



I. MUNICIPALIDAD DE QUILLÓN  
DEPARTAMENTO DE SALUD  
QUILLÓN

\*\*\*\*\*

DECRETO ALCALDICIO N° 15791

Quillón, 12 MAR 2024

**VISTOS:**

- El Protocolo de actuación frente a incidentes de violencia ocupacional externa CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto.
- El Memorándum interno N° 15, de fecha 07/02/2024.
- El decreto Alcaldicio N° 399 de fecha 19/01/2024, que designa subrogancias del cargo de Secretario Municipal.
- El decreto Alcaldicio N° 3.519, de fecha 25/11/2020, que Nombra en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.287 de fecha 29/06/2021 que ratifica en el cargo de Administrador municipal al Sr. José Acuña Salazar.
- El decreto N° 2.288, de fecha 29/06/2021, que delega funciones y atribuciones del Alcalde al Administrador municipal y a quien los subrogue
- El decreto Alcaldicio N° 1099 de fecha 04/03/2020, que aprueba el Reglamento de organización y funciones del Departamento de salud municipal Quillón.
- El decreto Alcaldicio N° 1100 de fecha 04/03/2020, que aprueba reglamento comunal de atención primaria de salud municipal Quillón.
- La Ley N° 19.378/95, sobre estatuto de atención primaria de salud, de fecha 13 de Abril de 1995.
- La Ley N° 18.883/89, estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- El decreto Alcaldicio N° 7.691 de fecha 12 de Diciembre del 2023, que Aprueba el Presupuesto Municipal año 2024 del Departamento de Salud.
- El decreto Alcaldicio N° 2.286, de fecha 29 de junio del 2021, que nombra como Alcalde de la I. municipalidad de Quillón al Sr. Miguel Alfonso Peña Jara.
- La Ley N° 18.695, **ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES**, de fecha 31 de Marzo de 1988, sus posteriores modificaciones y las necesidades del servicio.

**DECRETO:**

- 1.- **APRUEBASE**, "El Protocolo de actuación frente a incidentes de violencia ocupacional externa CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto".

**ANÓTESE, REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.**



**EDUARDO FUETES HEREDIA**  
**SECRETARIO MUNICIPAL (S)**  
**MINISTRO DE FE**



**MIGUEL PEÑA JARA**  
**ALCALDE**

JQP/SVV/jsb.

11.03.2024

**DISTRIBUCIÓN**

- Archivo Secretaria Municipal Quillón.
- Archivo Depto. de Salud Municipal Quillón.
- Archivo Depto. Ppto. y Finanzas del Desamu.
- Archivo Dirección CESFAM



MEMO. INT.: N° 15 /

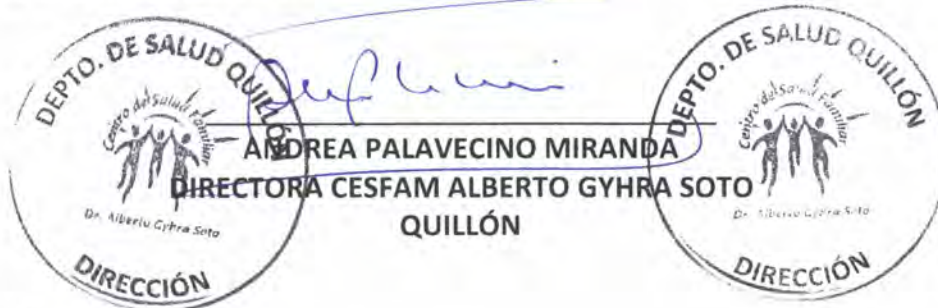
Quillón, 07 de marzo 2024.

**DE: ANDREA PALAVECINO MIRANDA**  
**DIRECTORA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**

**A: FUNCIONARIOS DE SALUD**  
**CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO**

Junto con saludar, informo que se aprueba, a partir del mes de marzo del 2024, la 1° versión del **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA DEL CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO (SF 1.2)** con la finalidad de estandarizar los procedimientos y medidas para abordar los episodios de violencia externa en el Centro de salud.

