



Procedimiento general de actuación ante la violencia y agresiones hacia funcionarios del Hospital Clínico San Borja Arriarán

CÓDIGO:
PRO-AGRE-2023

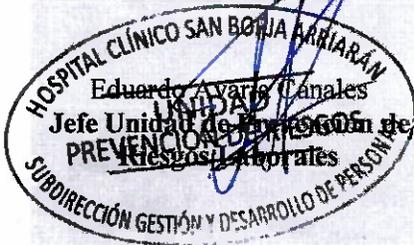
VERSIÓN
4°

FECHA
00/04/2023

Vigencia Pág. 1/ 23

PROCEDIMIENTO GENERAL DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL CLINICO SAN BORJA ARRIARAN

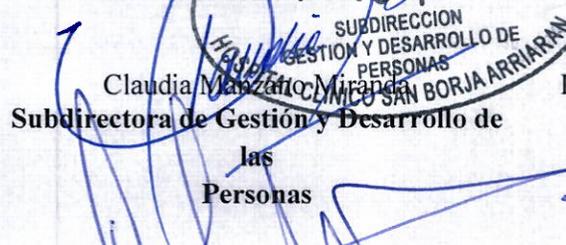
Elaborado por:



Eduardo Avaris Canales
Jefe Unidad de Prevención de Riesgos de Responsabilidades

Abril 2023

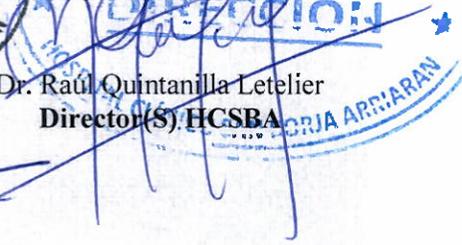
Revisado por:



Claudia Manzano Miranda
Subdirectora de Gestión y Desarrollo de las Personas

Abril 2023

Aprobado por:



Dr. Raúl Quintanilla Letelier
Director(S) HCSBA

Abril 2023

Cristobal Toro Cortes
Jefe Departamento Asesoría Jurídica

Contenido

1. Antecedentes Generales	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
2. Alcance	3
3. Marco Jurídico	4
4. Definiciones	4
5. Medidas preventivas frente a situaciones de agresión física y/o Psicológicas a funcionarios	5
6. Responsabilidades	6
7. Procedimiento de actuación frente a hechos de violencia física, verbal o psicológica	7
8. Qué se debe hacer para formalizar la denuncia de un accidente laboral	11
9. Denuncia de agresión física o verbal para trámites legales	13
10. Anexos Formularios y Flujogramas	15

1. ANTECEDENTES GENERALES

El contenido de este documento se fundamenta en la Norma General Administrativa N°28 "Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud" aprobado por Resolución Exenta N°408 del 04 de Abril de 2018 del Ministerio de Salud, debido a las situaciones de agresión sufridas por los funcionarios del HCSBA.

Objetivo General

Orientar el actuar de los funcionarios del HCSBA, en caso sufrir agresiones físicas o psicológicas sufridas por parte de los usuarios de la red asistencial y/o sus acompañantes.

Objetivos Específicos

- a) Difundir a nivel preventivo al personal del HCSBA, ante posibles situaciones de agresiones psicológicas o físicas que puedan ser recibidas por parte de usuarios y sus acompañantes.
- b) Orientar a los funcionarios ante la ocurrencia de un hecho de agresión física y/o psicológica en su contra, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de quien o quienes resulten afectados.
- c) Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas, por parte de los especialistas del HCSBA.

El presente procedimiento se aplicará cuando un funcionario(a), sea objeto de las siguientes conductas, en el lugar de ejercicio de sus funciones:

- Agresión verbal.
- Conductas intimidatorias.
- Violencia física.
- Entre otras que se relacionen con el desmedro al personal.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica a todos los trabajadores del Hospital Clínico San Borja Arriarán que sufran una agresión de manera; física, verbal, psicológicamente o reciban amenazas, a causa o con ocasión de sus labores.

3. MARCO JURÍDICO

a) **Organismo Administrador Ley N° 16.744 (OA):** Instituciones creadas para entregar las prestaciones de la Ley N° 16.744, encargadas de las acciones de prevención de riesgos y de los servicios y tratamientos de accidentes del trabajo y enfermedad profesional.

b) **Ley 21.188/2019:** Modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y a los profesionales, funcionarios y manipuladores de alimentos de los establecimientos educacionales.

c) **Norma Técnica N°28/2018:** Norma General Administrativa del Ministerio de Salud, que define situaciones de agresión, tipos de agresiones y solicita la implementación de procedimientos de actuación en los establecimientos de salud.

d) **Ley N° 20.584:** Derechos y Deberes de los pacientes.

4. DEFINICIONES

a) **Accidente del trabajo:** De acuerdo a la Ley N° 16.744, se entiende por accidente del trabajo toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. Son también accidentes del trabajo los ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y el lugar del trabajo. Se considerarán también accidentes del trabajo los sufridos por dirigentes gremiales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales.

