatación de lesiones con Carabineros (en caso de haber sido agredido/a físicamente).
5. El equipo de contención para funcionarios/as agredidos del centro de Salud, se hará cargo de evaluar el nivel de afectación del trabajador/a. Si en este proceso, el funcionario/a agredido, declara no sentirse afectado por la situación, se podrá reintegrar a su labor al término de esta actividad.
6. Detener atenciones hasta garantizar seguridad del personal.
7. Reportar agresión física o intento de agresión como accidente laboral (siempre) y el o la funcionario/a será derivado/a para su atención en organismo administrador de la ley, mediante formulario DIAT.
8. Director/a del establecimiento, subrogante o jefe de turno, informará vía correo electrónico de lo sucedido a la Sub Dirección de Gestión Técnica y

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Calidad, Encargado/a de seguridad de la Corporación y Unidad de Gestión del Riesgo y funcionario/a afectada, adjuntando “Formulario de reporte de Antecedentes de Agresión (FRAA)” (**Anexo 2**).

9. Director/a u operador de la plataforma del establecimiento registra agresión en Plataforma <https://rafds.minsal.gob.cl/login>. En los casos de los centros que no cuentan con código DEIS, deberán dejar registro del evento en planilla interna del Centro.
10. El guardia de seguridad del establecimiento, deberá dejar incorporado relato de agresión en libro de novedades diarias, consignando nombre, R.U.T. y domicilio de testigos de la agresión.
11. Director del área de Salud, de ser necesario solicitará a Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación Municipal de Valparaíso, evalúe la procedencia de iniciar acciones legales correspondientes (querrela).
12. Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación, le corresponderá evaluar la procedencia de la interposición de querrela en aquellos casos que corresponda, debiendo posteriormente hacerse cargo de los procesos judiciales. Efectuará también el correspondiente seguimiento de las causas, debiendo informar a la Dirección del Área de Salud respecto de los avances de los procesos, cuando así sea requerido.



 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

IV. Posterior al evento:

1. Realizar una reunión de análisis con el equipo Directivo del centro de Salud y con la unidad afectada (dependiendo de la magnitud), donde ocurrió el evento de agresión y/o amenaza, la que será convocada y dirigida por el/la directora/a del Establecimiento o quien lo subrogue, en un plazo no superior a 48 horas posteriores al evento.
2. Los puntos a evaluar en esta reunión son los siguientes:
 - Aplicación del protocolo establecido en caso de Agresión a Funcionarios.
 - Cumplimiento de las funciones de cada uno de los responsables.
 - Medidas de mitigación y prevención a implementar (solo si es necesario)
3. El/la Director/a deberá convocar a representantes de la mesa de seguridad al Área de Salud (mínimo dos funcionarios), con el objetivo de aportar al análisis e implementación de medidas de mejoras.

V. Notificación de resolución del caso de agresión por unidad de asesoría jurídica.

Una vez que el caso es traspasado a la Unidad de Asesoría Jurídica, por parte de la Dirección del Área de Salud, el abogado a cargo en conjunto con el jefe de la Unidad de Asesoría Jurídica de la Corporación analizarán lo ocurrido, en un plazo no superior a 72 horas, y responderán vía correo electrónico a la Dirección del Establecimiento donde ocurrió el evento con copia a la Dirección de Salud, con la indicación del análisis, y dispondrá las medidas posteriores

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

que se tomarán, se determinará el plazo y la urgencia, para interponer querrela o acción legal posterior, en caso que corresponda y así lo solicitare el funcionario afectado.



VI. Reunión de análisis por parte de la mesa de seguridad del área de salud

De manera trimestral, se realizará reunión de análisis de los casos ocurridos en el periodo, con la finalidad de evaluar las medidas tomadas e implementar planes de mejora permanentes en toda el área de Salud.

