



SUBD. GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
DEPTO. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 2634

PUNTA ARENAS, 22 de abril de 2024

**VISTOS:** PUNTA 6/29.03.2019 de la Contraloría General de la República; Resolución N° 3/17.01.2023 que modifica Resolución N° 6/29.03.2019; D.S. N° 140/2004 Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; D.F.L. N° 01 de 2005 que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del Decreto Ley 2763/79 y Leyes 18.933 y 18.469; Resolución Exenta N°1205/16.02.2024 que Establece la nueva Estructura Orgánica de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, Resolución Exenta N°1908/15.03.2024, que complementa Resolución Exenta N°1205/16.02.2024 que Establece la nueva Estructura Orgánica de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes; y en uso de las facultades que me confiere el Decreto Afecto N° 04/15.02.2023 del Ministerio de Salud;

### CONSIDERANDO:

1) Que, a través de Memorándum N°98 de fecha 08 de abril de 2024, de Subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Magallanes, solicita regularizar Protocolo Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia trabajadores de la salud del Servicio de Salud Magallanes.

2) Que, esta actualización se considera crucial para incrementar la seguridad de nuestros establecimientos y proteger la integridad física y psicológica de nuestro personal, incorporando aspectos fundamentales, tales como: Seguridad de los establecimientos, Formulario de Agresiones al Funcionario (FAF), Actualización en el rol de la jefatura directa, Ord. C34/2022 del Minsal, Contención y resguardo psicológico, Desarrollo de equipos de primera respuesta, dicto la siguiente:

### R E S O L U C I Ó N:

1) **APRUEBESE**, a contar de la fecha de la presente resolución, “**PROTOCOLO PREVENCIÓN Y ABORDAJE DE LA VIOLENCIA EXTERNA HACIA TRABAJADORES DE LA SALUD**” de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas del Servicio de Salud Magallanes.

# **PROTOCOLO**

## **Prevención y Abordaje de la Violencia Externa**

### **hacia los trabajadores de Salud**

### **Red Asistencial Pública Región Magallanes**



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda
Fecha: Marzo 2024
Página: 1 de 21
Vigencia: Diciembre 2026

**Protocolo**

**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

**Red Asistencial Pública Región Magallanes**



### Protocolo

## Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda

Fecha: Marzo 2024

Página: 2 de 21

Vigencia: Diciembre 2026

	NOMBRE	CARGO Y UNIDAD DE DESEMPEÑO	FECHA	FIRMA
Elaborado por	Jorge Álvarez Sánchez	Jefe Departamento de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.	Oct 2023 - Mar 2024	
Elaborado por	Nicolás Utman Suárez	Gestor Programa Saludablemente, Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Oct. 2023 – Mar. 2024	
Elaborado por	Evelyn Lagos Gómez	Gestora Programa Saludablemente, Subdirección de Atención Primaria de Salud.	Oct. 2023 – Mar. 2024	
Revisado por	Diego Salazar Andueza	Jefe Departamento Asesoría Jurídica	Marzo 2024	 
Revisado por	Fanny Ros Garay	Subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas Servicio Salud Magallanes	Marzo 2024	 
Autorizado por	Verónica Yáñez González	Directora Servicio de Salud Magallanes	Abril 2024	 



## Protocolo

### Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda

Fecha: Marzo 2024

Página: 3 de 21

Vigencia: Diciembre 2026

#### Antecedentes Generales

El presente documento, se fundamenta en la Norma General Administrativa N°28 "Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud" aprobada por Resolución Exenta N°408 del 04.04.2018 del Ministerio de Salud, y en las situaciones experimentadas ante la ocurrencia de este tipo de incidentes en los establecimientos de la red del Servicio de Salud Magallanes. En este sentido, se pretende orientar respecto a la implementación de **medidas preventivas y procedimiento frente a situaciones de agresión externa**.

El conjunto de estas medidas pretende ser un marco que guíe el accionar de los establecimientos de la Red, a través de gestiones para establecer canales formales de comunicación ante estas situaciones y con la finalidad de evitar consecuencias psicosociales negativas en los/as trabajadores/as que se desempeñan en los establecimientos de salud de la Red Asistencial.

#### Objetivo General:

- ✓ Orientar acciones que resguarden el bienestar físico y mental de los/as trabajadores/as de salud, ante la ocurrencia de un hecho de agresión externa con ocasión de su desempeño laboral.