Nota: Es importante señalar que las agresiones físicas y psicológicas, de acuerdo a las definiciones previas, pueden constituir accidentes del trabajo o enfermedad laboral, según corresponda al análisis que realice el Organismo Administrador.

b) **Accidente de trayecto:** Son los ocurridos en el trayecto directo, de ida y de regreso, entre la habitación y el lugar de trabajo, y aquellos que ocurren en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque corresponda a distintos empleadores.

c) **Agresiones físicas:** De acuerdo a este procedimiento, constituirá agresión física el hecho de que un usuario golpee o maltrate al personal, perceptible por los sentidos o a través de exámenes radiológicos.

Entre éstas agresiones se consideran empujones, golpes, cortes, tirones, agarrones, pellizcos, entre otras. Como consecuencia de una agresión física puede haber distintos tipos de lesiones, como por ejemplo: leves (hematomas), graves (que producen incapacidad laboral temporal donde la víctima no puede volver a trabajar o queda con alguna discapacidad permanente).

Si la agresión tiene secuelas psicológicas para la persona afectada podría ser considerada como enfermedad profesional, después del estudio para calificación por parte del Organismo Administrador.

d) Agresiones psicológicas: De acuerdo a la Norma Técnica N°28 del MINSAL (2018), se entenderá por 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".

e) DIAT: Declaración Individual de accidente del Trabajo.

f) DIEP: Declaración Individual de Enfermedad Profesional.

g) F.A.F: Formulario de notificación de agresiones hacia los funcionarios de la salud pública (estándar MINSAL para el registro de agresiones).

h) H.C.S.B.A: Hospital Clínico San Borja Arriarán.

i) O.A: Organismo Administrador

j) U.D.C: Unidad de Capacitación.

k) U.S.T: Unidad de Salud del Trabajador.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A SITUACIONES DE AGRESIÓN FÍSICAS Y/O PSICOLÓGICAS A FUNCIONARIOS.

Como medidas preventivas ante posibles agresiones, se debe considerar lo siguiente:

- Realizar campañas comunicacionales que incorporen acciones preventivas generales, dirigidas a los usuarios y comunidad funcionaria, promoviendo la cercanía entre los usuarios y el personal de salud, a través de operativos o actividades de participación ciudadana.
- Simultáneamente se entregara información relevante sobre leyes de derechos y deberes de los pacientes, y otras que tengan relación con la materia, siendo los responsables directos el Departamento Comunicacional y de Relaciones Públicas del HCSBA.
- Disponer de informativos visibles, donde se indique claramente que no se aceptarán agresiones al personal, y que en caso de producirse éstas serán denunciadas de acuerdo a la Ley N° 20.584, Derechos y Deberes de los pacientes y Ley N° 21.188, Protección a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y de educación.
- Se realizarán, capacitaciones constantes al personal de HCSBA, para fortalecer y potenciar sus competencias individuales y grupales, para una mejor relación con los usuarios(as), en temas como: asertividad, comunicación efectiva, autocontrol emocional, contención emocional del personal agredido, primeros auxilios psicológicos, entre otros temas relacionados. Procurando que sean parte del Programa Anual de

Capacitación, o se encuentren dentro de la programación de actividades de capacitación Institucional.

- Se recomiendan buenas prácticas de Housekeeping (orden y limpieza en el puesto de trabajo), para evitar el uso de elementos que puedan ser usados como proyectil, arma blanca, etc., en contra del personal de HCSBA. Siendo responsable cada jefatura del cumplimiento de este punto.
- OIRS deberá informar directamente a todo el equipo de salud, sobre la obligación legal que tienen los pacientes de tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos, auxiliares o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten. Al tratar de manera irrespetuosa o realizar actos de violencia verbal o física contra el personal de salud se podría solicitar la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso de quienes afecten el normal funcionamiento. Sin perjuicio de perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan.

Sumado a esto, se podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente agresor que incurra en maltrato o actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud (Ley N° 20.584 Título III, art. 35).

6. RESPONSABILIDADES

RESPONSABLE	MEDIDAS PREVENTIVAS
TESTIGO	Será quien observa el hecho y da la primera alerta al personal HCSBA (personal del servicio y guardias del sector)
PORTERIA	Será responsable de recibir y derivar la llamada de auxilio (según ocasión, clave verde o clave azul) para avisar de forma inmediata a los responsables de acceder al lugar de los hechos: 1° Vigilancia 2° UST y Prevención (en horario hábil) 3° Aviso a Carabineros de Chile Nota: El aviso a Carabineros de Chile será; dependiendo de la gravedad de la agresión, en caso de agresión física o riesgo vital se hará el llamando inmediatamente por guardia o Jefatura Directa.
JEFATURA	Debe intervenir, según la disposición ante el desarrollo de los actos, hechos o acciones que se susciten y mantenerse activo durante todo el proceso.
UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	Realizar las gestiones para la atención médica y/o psicológica, por el seguro de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, Ley N° 16.744, (en horario hábil), difusión del