Sin más que informar, atentamente,



**APM/jla**

**Distribución:**

- La indicada
- Archivo Dirección
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente
- Oficina de Recursos humanos




**PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

**Código: SL 1.2**  
**Edición: Primera**  
**Fecha: Marzo 2024**  
**Página: 1 de 19**  
**Vigencia: Marzo 2029**


**PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

<p><b>Elaborado Por:</b> <i>Arlette Plaza Toro</i> <i>Psicóloga</i> Rut: [REDACTED] REG. MINEDUC 260.556 Ps. Arlette Plaza T. Rut: [REDACTED] Referente Saludablemente Establecimientos de Salud de la Comuna</p> <p><b>Revisado Por:</b> <i>Euclásica Del A.</i> EU [REDACTED] Rut: [REDACTED] Referente de Calidad y Seguridad del Paciente CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p> <p><b>Aprobado Por:</b> <i>Mat. Andrea Palavecino M.</i> Mat. Andrea Palavecino M. Rut: [REDACTED] Directora CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto</p> <p><b>Encargado Recursos Humanos</b> <i>Ing. Sebastián Valenzuela V.</i> Rut: 16.405.660-0 Encargado Recursos Humanos Departamento Salud</p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2024</p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2024</p>
<p><b>Fecha:</b> Marzo 2024</p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2024</p>	<p><b>Fecha:</b> Marzo 2024</p>

 <p>Centro de Salud Familiar</p> <p>1170 0000000000000000</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 2 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	4
3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	4
4. REFERENCIAS	5
5. DEFINICIONES O GLOSARIO	6
6. DESARROLLO	7
7. DISTRIBUCIÓN	16
8. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO	16
9. REGISTROS	17
10. TABLA DE MODIFICACIONES	18
13. ANEXOS	19

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: SL 1.2</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Marzo 2024</b>
		<b>Página: 3 de 19</b>
		<b>Vigencia: Marzo 2029</b>

## INTRODUCCIÓN


La violencia externa en centros de salud se ha convertido en una preocupación crítica, afectando la seguridad y bienestar de los profesionales de la salud a nivel global. Este sector se enfrenta a desafíos significativos relacionados con agresiones verbales y físicas provenientes de los usuarios, familiares y, en ocasiones, terceros externos. Las estadísticas revelan una prevalencia alarmante de incidentes violentos, incluyendo agresiones a personal médico y no médico.

Este fenómeno, a menudo impulsado por la angustia, dolor o desesperación de los usuarios del sistema de salud, destaca la necesidad imperiosa de abordar la violencia externa de manera integral. En el contexto específico de los centros de salud familiar, los trabajadores, al mantener contacto directo con los usuarios en situaciones emocionales delicadas, se encuentran en una posición especialmente vulnerable. La naturalización de la violencia como parte inherente del trabajo subraya la urgencia de establecer medidas preventivas y protocolos de acción claros.

En el último año, el Centro de Salud Dr. Alberto Gyhra Soto ha experimentado un aumento significativo en los incidentes de violencia externa que incluyen agresiones verbales y físicas hacia el personal médico y no médico. Este aumento evidencia la necesidad crítica de implementar medidas efectivas para abordar la violencia y garantizar un entorno seguro para nuestros profesionales de la salud

### 1. OBJETIVO

- Establecer procedimientos y medidas para abordar episodios de violencia externa mutua en CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto, su aplicación no solo protegerá al personal de salud, sino que también contribuirá a mantener un entorno seguro y propicio para la prestación de servicios de salud de calidad.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 4 de 19
		Vigencia: Marzo 2029


## 2. ALCANCE

- Aplica a todos los funcionarios con contrato titular y plazo fijo del CESFAM, abordando todas las situaciones de violencia externa, es decir perpetradas por usuarios(as) y/o acompañantes, hacia trabajadores en ejercicio de sus funciones.