#### Objetivos Específicos:

- ✓ Contribuir a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir los/as trabajadores/as de los establecimientos de salud por parte de los usuario/as y sus acompañantes, con la finalidad de disminuir la morbilidad física y psicológica en el personal agredido.
- ✓ Mitigar consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.

#### Ámbito de Aplicación y Cobertura

Esta guía está dirigida a directores/as, equipos directivos, jefaturas y todos los/as trabajadores/as de los Establecimientos de Salud, independiente de su calidad contractual, quienes eventualmente pudiesen ser víctimas de agresiones externas.

#### Marco Legal

- Norma General Administrativa N°28: Sobre "Agresiones al Personal de Atención en Establecimientos de Salud".
- Ley 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Ley 20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ley 21.188, modifica la ley 20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, facultando a la autoridad del establecimiento para requerir los medios de seguridad adecuados y así asegurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en ésta.

Es importante mencionar que cuando hacemos alusión al concepto de **Violencia Laboral**, nos referimos a toda exposición del trabajador a eventos de agresión con ocasión del desempeño de sus funciones laborales. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define violencia laboral como "*Cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes*". Entre los principales tipos de agresión encontramos:

- ✓ **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 o su derecho a la vida. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tiroteos, empujones, mordiscos, pellizcos, entre otros.

A pesar de que la violencia puede manifestarse de manera evidente, a menudo nos encontramos con obstáculos que dificultan la creación de programas preventivos dentro de los establecimientos de salud. Esto se debe, en parte, a preconcepciones erróneas que sugieren la aceptabilidad de ciertos niveles de violencia en determinadas ocupaciones o consideran que esta es impredecible, lo que llevaría a la conclusión de que no es necesario implementar medidas preventivas.

El propósito aquí no es proporcionar un programa de trabajo preventivo en sí mismo, sino orientar al trabajador hacia la reducción de riesgos y la generación de estrategias efectivas. Para abordar la violencia de manera eficaz, es crucial comprender las problemáticas asociadas con los actos violentos, analizar los incidentes que han ocurrido o podrían ocurrir, así como comprender sus causas y consecuencias. A continuación, se presenta un listado de **Situaciones de Riesgo de Agresión** dirigido a los/las trabajadores/as de la salud, con el fin de proporcionar orientación para la elaboración de un plan y/o protocolo que enfoque la prevención y manejo de la violencia externa hacia los trabajadores de la salud:

- Atención de Urgencia
- Visitas a Domicilio
- Visitas Hospitalaria
- Trabajar solo
- Estrecho contacto con usuarios, con importante componente emocional
- Trabajo con poblaciones marginadas
- Situaciones en las que se dirimen un beneficio económico directo o indirecto
- Precariedad laboral
- Trabajar en zonas socialmente conflictivas
- Ausencia de medidas de seguridad
- Trabajar con pacientes con patologías psiquiátricas y/o usuarios con trastornos por consumo de alcohol y/o drogas.

La agresión se origina principalmente debido a la percepción del usuario de que está recibiendo una atención deficiente, la cual puede estar vinculada a la falta de información, la poca claridad en las expectativas o la falta de credibilidad en la información recibida. El desconocimiento sobre el funcionamiento del sistema de salud, sus establecimientos y prestaciones, junto con la percepción errónea de la capacidad de resolución según el nivel de complejidad, genera expectativas de atención a veces inalcanzables. Este malentendido conduce a la manifestación de hostilidades hacia el centro asistencial y su personal, facilitando así la aparición de actitudes violentas.

Tal como lo hemos mencionado, es difícil que programas preventivos de cualquier índole lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con **la participación y colaboración** de los distintos actores de la organización. Mediante el desarrollo del presente protocolo se enfatizará en **tres ámbitos de acción** que permitan identificar medidas generales y específicas para prevenir la violencia hacia el personal de salud.