	protocoló.
VIGILANCIA	Llegar en auxilio del funcionario(a) agredido(a) y mantener el orden en el Servicio o Unidad afectada. Detener provisoriamente al agresor de ser posible, para ser entregado a Carabineros de Chile.
UNIDAD DE SALUD DEL TRABAJADOR	Responsable de realizar acciones de contención de primeros auxilios Psicológicos, y según evaluación de los casos, para implementar procesos de seguimiento. Toma de constatación de lesiones en horario hábil.
DPTO DE COMUNICACIONES Y RRPP	Campañas comunicacionales (visibles y tangibles).
UNIDAD DE CAPACITACIONES	Disponer de capacitaciones en temas relacionados a habilidades blandas para el personal de HCSBA (a solicitud de referentes técnicos y SDGDP)
SERVICIO DE MOVILIZACIÓN HCSBA	Dispondrá de movilización institucional o servicio externo (radio taxi), según gravedad de lesiones. En horario hábil UPRL se coordinara con SSGG para solicitud de móvil En horario inhábil jefatura directa del agredido(a), se contactará con Enfermero residente de Gestión de Paciente con movilización para el traslado del trabajador(a) lesionado.
DEPARTAMENTO DE ASESORÍA JURÍDICA	Responsables de recibir antecedentes para realizar denuncia o querrela ante el Ministerio Público.
DIRECTOR	Toma conocimiento y apoya ante cualquier agresión psicológica y/o física, como representante máximo de la institución. En horario inhábil, asumirá esta responsabilidad el Director Subrogante, Jefe de Turno Urgencia Infantil (S.U.I).

7. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE HECHOS DE VIOLENCIA Y AGRESIONES FÍSICAS, VERBALES O PSICOLÓGICAS.

Desde el punto de vista del personal agredido, y dependiendo de si la agresión es de tipo físico, psicológica y/o verbal y tiene como consecuencia lesiones leves, o si tiene como consecuencia lesiones graves, se establecen dos formas de proceder, las cuales son descritas a continuación:

7.1 ¿Qué hacer cuando se concretan agresiones físicas, verbales o psicológicas: en horario hábil?

1) **Informar de la agresión:** La persona agredida **o quien presencie una agresión**, deberá contactar al Jefe Directo o Superior Jerárquico (o cualquier trabajador que represente al hospital, antes de que se presente físicamente un supervisor y/o jefatura), correspondiente para que este acuda inmediatamente al lugar y llamar de forma inmediata a la Portería **249001- 249003**.

2) **Activar Clave Verde:** En el caso de **agresiones físicas, verbales, psicológicas y/o amenazas**; Se deberá activar inmediatamente la Clave Verde, para esto, se deberá llamar al número **249001- 249003** correspondiente a las Porterías del HCSBA, quienes realizarán la primera contención de los hechos, en paralelo con la contención realizada por Portería o Vigilancia, se dará aviso a Jefe Directo y a Unidad de Prevención de Riesgos Laborales (UPRL), anexo **248849**, y Unidad de Salud del Trabajo (UST), anexo **248908**, quienes acogerán de forma inmediata el llamado, activando el protocolo.

3) **Retirar al funcionario del lugar:** Una vez que el superior jerárquico llegue al lugar, éste deberá alejar al funcionario(a) afectado del lugar de los hechos. El funcionario(a) deberá contar con acompañamiento permanente mientras Prevencionistas de Riesgos Laborales y la Unidad de Salud del Trabajo, acuden al llamado.

Importante: Sí como resultado de las agresiones físicas, un funcionario se encuentra en una condición de riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave, entonces se deberá activar la Clave Azul (**Revisar Procedimiento Clave Azul**) la cual convocará a un equipo médico de atención avanzada.

Considerar al realizar la intervención y contención ante una agresión; física, verbal y/o psicológica.

- Ante cualquier intento inminente de agresión física, pedir auxilio en voz alta y/o dar aviso a través de los medios de alarma disponibles, y salir lo más rápido posible del lugar. (consejos para jefatura a cargo de la situación)
- Actuar con determinación y tranquilidad. Manteniendo la calma.
- No contestar la agresión, ya sea física o verbal.
- No realizar movimientos bruscos (los cuales puedan ser interpretados como agresión).
- Mantener una distancia de seguridad de al menos un metro y medio, sin dar la espalda.
- Utilizar tono de voz adecuado y exhibiendo actitud serena, que permita aportar a un mejor manejo de la situación.
- Si la actitud violenta se mantiene a pesar de lo anterior, no discutir ni quitarle la razón a la persona, no responder a la amenaza con otra amenaza.
- Ante la situación vivenciada por el funcionario, y anteponiéndose a una posibilidad de que el evento se vuelva a repetir, se recomendará a supervisor jerárquico a cargo rotar o

cambiar de puesto de trabajo al personal que haya sido agredido, para evitar el posible nuevo contacto con personas que anteriormente les hayan agredido. (Nota: Se dejara a criterio de supervisor del área considerar evaluación).