## 3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN

Este protocolo establece roles y responsabilidades claramente definidos para garantizar una implementación efectiva y coordinada. Los siguientes son los responsables designados:

- **Director(a) del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto:**
  - Supervisar la implementación general del protocolo.
  - Coordinar la capacitación del personal en procedimientos de seguridad.
  - Coordinar la notificación a las autoridades correspondientes.
  - Actuar como el principal enlace con las autoridades locales de seguridad.
  - Realizar denuncia ante carabineros y/o fiscalía cuando corresponda.
  - Deriva FAF y número entregado por fiscalía a unidad de RRHH para ingreso a plataforma RAFDS.
  - Gestionar la comunicación interna y externa durante y después de eventos de violencia.
- **Encargado(a) Recursos Humanos:**
  - Supervisar la implementación general del protocolo.
  - Coordinar la capacitación del personal en procedimientos de seguridad.
  - Coordinar la notificación a las autoridades correspondientes.
  - Ingresar evento de violencia externa en plataforma RAFDS

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: SL 1.2</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Marzo 2024</b>
		<b>Página: 5 de 19</b>
		<b>Vigencia: Marzo 2029</b>

(<https://rafds.minsal.gob.cl/login#>)

- **Referente Saludablemente:**

- Supervisar la implementación general del protocolo.
- Coordinar la capacitación del personal en procedimientos de seguridad.
- Coordinar la notificación a las autoridades correspondientes.
- Brindar primer apoyo psicológico y/o en su defecto coordinar que este sea entregado en el menor tiempo posible según corresponda.

- **Personal de primeros auxilios y apoyo psicológico:**

- Brindar asistencia médica inmediata en caso de lesiones.
- Proporcionar apoyo psicológico a víctimas y testigos.


- **Personal administrativo:**

- Colaborar en la recopilación de información relevante para informes posteriores.
- Asistir en la comunicación interna durante situaciones de emergencia.

Cada responsable deberá familiarizarse con sus funciones y participar en ejercicios regulares para mantenerse preparado para intervenir efectivamente en casos de violencia externa. Además, se fomentará la colaboración entre los responsables para garantizar una respuesta integral y coordinada.

#### 4. REFERENCIAS

- Ley N° 20.584 Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- Ley N° 21.188: Modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionario(a)s de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionario(a)s y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales.
- Ley N° 21.372: Modifica la Ley N° 20.584, estableciendo medidas especiales en

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 6 de 19
		Vigencia: Marzo 2029


relación al acompañamiento de los pacientes que se indican.

- Ley N° 21.168: Modifica la ley N° 20.584, a fin de crear el derecho a la atención preferente.
- Constitución Política de la República (Artículo 19 N°1)
- Código Procesal Penal (Artículo 175). Denuncia Obligatoria
- Norma general administrativa 28: Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

## 5. DEFINICIONES O GLOSARIO

- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar
- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural
- **OAL:** Organismo administrador de ley
- **FAF:** *Formulario agresiones funcionarios*
- **DAU:** Documento atención de Urgencia
- **Incidente crítico:** Situación que experimentan los trabajadores de emergencias que enfrentan un trauma repentino y específico como puede ser la falla en la misión, la presencia de excesivo sufrimiento humano, situaciones amenazantes 'ara la integridad física de los equipos de respuesta, la pérdida de compañeros de equipo o presenciar su accidente o heridas (Davis Michael, 1996)
- **Violencia:** Uso intencional de la fuerza o poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.
- **Agresión psicológica:** Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integralidad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión 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 una persona o su derecho a la vida. Dentro de éstas se incluyen las palizas, patadas,



	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código:</b> SL 1.2
		<b>Edición:</b> Primera
		<b>Fecha:</b> Marzo 2024
		<b>Página:</b> 7 de 19
		<b>Vigencia:</b> Marzo 2029

bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.

- **Lesiones:** Todo daño causado a la integridad anatómica o en la salud orgánica o psíquica de una persona, sin intención de causarle la muerte
- **Lesión grave:** Son aquellas lesiones que producen a la víctima enfermedad o incapacidad por más de 30 días
- **Lesiones menos graves:** Están descritas por el legislador como la acción de herir, golpear o maltratar a otro. En la práctica, los jueces califican a una lesión de menos grave cuando no produce incapacidad para trabajar por más de treinta días.


## 6. DESARROLLO

### 6.1 Medidas preventivas frente a situaciones de agresión a funcionario(a)s

#### - 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.


- **Estructurales:** Refiere a todas las medidas en términos de infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto del usuario como del equipo de salud.
  - Intervenir en las instalaciones de seguridad, tales como cámaras en zonas transitadas, botones de pánico, interfonos en box, generar salidas alternativas que faciliten la huida, 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.
  - Coordinación y fortalecimiento del rol de los guardias de seguridad, ya sea a través de rondas de monitoreo, controlando la entrada y salida de personas en ciertos sectores, etc. Dicha información debe ser dada a conocer a los funcionario (a)s.