### Ámbito de Prevención

#### Medidas Referentes a la Disposición Física y Ambientes de Trabajo

El riesgo de violencia en el trabajo puede reducirse considerablemente con un buen diseño del entorno físico. La accesibilidad y la comodidad pueden ser aspectos clave a mejorar. Entre las medidas se cuentan:

- Control del acceso al lugar de trabajo para distanciar a los usuarios/as potencialmente agresivos de los trabajadores.
- Coordinar y fortalecer el rol de los guardias de seguridad, mediante la definición de los recorridos y horarios conflictivos.
- Control de las entradas, barreras de protección y filtros de seguridad.
- Mejorar la comodidad de los usuarios, en particular cuando el tiempo de espera es



## Protocolo

### Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda

Fecha: Marzo 2024

Página: 5 de 21

Vigencia: Diciembre 2026

- prolongado.
- Buenos asientos, iluminación, instalaciones sanitarias, una temperatura y niveles de ruido confortables.

#### **Medidas Referentes al Entorno**

- Disponer de una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores pidan ayuda para la rápida identificación del agresor.
- Asegurar una adecuada gestión de la espera usando signos claros y visibles, garantizando un fácil acceso.
- Comprobar que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Asegurar una buena iluminación exterior e interior.
- Instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores tengan más riesgo. Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega y zonas de mayor riesgo.
- Salidas alternativas y vías de escape.
- Estaciones de trabajo cerca de la puerta y con posibilidad de evacuar sin obstáculos.
- Reubicar los estacionamientos cuando corresponda.

#### **Medidas Referentes a Sistemas de Seguridad**

Se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia.

- Debe tenerse en cuenta su proporcionalidad al riesgo.
- Que sean fáciles de usar.
- Que los trabajadores sean entrenados en su uso. Sólo serán prácticos y eficaces en la medida en que el personal sepa usarlos.
- Que se dé a conocer al público la existencia de ciertos sistemas de seguridad como alarmas y video vigilancia.
- Contar con sistemas de seguridad tales como cámaras de seguridad, botones de pánico, alarmas personales, cortinas metálicas enrollables, sistemas de radiocomunicación, protección de puertas vidriadas, refuerzo de cierre perimetral, barras antipánico de puertas de escape.

#### **Medidas de Capacitación**

La formación para la prevención de la violencia en el lugar de trabajo puede cubrir varias áreas diferentes:

- Identificación de situaciones y personas potencialmente violentas.
- Desarrollo de competencias comunicativas y relacionales para desarticular situaciones potencialmente violentas.
- Mejorar el nivel de competencia profesional en general y con ello evitar reacciones fuertes de los usuarios y los colegas por un trabajo mal realizado.
- Formación especializada que capacite a todos los trabajadores, para manejar situaciones laborales complicadas.
- Conocimiento de planes, procedimientos y equipo de emergencia para responder a incidentes graves de manera efectiva.
- Capacidad para identificar los vínculos entre los diferentes factores psicosociales y para otorgarle a este fenómeno la importancia requerida.

El protocolo va dirigido a los/las trabajadores/as de la salud, que se encuentran sometido a estas situaciones conflictivas de agresión. Se deberá a su vez, realizar campañas de difusión, concientización y sensibilización sobre la prevención de la violencia en el trabajo. De igual modo se debe incluir a la comunidad, a través, de los consejos de desarrollo local o consejos consultivos, dando conocer la cartera de servicios, horarios de atención y otra información relevante de la organización del Establecimiento.

Una tarea importante para prevenir las agresiones a los miembros del equipo de salud y a todos/as que puedan tener relación con el usuario es crear canales abiertos de comunicación con la comunidad, permitiendo informar sobre la cartera de servicios del establecimiento y su real capacidad de resolución.



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda  
Fecha: Marzo 2024  
Página: 6 de 21  
Vigencia: Diciembre 2026

**Ámbito de Actuación**

Es importante considerar que, en conjunto con las medidas de prevención e intervención, es importante la actuación profesional ante *situaciones de agresión y/o situaciones potencialmente peligrosas*:

Ante incidentes de **agresión psicológica/verbal**, se sugiere la siguiente pauta de actuación:

	<b>Funcionario/a</b>	<b>Jefatura Directa</b>	<b>Observaciones</b>
<i>Paso 1</i>	No contestar la agresión.		
<i>Paso 2</i>	Solicitar ayuda		Alt. (1) Solicitar ayuda de un compañero de trabajo. Alt. (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alt. (3) Informar a seguridad del establecimiento
<i>Paso 3</i>	Informar a su jefatura directa	Si el caso lo amerita realiza llamado a carabineros.	
<i>Paso 4</i>	Relata y otorga información de lo ocurrido.	Recoge el relato e invita a completar FAF (Ver Anexo 1). Brinda primera contención a modo de PAP o derivación a facilitador de primera respuesta dentro del establecimiento.  Deriva el FAF hacia: <ul style="list-style-type: none"><li>• Prevención</li><li>• Jurídica</li><li>• Operador de plataforma RAFS.</li></ul>	24 horas para completar el FAF.  Cuando la jefatura deriva vía correo el FAF a las áreas correspondientes, copia al trabajador(a) afectado(a) como respaldo y para informar al funcionario(a) sobre el procedimiento.
<i>Paso 5</i>	Acude a OAL para reportar agresión psicológica/verbal como accidente laboral (DIAT).		En caso de ser una agresión verbal constitutiva de delito, afectado podrá dirigir solicitud escrita a la autoridad del establecimiento para requerir defensa jurídica de la institución a fin de hacerse parte de las querellas y brindar representación ante la sede de justicia (véase Ord. N° C34/2022 del MINSAL).  Al obtener licencia, regresa al trabajo según lo indicado en la licencia y notifica solo a la jefatura directa.



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda  
Fecha: Marzo 2024  
Página: 7 de 21  
Vigencia: Diciembre 2026

Paso 6	En caso de retorno al lugar de trabajo luego de la atención médica.	Se deben proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las operaciones.	
--------	---------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**Recomendaciones y notas relevantes**

**Recomendación 1:** Se recomienda que la estación de trabajo de cada trabajador sea cerca de la puerta y tenga posibilidad de evacuar sin obstáculos.

**Recomendación 2:** Se sugiere que las estaciones de trabajo estén equipadas con un botón de pánico u otro mecanismo de alerta similar, se les realice mantenimiento y se brinde capacitación sobre su uso.

**Recomendación 3:** Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

**Recomendación 4:** En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

**Recomendación 5:** Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.)

**Recomendación 6:** En caso de necesitar apoyo psicológico, solicita ayuda a la institución a través de tu establecimiento.

**Nota 1:** En caso de no contar con la presencia de la jefatura directa, recurrir al supervisor o Jefe de turno.

Ante incidentes de **agresión física**, se sugiere seguir la siguiente pauta de actuación:

	<b>Funcionario/a</b>	<b>Jefatura Directa</b>	<b>Observaciones</b>
Paso 1	No contestar la agresión.		
Paso 2	Retirarse del lugar		Alt. (1) Ayuda de un compañero de trabajo. Alt. (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alt. (3) Informar a seguridad del establecimiento
Paso 3	Informar a su jefatura directa	Se debe realizar llamado a carabineros.	
Paso 4	Relata y otorga información de lo ocurrido.	Recoge el relato e invita a completar FAF (Ver Anexo 1). Brinda primera contención a modo de PAP o derivación a facilitador de primera respuesta dentro del establecimiento.  Deriva el FAF hacia: • Prevención • Jurídica • Operador de plataforma	24 horas para completar el FAF.  Cuando la jefatura deriva vía correo el FAF a las áreas correspondientes, copia al trabajador(a) afectado(a) como respaldo y para informar al funcionario(a) sobre el procedimiento.



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda  
 Fecha: Marzo 2024  
 Página: 8 de 21  
 Vigencia: Diciembre 2026

		RAFS.	
Paso 5	Concurre a Servicio de Urgencia del Hospital Público a constatar lesiones sufridas.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La jefatura o su designado acompaña al funcionario/a agredido.</li> <li>• Funcionario/a puede dirigir solicitud escrita a la autoridad del establecimiento para requerir defensa jurídica de la institución a fin de hacerse parte de las querellas y brindar representación ante la sede de justicia (véase Ord. N° C34/2022 del MINSAL).</li> </ul>
Paso 6	Acudir a OAL para reportar agresión física como accidente laboral (DIAT).		Al obtener licencia, regresa al trabajo según lo indicado en la licencia y notifica solo a la jefatura directa.
Paso 7	En caso de retorno al lugar de trabajo luego de la atención médica.	Se deben proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las operaciones.	