- 4) **Unidad de Salud del Trabajador:** Realizará primeros auxilios psicológicos, en un área segura y separada de donde ocurrió la agresión.
- 5) **Derivar a Atención Médica por Ley N° 16.744, Accidente del Trabajo:** Prevención de Riesgos Laborales deberá coordinar el traslado del funcionario al Organismo Administrador (OA), con el propósito de que este reciba asistencia Médica y/o Psicológica, según sea la necesidad de la agresión.
- 6) **Llenado de Formulario de Agresión a Funcionarios (FAF):** El llenado del formulario F.A.F, será responsabilidad del Jefe Directo o Superior Jerárquico del trabajador(a) agredido, entregándolo en día hábil a Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, para posterior entrega a Departamento Jurídico del HCSBA para registro y futuras acciones legales.
- 7) **Si el trabajador(a) rechaza la atención de salud en OA:** Si el trabajador(a) rechazan la atención de primeros auxilios psicológicos o la atención médica en Organismo Administrador, Prevención de Riesgos Laborales o UST, deberán registrar en formulario N°6 o N°7, correspondientes, entregando la respectiva advertencia de futuras secuelas psicológicas o físicas.

7.2 ¿Qué hacer cuando se concretan agresiones físicas, verbales o psicológicas?: en horario inhábil.

- 1) **Activar Clave Verde:** En el caso de *agresiones físicas, verbales, psicológicas y/o amenazas*; Se deberá activar inmediatamente la Clave Verde. Para esto, se deberá llamar al número **249001- 249003** correspondiente a las Porterías del HCSBA, quienes realizarán la primera contención de los hechos, en paralelo con la contención realizada por Portería o Vigilancia, se dará aviso a Jefe Directo y a Director Subrogante del HCSBA, activando el protocolo.

Nota: Sí como resultado de las agresiones físicas, un funcionario se encuentra en una condición de riesgo vital y/o riesgo de secuela funcional grave, entonces se deberá activar la Clave Azul (**Revisar procedimiento Clave Azul**) la cual convocará a un equipo médico de atención avanzada.

- 2) **Derivar a Atención Médica por Ley N° 16.744, Accidente del Trabajo:** Jefe Directo deberá llamar a Enfermero residente de Gestión del Paciente anexo **248728**, para coordinar el traslado del funcionario(a) al Organismo Administrador (OA), con el propósito de que este reciba



Procedimiento general de actuación ante la violencia y agresiones hacia funcionarios del Hospital Clínico San Borja Arriarán

CÓDIGO: PRO-AGRE-2023	VERSIÓN 4°	FECHA 24/04/2023	Vigencia	Pág. 10/ 23
--------------------------	---------------	---------------------	----------	----------------

asistencia Médica y/o Psicológica, según sea la necesidad de la agresión. Llamando a Unidad de Movilización, solicitando un móvil institucional o radiotaxi.

3) Si el trabajador(a) rechaza la atención médica, psicológica en OA o en UST: Si el trabajador(a), rechazan la atención de primeros auxilios psicológicos o la atención médica en Organismo Administrador, Unidad de Prevención de Riesgos deberá registrar en formulario N°6 o N°8, correspondientes, entregando la respectiva advertencia de futuras secuelas psicológicas o físicas, en día hábil próximo.

4) Llenado de Formulario de Agresión a Funcionarios (FAF): El llenado del formulario F.A.F, será responsabilidad del Jefe Directo o Superior Jerárquico del trabajador(a) agredido, dando aviso por correo inmediatamente ocurrido el evento a Dpto. Jurídico departamentojuridico.hcsba@redsalud.gov.cl, para registro y futuras acciones legales y a Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, para posterior registro del evento.

8. ¿QUÉ SE DEBE HACER PARA FORMALIZAR LA DENUNCIA DE UN ACCIDENTE LABORAL (DIAT)?.

7.1. En Horario Hábil:

- Llenar DIAT en Unidad de Licencias Médicas.
- Trabajador(a) es derivado a prestador de salud con DIAT, cedula de identidad y credencial de trabajo.
- El trabajador(a) es atendido(a) en OA, según evaluación médica, el trabajador será dado de alta, o se le emitirá licencia médica tipo 1 (licencia por accidente de trabajo)
- Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, validara el accidente con documentación y evidencias del siniestro, solicitado por OA.
- Se dará término a la atención médica por accidente laboral, con certificado de alta médica presentado por trabajador agredido, al Jefe Directo.

8.1 En Horario Inhábil:

- Trabajador es derivado a prestador de salud, cedula de identidad y credencial.
- En prestador de salud de OA, se emitirá una DIAT provisoria para la atención inmediata del trabajador(a) lesionado.
- El trabajador es atendido en OA, según evaluación médica, y será dado de alta o se le emitirá licencia médica tipo 1 (licencia por accidente de trabajo)
- Al día hábil próximo, Unidad de Prevencion de Riesgos Laborales, validara el accidente con documentación y evidencias del siniestro, solicitado por OA.
- Se dará término a la atención médica en OA, con certificado de alta médica, presentado por trabajador agredido, al Jefe Directo.