 <p>Centro de Salud Familiar C.S.F. Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 8 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

- Establecer zonas de seguridad para los funcionario(a)s, en lo posible en lugares estratégicos donde se encuentren más funcionario(a)s que puedan brindar contención, apoyando así tanto su seguridad física como psicológica.
  - Mantener información actualizada, clara y constante hacia el usuario, a fin de disminuir las actitudes hostiles creadas por la desinformación.
- **Funcionario(a)s:** Este aspecto se refiere a las acciones que se pueden realizar con los funcionario(a)s a nivel personal-grupal, a fin de fortalecer su rol durante el proceso de atención:
    - Mantener escucha activa al requerimiento de los usuarios, 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 personalizado del usuario a fin de acoger la necesidad con cercanía. Por ejemplo: tratar por el 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.
    - Capacitación constante para los equipos de salud que impulse sus competencias para una mejor relación funcionario(a)-usuario, tales como: 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 de trabajo, para mantener información pertinente para la atención del usuario y evitar errores de gestión.

- **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.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 9 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

- Trabajo con la comunidad: En este punto lo fundamental es la búsqueda constante de mantener una relación de cercanía con el usuario, lo que se puede lograr a través de:
  - Atenciones comunitarias a los usuarios, 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 se trabajan a nivel de salud.
  - Trabajo coordinado con las redes de apoyo comunitarias.

## 6.2 Procedimiento frente a hechos de agresión

Cualquier funcionario(a) del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto está capacitado para identificar señales de posibles situaciones de violencia externa. Se promueve la comunicación abierta para informar cualquier comportamiento sospechoso.


La actuación del profesional ante una situación potencialmente peligrosa se ajustará al siguiente protocolo de acción:

### - Actuación frente amenazas o agresiones

- No contestar la agresión
- Retirarse del lugar
- Informar a seguridad del establecimiento (botón de pánico de corresponder) y si la situación lo amerita, llamar a carabineros (plan cuadrante)
- Informar al director (a) del establecimiento para que concurra al lugar.
- En caso de que la agresión verbal perjudique y perturbe el pleno desarrollo del funcionario(a), éste debe ser asistido con ayuda psicológica
- Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1).

### - Intento o agresión física efectiva por parte del acompañante

- No contestar la agresión
- Retirarse del lugar
- Informar a seguridad del establecimiento (botón de pánico de corresponder) y si la situación lo amerita, llamar a carabineros (plan cuadrante)

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 10 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

- Certificar lesiones sufridas mediante DAU, reportarlas como accidente laboral
  - Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución a fin.
  - Suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal.
  - Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
  - Informar al director(a) del establecimiento para que concurra al lugar y realice denuncia en carabineros y/o fiscalía.
  - Brindar atención psicológica al funcionario(a) afectado.
  - Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1).
  - Realizar querrela con abogado del municipio.
- **Intento o agresión física efectiva por parte del usuario, secundaria a su patología**
- No contestar la agresión
  - Realizar contención verbal y ambiental. De ser necesario, tomar medidas de contención o aislamiento, siempre y cuando se cuente con la indicación médica
  - Certificar lesiones sufridas, mediante DAU y reportarlas como accidente laboral.
  - Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución a fin.
  - Informar a tratante o director(a) del establecimiento.
  - Consignar el hecho en ficha clínica del usuario.
  - No se presentará querrela.
- **Intento o agresión física efectiva por parte de usuario, no secundario a su patología**
- No contestar la agresión.
  - Retirarse del lugar.
  - Informar a seguridad del establecimiento (botón de pánico de corresponder) y si la situación lo amerita, llamar a carabineros (plan cuadrante).
  - Informar director(a) establecimiento para dar alta disciplinaria al usuario (siempre que no ponga en riesgo la vida del usuario).
  - Certificar lesiones sufridas mediante DAU, reportarlas como accidente laboral
  - Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución a fin.



**PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

Código: SL 1.2
Edición: Primera
Fecha: Marzo 2024
Página: 11 de 19
Vigencia: Marzo 2029

- Suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal.
  - Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
  - Informar al director(a) del establecimiento para que concurra al lugar y realice denuncia en carabineros.
  - Brindar atención psicológica al funcionario(a) afectado.
  - Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1).
  - Otorgar asesoría de parte del abogado municipal.
- **Intento o destrucción efectiva de propiedad privada de miembro del equipo de salud por parte del usuario, no secundario a su patología o de acompañante**
- No contestar la agresión
  - Retirarse del lugar
  - Informar a seguridad del establecimiento y si la situación lo amerita, llamar a carabineros (plan cuadrante)
  - Informar a director(a) del establecimiento
  - Certificar daño sufridos, mediante constancia de carabineros
  - Suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal
  - Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión
  - En caso de que la agresión perjudique y perturbe el pleno desarrollo del funcionario (a), éste debe ser asistido con ayuda psicológica.
  - Registrar agresión en formulario de registro (anexo 1).
  - Otorgar asesoría de parte del abogado municipal.

### **6.3 Medidas posteriores a situaciones de agresión**

Si bien las medidas preventivas y las medidas inmediatas que se adopten ante los hechos de agresión, así como el trabajo individual con los afectados son fundamentales, no se debe descuidar que posterior a la ocurrencia de hechos de agresión, el establecimiento debe tomar medidas que conlleven a cambios organizacionales para



**PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

**Código: SL 1.2**

**Edición: Primera**

**Fecha: Marzo 2024**

**Página: 12 de 19**

**Vigencia: Marzo 2029**

reducir y/o evitar la incidencia de estas situaciones. Esto implica un proceso de autocrítica y autoevaluación constante, cuyo objetivo se basa en mejorar el sistema de atención a usuarios, buscando el bienestar de los funcionarios (a)s.

Para generar estos cambios, existe una serie de alternativas que el establecimiento debe adoptar, las cuales se deben trabajar en conjunto con las personas involucradas y agentes claves de la organización (gremios, jefaturas, colegas de unidad, entre otros):

- Generar ajustes según el contexto de las medidas ya implementadas con anterioridad, identificando puntos de mejora factibles de realizar.
- Prestar atención a las necesidades e ideas de mejora locales que surgen a partir de la situación ocurrida. Implementarlas en la medida de la factibilidad de éstas, dando prioridad a las que cubren necesidades directas relacionadas con el hecho. Cuando se implementan ideas que surgen a nivel local, estas 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.
- 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.

#### **6.4 Medidas disciplinarias ante situaciones de agresión a funcionario (a)s**

El establecimiento implementará medidas disciplinarias proporcionales a la gravedad de las agresiones que involucren al personal de salud, con el objetivo de asegurar un entorno seguro y respetuoso para todos los usuarios y funcionario(a)s. Las sanciones se dividen en categorías según el tipo de agresión identificada.


- **Amenazas o agresiones verbales:**
  - Advertencia verbal y registro en el historial del usuario.



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

<b>Código: SL 1.2</b>
<b>Edición: Primera</b>
<b>Fecha: Marzo 2024</b>
<b>Página: 13 de 19</b>
<b>Vigencia: Marzo 2029</b>

- Si las amenazas o agresiones verbales persisten (más de un incidente crítico), se evaluará un cambio de tratante o relevo del personal no clínico que lo deba atender.
  - Ante la persistencia de este tipo de conductas el director(a) del establecimiento se entrevistará con el usuario y/o acompañante, instancia en la que se indicará que la agresión verbal al personal del establecimiento no será tolerada y se informarán las medidas disciplinarias a tomar si la conducta se vuelve a repetir.
  - Cambio de tratante o relevo del personal no clínico que lo deba atender.
  - Alta disciplinaria con traslado de su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial.
- **Intento o agresión física por parte del acompañante:**
- Si se trata de un intento se realizará una suspensión temporal del acceso a servicios no urgentes por un período determinado.
  - Si se trata de una agresión física, y el acompañante que agrede:
    - Se encuentra inscrito en el establecimiento, se debe gestionar una evaluación médica para determinar si conducta es secundaria a una patología, de no ser así, se procederá a la prohibición inmediata de acceso a las instalaciones del CESFAM.
    - El director(a) se entrevistará con la persona para informar que se realizarán gestiones para su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial.
    - No se encuentra inscrito en el establecimiento, se procederá a la prohibición inmediata de acceso a las instalaciones del CESFAM.
    - Denuncia a carabineros y/o fiscalía y posible proceso legal.
- **Intento o agresión física por parte del usuario, secundaria a su patología:**
- Evaluación médica y posible modificación del tratamiento.
  - Evaluar si usuario requiere derivación a Servicio de Urgencias más cercano o referir a especialidad.
  - Registro detallado en la ficha clínica del usuario.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 14 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