**Recomendaciones y notas relevantes**

**Recomendación 1:** Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

**Recomendación 2:** En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

**Recomendación 3:** Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.).

**Nota 1:** En caso de no contar con la presencia de la jefatura directa, recurrir al supervisor o Jefe de turno.

Ante intento o destrucción efectiva de propiedad privada de miembro del equipo de salud por parte del usuario/a, familiar y/o acompañante, se sugiere seguir la siguiente pauta de actuación:

	Funcionario/a	Jefatura Directa	Observaciones
Paso 1	No contestar la agresión.		
Paso 2	Escuchar y tratar de resolver la situación.		Alt. (1) Retirarse del lugar Alt. (2) Accionar botón de pánico o cualquier otro medio similar con el que cuente el establecimiento. Alt. (3) Informar a seguridad del establecimiento

Paso 3	Informar a su jefatura directa	Se debe realizar llamado a carabineros para dejar constancia	
Paso 4	Relata y otorga información de lo ocurrido.	<p>Recoge el relato e invita a completar FAF (Ver Anexo 1). Brinda primera contención a modo de PAP o derivación a facilitador de primera respuesta dentro del establecimiento.</p> <p>Deriva el FAF hacia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención</li> <li>• Jurídica</li> <li>• Operador de plataforma RAFS.</li> </ul>	24 horas para completar el FAF.
Paso 5	Acude a OAL para reportar agresión a la propiedad privada como accidente laboral (DIAT).		Funcionario/a puede dirigir solicitud escrita a la autoridad del establecimiento para requerir defensa jurídica de la institución a fin de hacerse parte de las querellas y brindar representación ante la sede de justicia (véase Ord. N° C34/2022 del MINSAL).
Paso 6	En caso de retorno al lugar de trabajo luego de la atención médica.	Se deben proporcionar condiciones de trabajo seguras y adecuadas para garantizar la continuidad de las operaciones.	

**Recomendaciones y notas relevantes**

**Recomendación 1:** Se sugiere tener disponibles números de teléfonos de Carabineros y/o Plan Cuadrante del sector.

**Recomendación 2:** En caso de que la agresión sea recibida por un usuario/a del establecimiento, se sugiere consignar el suceso con el equipo tratante y en ficha clínica del paciente con el fin de discutir posteriormente las líneas de intervención y/o las medidas que sean pertinentes.

**Recomendación 3:** Mantener en correcto funcionamiento y revisión constante los sistemas de comunicación interna (p. ej. Interfonos, alarmas, botones de pánico, megáfonos, etc.)

**Recomendación 4:** En caso de necesitar apoyo psicológico, solicita ayuda a la institución a través de tu establecimiento.

**Recomendación 5:** En caso de necesitar apoyo psicológico, solicita ayuda a la institución a través de tu establecimiento.

**Nota 1:** En caso de no contar con la presencia de la jefatura directa, recurrir al supervisor o Jefe de turno.

### Rol y Responsabilidad Administrativa en casos de agresiones

#### Rol de la Dirección del Establecimiento

- Garantizará la seguridad a los trabajadores/as.
- Se encargará que la empresa de seguridad tenga clara su función mediante protocolos de actuación en cada caso.
- Difundirá el procedimiento de actuación a todos los trabajadores/as, informando el lugar donde se encuentra publicado el formulario de registro del incidente y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento.
- Según la magnitud del evento sucedido, brindará el permiso institucional que sea requerido.
- Realizará denuncia ante carabineros cuando corresponda.
- Instruirá un Proceso Administrativo si se requiere, para investigar los hechos, ajustándose su tramitación a lo establecido en el DFL N°29 Estatuto Administrativo.
- Instruir investigación las circunstancias relacionadas con el accidente de trabajo.
- Incorporará en la construcción de proyecto de Recursos Físicos, medidas de resguardo del personal por ejemplo: entrada diferenciada para el personal/usuarios, salidas alternativas para el personal en los boxes críticos, en que haya más riesgo de agresiones, botones de pánico, otros factibles de incluir.
- Hacerse parte de las Querrelas directamente y, en segundo lugar, representar al funcionario/a agredido/a jurídicamente en sede judicial de acuerdo a lo preceptuado en referidas normas.