DENUNCIA INDIVIDUAL DE ACCIDENTE DEL TRABAJO (DIAT)

Código del Caso Fecha de Emisión Folio:

A. Identificación del Empleador

Nombre o Razón Social RUT
 Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad) Comuna Número de Teléfono
 Actividad Económica Hombres Mujeres Pública Privada
 Principal Contratista Subcontratista De Servicios Transitorios N° de Trabajadores Propiedad de la Empresa
 Si es Contratista o Subcontratista, señale actividad económica empresa principal:

B. Identificación del Trabajador/a

Nombres - Apellido Paterno - Apellido Materno RUN
 Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad) Comuna Número de Teléfono
 Hombre Mujer Edad Fecha de Nacimiento Señale si el trabajador pertenece o no a un pueblo originario:
 Alacalufe Colla Quechua Otro - Cuál ?
 Atacameño Diaguita Rapanui
 Aimara Mapuche Yamana (Yagán) Ninguno
 Dias Meses Años Indefinido Plazo Fijo Par Obra o Faena Temporada Tipo de Ingreso:
 Remuneración Fija
 Remuneración Variable
 Honorarios
 Empleador Trabajador Dependiente Trabajador Independiente Familiar no Remunerado Trabajador Voluntario
 Categoría Ocupacional

C. Datos del Accidente

Fecha del Accidente A.M. P.M. A.M. P.M. A.M. P.M.
 Hora del Accidente Hora de Ingreso al Trabajo Hora de Salida del Trabajo
 Dirección (Calle, N°, Depto., Población, Villa, Ciudad) Comuna
 Señale qué estaba haciendo el trabajador al momento o justo antes del accidente: Señale el lugar donde ocurrió el accidente (nombre de la sección, edificio, área, etc.):
 Describa ¿Qué pasó o cómo ocurrió el accidente?:
 Señale cuál era su trabajo habitual: ¿Al momento del accidente desarrollaba su trabajo habitual? SI NO
 Clasificación del Accidente (Artículo 76 - Ley 16.744): Tipo de Accidente: Si es accidente de Trayecto, responde: Tipo de accidente de Trayecto:
 Grave Fatal Otro Trabajo Trayecto Domicilio - Trabajo
 Trabajo - Domicilio
 Entre dos Trabajos
 Parte de Carabineros Declaración Testigos Otro Medio de Prueba Detalle del Medio de Prueba

D. Identificación del Denunciante

Nombres - Apellido Paterno - Apellido Materno RUN
 Número de Teléfono Clasificación del Denunciante (Ley 16.744):
 Empleador Trabajador/a Familiar Médico Tratante
 Comité Paritario Empresa Usuaría Otro
 Firma

Formulario N° 1, Formulario de Denuncia Individual por Accidente del Trabajo, DIAT.

9. DENUNCIA DE AGRESION FISICA O VERBAL PARA TRAMITES LEGALES.

9.1. En Horario Hábil

- El funcionario agredido(a) que **rechace** el apoyo psicológico (por parte de la UST y OA) asume la responsabilidad por las posibles secuelas físicas o psicológicas que se produzcan como resultado de la agresión (**anexo N°5 y N°7**).
- Para mantener registros de estos actos, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, llevará un registro de los casos en detalle, para finalmente mantener legajo disponible ante cualquier solicitud de seguimiento o tramitación legal.
- Es importante señalar que independientemente de si una agresión tiene consecuencias físicas, psicológicas, o incluso no tiene consecuencias para una persona, ésta debe ser registrada en la **ficha F.A.F (anexo N°1)**. El procedimiento de denuncia se explica en el Punto 8.
- Sin perjuicio de las consecuencias de la agresión al funcionario afectado, el superior jerárquico, extenderá la posibilidad del término prematuro de su jornada laboral, la cual podrá ser rechazada por el funcionario (**anexo N°7**)
- Departamento de Asesoría Jurídica una vez informado de la situación, por parte de la Jefatura Directa, a través del formulario respectivo (F.A.F) enviado por correo institucional ***departamentojuridico.hcsba@redsalud.gov.cl***, realizará las acciones judiciales pertinentes.
- Se podrá realizar la constatación de lesiones, si las lesiones lo ameritan, en la Unidad de Salud del Trabajador (**U.S.T**), a cargo de médico residente de turno, a través de un informe médico, describiendo el tipo y gravedad de las lesiones observadas en examen médico.

9.2. En Horario Inhábil

- Si el evento ocurriese durante horario inhábil, la jefatura directa o subrogante presente, deberá contactar al médico residente del Servicio de **Cirugía Adulto (5° piso)**, para realizar informe médico de constatación de lesiones.
- Es importante señalar que independientemente de si una agresión tiene consecuencias físicas, psicológicas, o incluso no tiene consecuencias para una persona, ésta debe ser registrada en la **formulario F.A.F (anexo N°1)**. El procedimiento de denuncia se explica en el Punto 8.
- Se deberá informar por parte de Jefe Directo al Departamento de Asesoría Jurídica través de correo electrónico: ***departamentojuridico.hcsba@redsalud.gov.cl***, el cual tomará conocimiento y realizará los trámites pertinentes para iniciar proceso penal, en contra del agresor (a).
- Al día hábil más próximo, Jefatura directa del trabajador(a) entregara el formulario F.A.F, en Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, para registro y seguimiento del caso.
- Para mantener registros de estos actos, el jefe directo informara el día hábil próximo a Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, quienes registraran la agresión, para finalmente mantener legajo disponible ante cualquier solicitud de seguimiento o acciones legales.
- Es de vital importancia tener presente que si Carabineros de Chile, se niega a recibir la denuncia, comete falta funcionaria, por lo que corresponde tomar nota de la identificación del mismo para un posterior reclamo ante los superiores.
- En el evento que no se constate inmediatamente las lesiones o mutilaciones, se podrá denunciar ante Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones, en la dependencia más cercana al lugar donde ocurrió la agresión (lo antes posible, para dejar registro del evento).
- Si las personas que agredieron al personal se mantienen en el establecimiento, el Director Subrogante, Jefe de Turno de Urgencia Infantil (S.U.I), está facultado para llamar al número de Plan Cuadrante de Carabineros de Chile (992586901) o 133.