- **Intento o agresión física por parte del usuario, no secundario a su patología:**
  - Denuncia a Carabineros y/o fiscalía y proceso legal.
  - Si fue un intento se realizará una suspensión temporal del acceso a servicios no urgentes por un período determinado.
  - Evaluar cambio de profesional o equipo tratante dentro del establecimiento.
  - Si se trata de una agresión física, se debe gestionar una evaluación médica para determinar si conducta es secundaria a una patología, de no ser así, se procederá alta disciplinaria con traslado de su continuidad de tratamiento en otro nodo de la red asistencial.
  - Restricción permanente de acceso al establecimiento, mientras se realizan gestiones para el cambio de atenciones a otro nodo de la red asistencial.
  - Estas sanciones deben ser aplicadas de manera justa y proporcional a la gravedad de la agresión. Además, se recomienda mantener un registro detallado de cada incidente, incluyendo fechas, descripciones y acciones tomadas, para facilitar la aplicación de las sanciones correspondientes y para futuras referencias legales.

Cualquier miembro del equipo que identifique una situación de violencia debe activar el protocolo inmediatamente, alertando al director(a) y al equipo de respuesta rápida del establecimiento.

### 6.5 Rol de cada uno de los participantes

#### - **Rol de la Dirección del Establecimiento**

El Director(a) del CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto desempeña un papel fundamental en la implementación efectiva del protocolo de seguridad ante eventos de violencia externa. Sus responsabilidades incluyen:

- Garantizar la seguridad de los funcionario(a)s
- Difundir el procedimiento de actuación a todos los funcionario(a)s, informando






**PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A  
INCIDENTES DE VIOLENCIA  
OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR.  
ALBERTO GYHRA SOTO**

<b>Código: SL 1.2</b>
<b>Edición: Primera</b>
<b>Fecha: Marzo 2024</b>
<b>Página: 15 de 19</b>
<b>Vigencia: Marzo 2029</b>

del lugar en el que se encuentra publicado el formulario de registro de incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.

- Supervisar la aplicación y ejecución adecuada del protocolo en todas las instancias del establecimiento.
- Investigar las circunstancias relacionadas con el incidente:
  - ¿Dónde ocurrió?
  - ¿Cuándo ocurrió?
  - ¿Por qué ha ocurrido la agresión?
  - ¿Cuáles fueron las causas concretas o posibles desencadenantes?
  - ¿Cómo sucedieron los hechos?
  - ¿Qué perfil tienen el agresor y su víctima?
  - ¿existen testigos?
- Coordinar con el Encargado de Recursos Humanos, Referente Saludablemente, Equipo de Respuesta Rápida y otras partes relevantes para garantizar una respuesta eficaz y coordinada.
- Colaborar con el equipo de capacitación para asegurar que todo el personal esté preparado para manejar situaciones de violencia externa.
- Trabajar con el equipo de calidad para implementar planes de mejora destinados a prevenir futuros episodios y optimizar la seguridad del establecimiento.
- Ser el enlace principal con las autoridades externas, como Carabineros, asegurando una colaboración efectiva en situaciones de violencia grave.
- Brindar apoyo y acompañamiento al personal afectado por situaciones de violencia, facilitando acceso a recursos de asistencia psicológica y legal según sea necesario.
- Supervisar el registro adecuado de cada incidente en el Formulario de Notificación de Eventos Adversos y/o Centinela CESFAM Dr. Alberto Gyhra Soto y FAF con el Encargado de Recursos Humanos y Referente Saludablemente según corresponda.