#### Rol del Jefe Directo/Subdirector(a), Supervisor(a) y/o Jefe de turno del trabajador/a afectado/a

- Completar el Formulario de Agresiones a trabajadores/as, indicado en el anexo N°1 del presente documento (dentro de las 24 horas producido el evento) y brindar una primera contención al trabajador/a afectado/a.
- Enviar formulario de notificación del hecho de agresión al departamento de prevención, jurídico y Operador de la plataforma RAFS del establecimiento, ya sea a su correo electrónico institucional o alguno designado exclusivo para estos fines.
- Hará seguimiento del proceso.
- Llamar a Carabineros cuando corresponda.
- Contribuir en la gestión de cualquier acción que corresponda a fin de facilitar el apoyo que el funcionario/a requiera.
- Evalúa y realiza la derivación al equipo de primera respuesta del establecimiento cuando corresponda.

#### Rol de Comité Paritario de Higiene y Seguridad.

- Realizará una evaluación de la incidencia por Unidades de Trabajo para aplicar las medidas preventivas específicas.
- El Comité Paritario de Higiene y Seguridad, realizará la investigación de accidente de lo ocurrido, circunstancias relacionadas con el incidente, tales como:
  - ¿Dónde ha ocurrido?
  - ¿Cuándo ha ocurrido?
  - ¿Cuáles fueron las causas concretas o posibles desencadenantes?
  - ¿Cómo sucedieron los hechos?
  - ¿Qué perfil tiene el agresor y su víctima?
  - ¿Existen testigos?
  - Otros
- Proponer a la Dirección del establecimiento las medidas preventivas que estimen convenientes.

#### Rol de la unidad de Salud Funcionaria /Salud Ocupacional/Prevención de Riesgos.

- Orientar al trabajador/a afectado/a en los casos que sea necesario para en la elaboración del documento: "Denuncia Individual de Accidente del Trabajo" (DIAT), para ser presentado posteriormente ante el Organismo Administrador Adherido, para recibir prestaciones contempladas en el seguro: médicas (incluye atención psicológica cuando corresponda),



## Protocolo

### Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda
Fecha: Marzo 2024
Página: 11 de 21
Vigencia: Diciembre 2026

económicas y preventivas. Es importante destacar que el documento mencionado puede ser llenado por el trabajador/a, compañero/a de trabajo, jefatura directa, comité paritario o cualquier otra persona del establecimiento, incluso por parte de la mutualidad al presentarlo ante esta entidad.

- El Departamento y/o Unidad de Prevención de Riesgos, notificará al Comité Paritario de Higiene y Seguridad del Establecimiento.
- Realizará seguimiento del estado de salud y gestionará una evaluación al trabajador/a cuando se reincorpore nuevamente a su puesto de trabajo.

#### **Rol del Departamento y/o Unidad Calidad de Vida o Símil del Establecimiento**

- Favorecer apoyo al trabajador/a y orientación durante el proceso cuando sea requerido.

#### **Rol del Departamento y/o Unidad Jurídica del Establecimiento**

- Prestará la asistencia y asesoría que sea necesaria para formular la correspondiente denuncia y/o querrela en caso de agresión (si el trabajador/a así lo desee), además revisará si corresponde ejecutar otras acciones directamente por parte del Establecimiento.

#### **Rol del OAL al cual este adherido el Establecimiento**

- Recepcionará la DIAT acogida por el seguro de la Ley 16.744.
- Brindará las prestaciones que contempla la Ley 16.744 para recibir prestaciones Médicas (incluye atención psicológica), Económicas y preventivas al trabajador/a afectado/a, para lo cual el Establecimiento hará llegar el documento: "Denuncia Individual de Accidente del Trabajo" (DIAT).

#### **Rol del Operador de registro de sucesos de agresión externa del Establecimiento**

- Llevará el registro centralizado de agresiones, índice estadístico y análisis de las situaciones reportadas.
- Deberá recepcionar los formularios de agresiones de su establecimiento y estos ingresarlos a plataforma web en la siguiente dirección <https://rafds.minsal.gob.cl/>.

#### **Rol del Gestor Saludablemente**

- Contribuir en la Mesa de Seguridad de la institución, aportando perspectivas y soluciones en salud mental.
- Participar en la elaboración y revisión del protocolo destinados a mitigar situaciones de agresiones externas a funcionarios/as del Servicio de Salud Magallanes
- Ofrecer consejo en situaciones específicas de agresiones externas, ayudando a la Mesa de Seguridad a gestionar las coordinaciones que correspondan
- Colaborar a quien corresponda a fin de entregar respuesta coordinada frente a casos de agresiones externas.