A esta reunión asistirán el Director/a del Área de Salud (quien lidera la reunión), Sub Director/a de Gestión Técnico/a del Área de Salud, Coordinador de Gestión del Riesgo y Emergencias, un representante de los/las Directores/as, Encargado de Seguridad de la Corporación y dos representantes de cada asociación de Funcionarios (AFUSAM y APRUSAM)

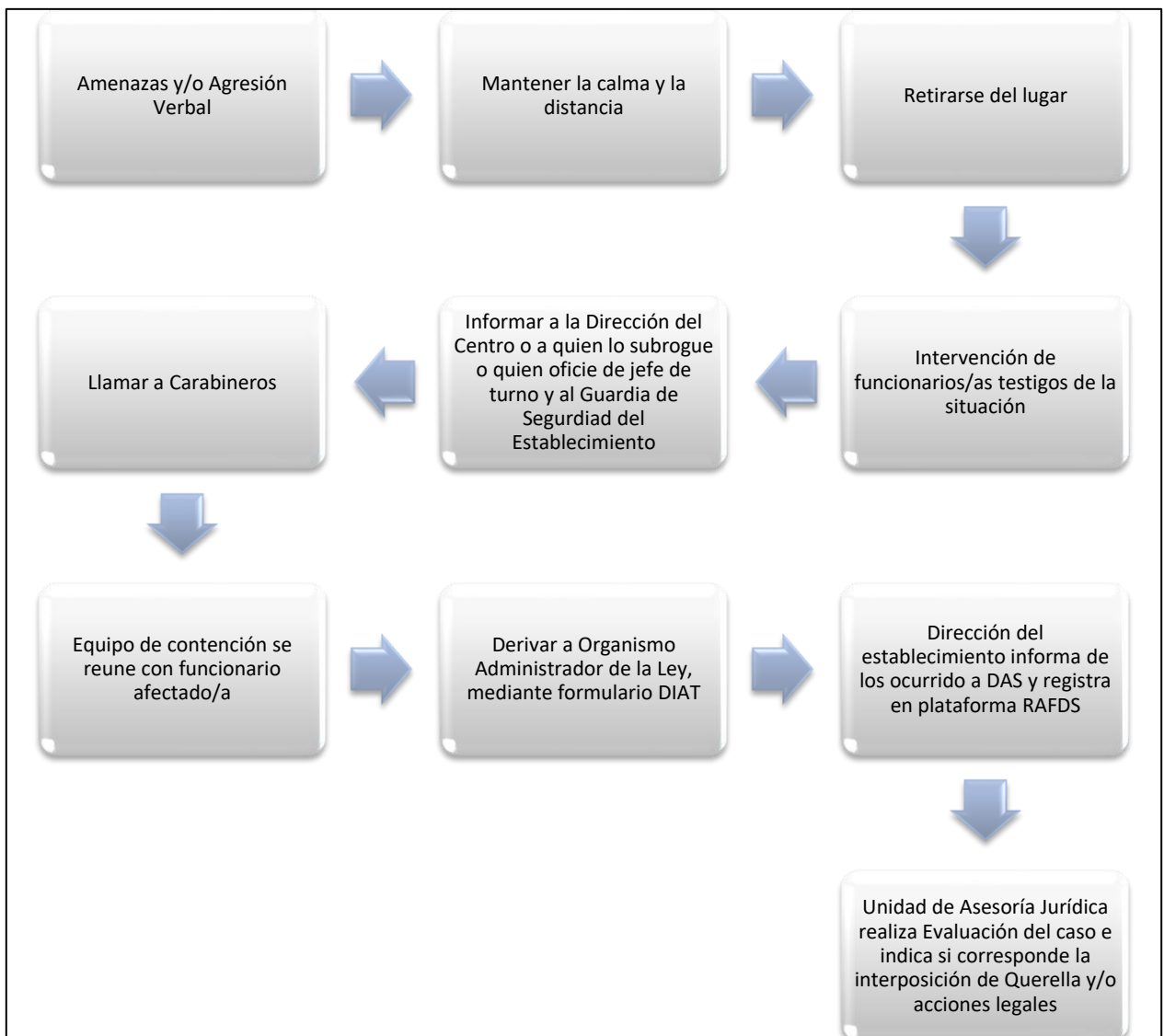
Además, se podrán reunir, cada vez que sea solicitado por la Dirección del Área de Salud, en casos graves o que necesiten tomar decisiones urgentes.