	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	<b>Código: SL 1.2</b>
		<b>Edición: Primera</b>
		<b>Fecha: Marzo 2024</b>
		<b>Página: 16 de 19</b>
		<b>Vigencia: Marzo 2029</b>

**- Rol Encargado Recursos Humanos**

- Notificará evento de violencia externa en plataforma RAFDS
- Llevará a cabo una evaluación de la incidencia para aplicar las medidas preventivas específicas.
- Informará de lo ocurrido a Gestor Saludablemente del Servicio de Salud.
- Coordinará el apoyo médico y psicológico al funcionario(a) afectado en los casos que sea necesario y siempre que el establecimiento cuente con los recursos humanos adecuados, de no ser así, deberá solicitar apoyo a OAL.
- Ofrecerá acompañamiento al funcionario (a) afectado cuando se reincorpore al puesto de trabajo.
- Realizará índices estadísticos

**- Rol Referente Saludablemente**


- Realizar primer apoyo psicológico y/o en su defecto coordinarlo con un profesional calificado en el menor tiempo posible.
- Llevará a cabo una evaluación de la incidencia para aplicar las medidas preventivas específicas.
- Ofrecerá acompañamiento al funcionario (a) afectado cuando se reincorpore al puesto de trabajo.
- Coordinará junto a la Dirección y Encargado de Recursos Humanos, planes de mejora e intervención según corresponda.

**7. DISTRIBUCIÓN**

- Dirección del establecimiento
- Oficina de Recursos Humanos
- Oficina de Calidad y Seguridad del paciente


**8. RESPONSABILIDAD DEL ENCARGADO**

- Director (a) del establecimiento debe velar por el cumplimiento del protocolo.

 <p>Centro de Salud Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 17 de 19
		Vigencia: Marzo 2029


## 9. REGISTROS

- Este proceso tiene como objetivo documentar de manera detallada cada evento, permitiendo un análisis integral y la identificación de áreas de mejora. A continuación, se establecen los procedimientos específicos para el registro:
  - Tan pronto como se identifique un incidente, el personal involucrado o testigo debe notificar de inmediato a director(a) del establecimiento.
  - El jefe de sector iniciará el registro del incidente según corresponda.
  - Formulario de notificación de agresiones hacia los funcionario (a)s de la salud pública (FAF) (Anexo 1).
  - Notificación a las autoridades externas (si es necesario): Si el incidente supera la capacidad de respuesta y manejo del establecimiento, el Director (a) del establecimiento deberá notificar a las autoridades correspondientes (DESAMU, Servicio de Salud, OAL).
  - Se realizará un seguimiento regular para evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas.
  - Confidencialidad y Privacidad: La información contenida en los registros se tratará con la máxima confidencialidad y solo se compartirá con personal autorizado y las autoridades competentes según sea necesario.

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<p><b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b></p>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 18 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

## 10. TABLA DE MODIFICACIONES

Edición N°	Motivo del Cambio	Fecha Aprobación

 <p>Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Gyhra Soto</p>	<b>PROTOCOLO DE ACTUACION FRENTE A INCIDENTES DE VIOLENCIA OCUPACIONAL EXTERNA CESFAM DR. ALBERTO GYHRA SOTO</b>	Código: SL 1.2
		Edición: Primera
		Fecha: Marzo 2024
		Página: 19 de 19
		Vigencia: Marzo 2029

### 13. ANEXOS

Anexo N°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

<b>I. IDENTIFIQUE TIPO(S) DE AGRESIÓN(ES): (marque con una "X").</b>												
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.												
<b>II. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:</b>												
Fecha:			Hora:			Comuna:						
Establecimiento:						Unidad/Servicio/Sector:						
Servicio de Salud:												
<b>III. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:</b>												
Nombre completo:												
Llenado para Funcionarios/as de APS:						Llenado Funcionarios/as de Hospitales:						
Estamento (marque con una "X"):	(f) Aux.	(c) Adm.	(d) Tec.	(e) 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				
<b>IV. DATOS DE EL/LA AGRESOR/A (de ser posible):</b>												
Tipo de agresor/a:	Paciente			Familiar/acompañante del paciente			Paciente de Salud Mental			Otro/a		
Nombre completo:												
Run:						Sector:						
Domicilio:						Teléfono:						
<b>V. TESTIGOS DEL CONFLICTO:</b>												
Nombre completo (T1):												
Run:						Teléfono:						

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)