10. ANEXOS FORMULARIOS Y FLUJOGRAMAS.

Anexo N°1

FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA, F.A.F.

Este documento debe ser completado por el Jefe Directo del Afectado, escrito con letra imprenta y legible.

I. IDENTIFIQUE TIPO(S) DE AGRESIÓN(ES): (marque con una "X").			
TIPOS DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA :	Con arma de fuego.	TIPOS DE AGRESIÓN VERBAL EFECTIVA:	Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena).
	Con arma blanca.		Amenazas u hostigamientos.
	Con objeto contundente.		Insultos o garabatos.
	Sexual (tocaciones, agarrones, etc.).		Burlas o descalificaciones.
	Empujones, combos, patadas.		Descalificaciones, injurias, Calumnias por redes sociales.
	Otros tipos de agresión física.		Otro tipo de agresión verbal.
	Ataque contra la infraestructura.		

II. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:			
Fecha:		Hora:	Comuna:
Establecimiento:		Unidad/Servicio/Sector:	
Servicio de Salud:			

III. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:												
Nombre completo:												
<i>Llenado para Funcionarios/as de APS:</i>						<i>Llenado Funcionarios/as de Hospitales:</i>						
Estamento. (Marque con una "X")...	(f) Aux	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof	(a) Med	Estamento. (Marque con una "X").	Aux	Adm.	Tec.	Prof	Ley Med
	Otros

Indique cual		Indique cual	
Run:		Fecha nacimiento:	Edad:
Domicilio:			
Teléfono:		Correo electrónico:	
Mutualidad:	ISL.	Mutual de Seguridad.	ACHS. IST. Sin Mutualidad.

IV. DATOS DE EL/LA AGRESOR/A (de ser posible):

Tipo de agresor/a:	Paciente	Familiar/acompañante del paciente	Paciente de Salud Mental	Otro/a
Nombre completo:				
Run:			Sector:	
Domicilio:			Teléfono:	

V. TESTIGOS DEL CONFLICTO:

Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			
Run:		Teléfono:	

VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS.

--

VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.

--



Procedimiento general de actuación ante la violencia y agresiones hacia funcionarios del Hospital Clínico San Borja Arriarán