Cada reunión trimestral, deberá dejar los compromisos y temas tratados en acta con registro de la firma de participantes, y serán registradas en carpeta drive de la mesa. Además se difundirá un reporte estadístico de las agresiones a todos los equipos de Salud dependientes de la Corporación Municipal de Valparaíso, mediante comunicaciones internas.

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

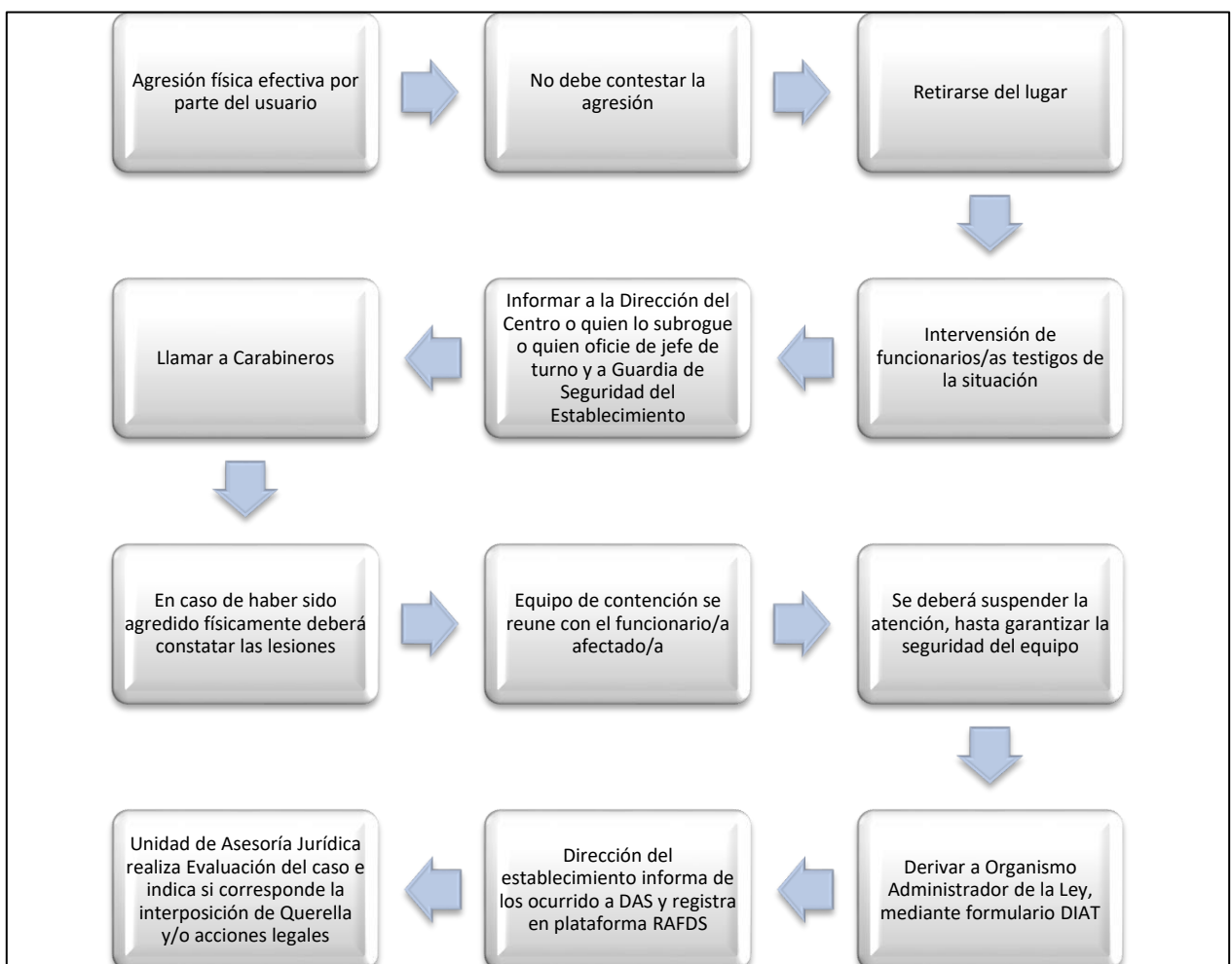
Flujogramas:



- Amenazas y/o Agresiones Verbales



 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

- Intento o Agresión Física Efectiva por parte del usuario





 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Distribución:

- Dirección Área de Salud.
- Centros de Salud dependientes de la Corporación Municipal de Valparaíso (CESFAM-CECOSF-POSTA RURAL-SUR-SAPU-SERVICIOS POPULARES).
- Droguería DAS

Registros:



- Formulario de remisión de antecedentes de Agresión (FRAA)

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Anexos:



Anexos n°1: “Números de emergencia”

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO
Central de comunicaciones de Carabineros	133
Plan cuadrante del Sector _____	+569
SAMU	131
SAPU _____	+56 32

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	<p>ÁREA DE SALUD</p>	<p>CODIGO: PAD.DAS.690.0047</p>	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		<p>VERSION: 5/2023</p>	
	<p>PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO</p>	<p>VIGENCIA: 2028</p>	
		<p>PAGINA 1 de 21</p>	

Control de cambios

fecha	modificación	Realizado por
21/08/2023	Se modifica en Objetivo general la palabra "terceros" por "y sus acompañantes".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se elimina punto 2 de Objetivos específicos, se cambia en punto 4 la palabra "Protocolo" por "Plan".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifica Alcance, incluyendo otros establecimientos administrados por la CMV.	Mesa de Seguridad interna
05/09/2023	Se incluye en Referencias, Artículo 35 Bis	Camilo Truffello
05/09/2023	Se incluye en Referencias, Ley 21.188	Camilo Truffello
05/09/2023	Se incluye en Referencias, Artículo 297 Bis del Código Penal	Camilo Truffello
05/09/2023	Se incluye en Referencias, Artículo 401 Bis del Código Penal	Camilo Truffello
21/08/2023	Se incluye funciones en Responsabilidades de Director/a del Centro.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se Modifica en Responsabilidades de Encargado de Seguridad.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifica punto 6 de "Medidas de Seguridad Preventiva".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se agrega punto 9 en "Medidas de Seguridad Preventiva".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se agrega en punto 4 de "Actuación frente a amenazas y/o agresiones verbales" la palabra "Guardia".	Mesa de Seguridad interna

 <p>CORPORACIÓN MUNICIPAL VALPARAÍSO</p>	ÁREA DE SALUD	CODIGO: PAD.DAS.690.0047	 <p>Alcaldía Ciudadana</p>
		VERSION: 5/2023	
	PROTOCOLO ANTE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCION EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE CORPORACION MUNICIPAL DE VALPARAISO	VIGENCIA: 2028	
		PAGINA 1 de 21	

21/08/2023	Se Modifica punto 7 de "Actuación frente a amenazas y/o agresiones verbales"	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifica punto 8 de "Actuación frente a amenazas y/o agresiones verbales"	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se agrega en título III la palabra "terceros".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se agrega en punto 4 de titulo III la palabra "Carabineros".	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifica punto 8 de Titulo III	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifica punto 9 de Titulo III.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se unifica punto 10 y 11 de Titulo III.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se cambia frase "Equipo del Centro de Salud" por "Equipo Directivo del Centro de Salud" en punto 1 del Título IV.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se cambia palabra "evaluará" por "deberá" en punto 3 de Titulo IV.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se cambia palabra "Semestral" por "Trimestral" en Título VI.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se agrega la palabra "Gestión Técnico", "Encargado de Seguridad", "Carpeta DRIVE", "Reporte estadístico" en el Título IV.	Mesa de Seguridad interna
21/08/2023	Se modifican flujogramas de actuación	José Luis Núñez