CÓDIGO:
PRO-AGRE-2023

VERSIÓN
4°

FECHA
24/04/2023

Vigencia

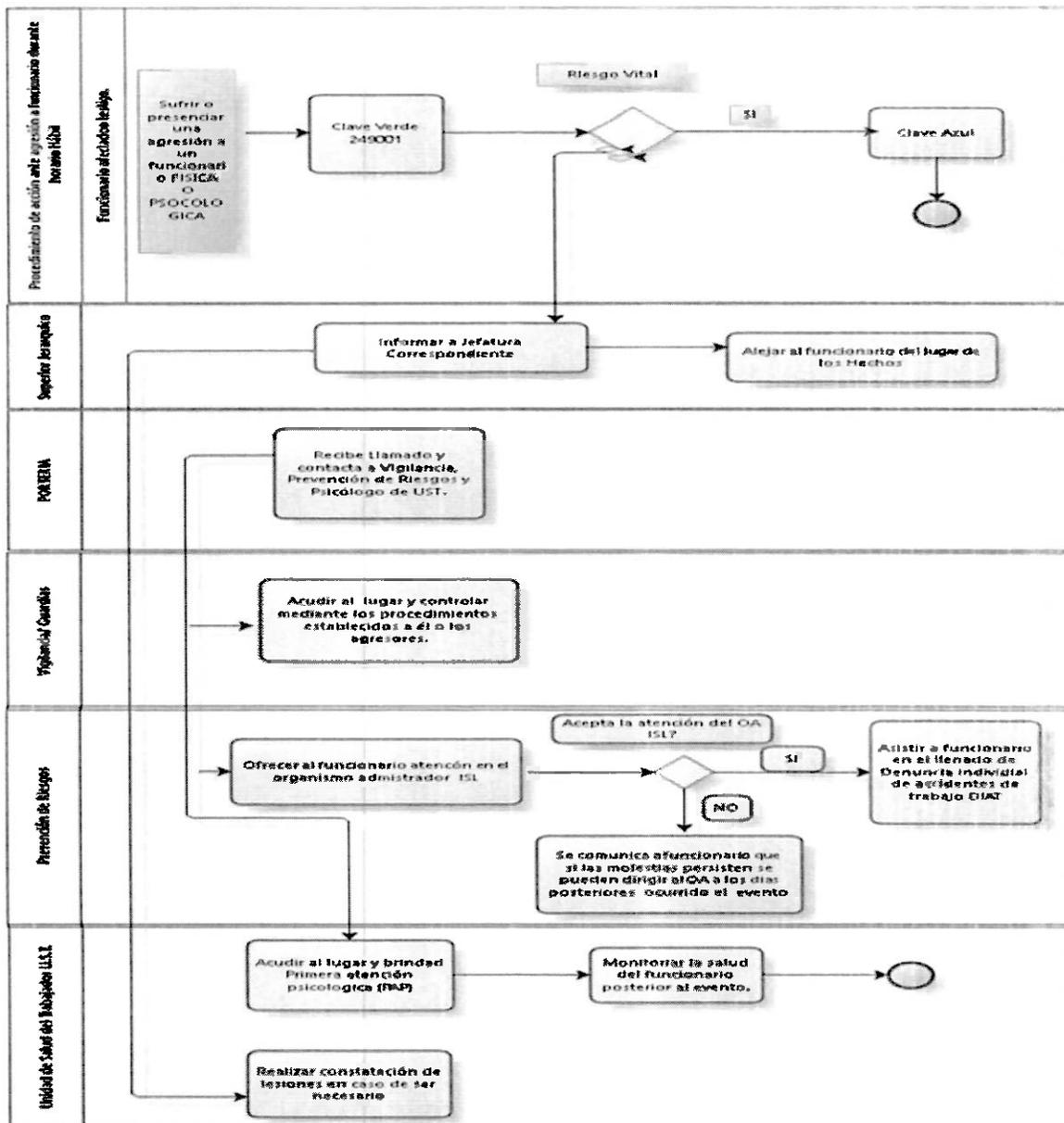
Pág. 17/
23

--

VIII. FIRMAS:	
FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	FIRMA JEFATURA DIRECTA.

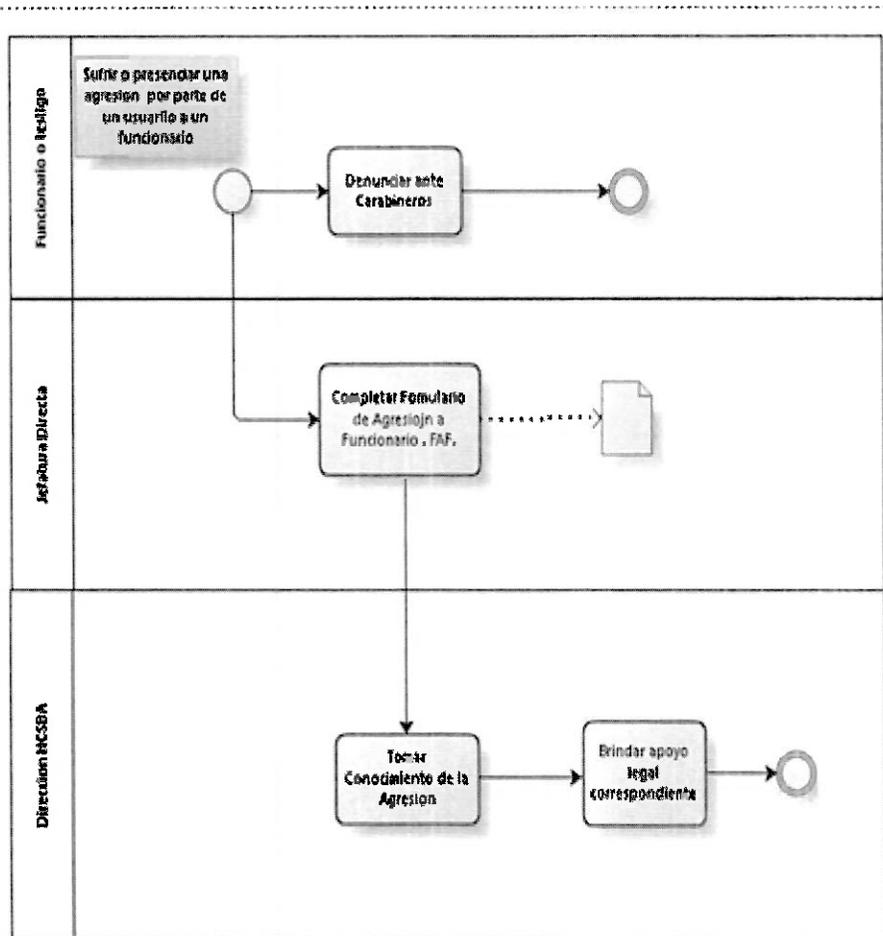
Anexo N°2

FLUJO PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EVENTOS AGRESIÓN A FUNCIONARIOS DURANTE HORARIO HABIL.



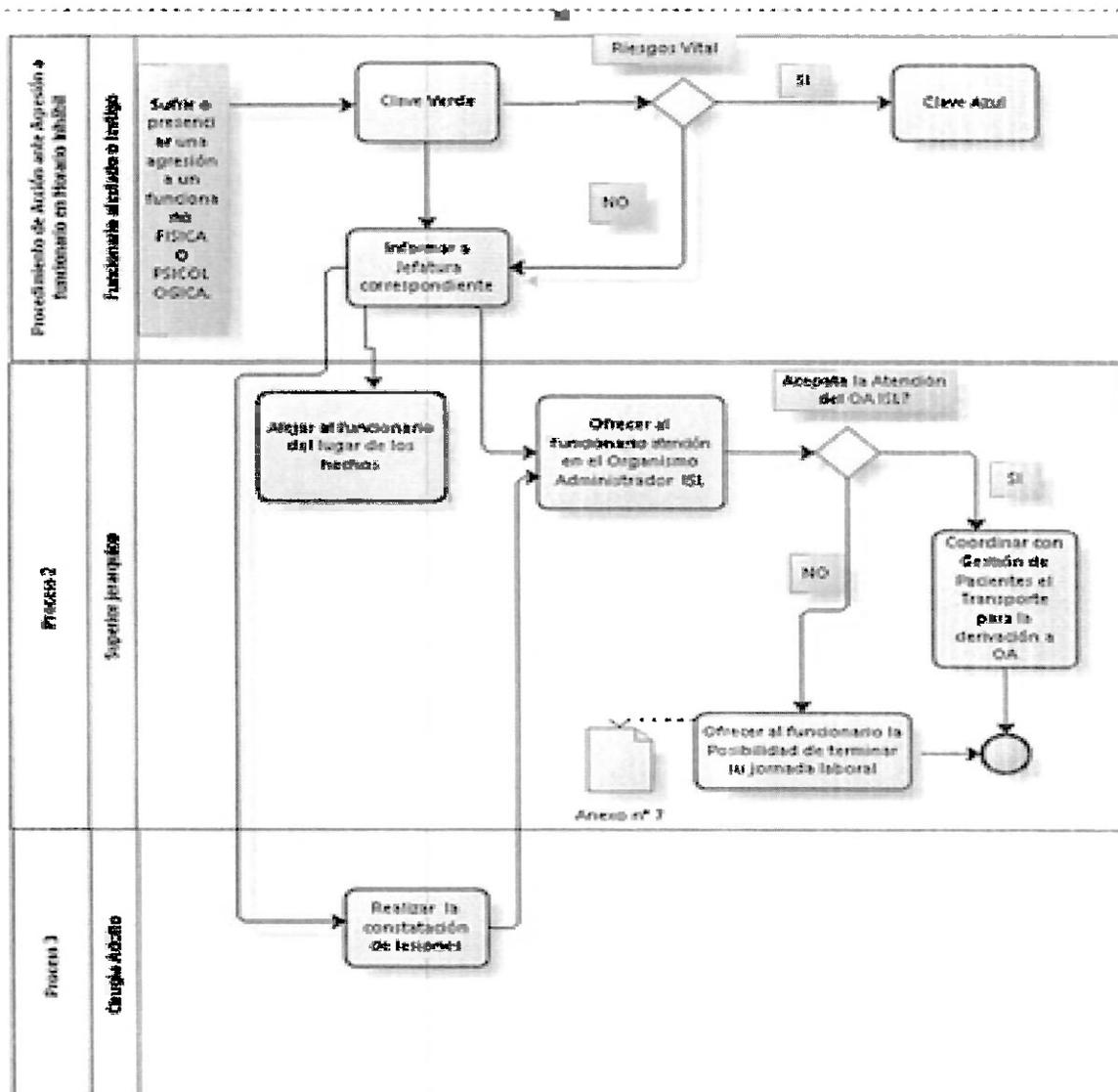
Anexo N°3

FLUJO PROCEDIMIENTO DE ACCIÓN PARA OBTENER APOYO LEGAL ANTE AGRESIÓN A FUNCIONARIO.



Anexo N°4

FLUJO PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE EVENTOS AGRESIÓN A FUNCIONARIOS DURANTE HORAS INHABIL.



Anexo N°5

Formulario Primeros Auxilios Psicológicos.

Yo _____ Rut: _____, con fecha ___/___/_____,
mediante el presente documento desisto del servicio de contención emocional proporcionado por la
Unidad de Salud del Trabajador y, por lo tanto, asumo la responsabilidad por las posibles secuelas
físicas o psicológicas que se produzcan como resultado de la agresión experimentada.

Firma Superior Jerárquico

Firma funcionario



Anexo N°6

Formulario de Fin de Jornada Laboral Producto de Agresión.

Yo _____ Rut: _____, con fecha ___/___/_____,
mediante el presente documento desisto dar termino a mi jornada laboral de forma anticipada,
producto de la agresión física o psicológica experimentada durante la realización de mis funciones.

Firma Superior Jerárquico

Firma funcionario

Anexo N°7

Formulario Derivación Organismo Administrador (OA).

Yo _____ Rut: _____, mediante el presente documento desisto de prestación médica por el Organismo Administrador sugerido por el equipo de Prevención de Riesgo, UST y/o Jefatura del Hospital Clínico San Borja Arriarán, por lo tanto, asumo la responsabilidad por las posibles secuelas físicas o psicológicas que se produzcan como resultado de la agresión experimentada.

Importante: El trabajador(a), si desiste de la atención en OA, en primera instancia, no queda exenta la atención médica futura, cuando él o ella lo estime pertinente.

Firma superior jerárquico

Firma funcionario