#### **Rol del trabajador afectado/a**

- Notificar de inmediato a la jefatura directa, supervisor o jefe de turno sobre el incidente.
- Solicitar la completación del formulario FAF para registrar detalladamente la agresión
- Acudir a constatar lesiones y, si es necesario, visitar a mutual adherida .
- Cumplir con las indicaciones de salud proporcionadas por la mutual con convenio.
- Enviar una solicitud escrita al director del establecimiento para hacer parte de la querrela y obtener representación jurídica
- Guardar reposo cuando sea necesario según las indicaciones médicas.
- Seguir todas las indicaciones para garantizar que la continuación de las labores se realice en un entorno seguro.

**Ideas Centrales**



## Protocolo de Manejo y Abordaje Violencia Externa



**1.** En todos los casos de violencia externa (agresión verbal, agresión física y destrucción de propiedad privada), se debe evitar responder a la agresión directamente.



**8.** En casos de violencia física y daño a la propiedad privada, se puede solicitar a la autoridad del establecimiento apoyo legal de la institución para participar en querrelas y representación en proceso judicial.



**2.** Solicitar ayuda inmediata, ya sea de un compañero, activando un botón de pánico, contactando a seguridad o mediante cualquier método disponible en caso de agresión.



**9.** En caso de necesitar apoyo psicológico, solicita ayuda dentro de la institución a través de tu establecimiento.



**3.** Informar a la jefatura directa sobre el incidente.



**4.** Relatar detalladamente lo ocurrido y completar el Formulario de Agresión al Funcionario (FAF) para documentar el incidente.



**5.** En casos de agresión física, acudir al Servicio de Urgencia para constatar lesiones y recibir atención médica.



**6.** Reportar el incidente ante el Organismo Administrador de la Ley (OAL) como un accidente laboral en todos los casos. En caso de obtener licencia médica u orden de reposo, notificar a la jefatura.



**7.** Después de recibir atención médica y no contar con licencia médica, regresar al trabajo bajo condiciones seguras.



**HISTÓRICOS DE CAMBIOS**

Versión	Elaborado por	Modificado por	Descripción	Fecha
Primera versión	Depto. SOGA Gestores Saludablemente	Depto. SOGA Gestores Saludablemente	Elaboración Protocolo Prevención y Abordaje de la Violencia Externa	Diciembre 2022
Segunda versión	Depto. SOGA Gestores Saludablemente	Depto. SOGA Gestores Saludablemente	Actualización Protocolo Prevención y Abordaje de la Violencia Externa	Oct. 2023 – Mar.2024

## **MEDIDAS POSTERIORES A SITUACIONES DE AGRESIÓN A TRABAJADORES/AS DE LA SALUD**

Si bien las medidas 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 reducir y/o evitar la incidencia de estas situaciones. Esto implica un proceso de autocritica y autoevaluación constante, cuyo objetivo se basa en mejorar el sistema de atención al/los/las usuario/as, buscando el bienestar de los trabajadores/as.

Para generar estos cambios, existe una serie de alternativas que la organización puede adoptar, las cuales se sugiere se trabaje 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, éstas suelen tener mayor impacto y efectividad debido al componente participativo de las mismas.

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.



## Protocolo

### Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda

Fecha: Marzo 2024

Página: 14 de 21

Vigencia: Diciembre 2026

#### LÍNEAS DE AYUDA

**Prevención de Riesgos del establecimiento:** Deberá prestar Asesoría del Seguro de Accidente del Trabajo y Enfermedad Profesional. Ley N° 16.744. Seguimiento del caso desde la Denuncia Individual de Accidente de Trabajo hasta la alta médica del trabajador para su reincorporación laboral.

**Departamento Jurídico del establecimiento:** En atención al artículo 90 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que regula la ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo y el artículo 35 de la Ley de Consultorio Seguro, Ley 21.188 publicada el 13 de diciembre del año 2019, que indica que los miembros del equipo de salud y los trabajadores de establecimientos de salud, al ser víctimas de agresiones físicas, psicológicas o maltratos en el ejercicio de sus funciones, tienen el derecho de solicitar defensa jurídica mediante una solicitud dirigida a la autoridad del establecimiento, debiendo esta entregar acciones civiles y penales para los funcionarios de los establecimientos de la red asistencial de los servicios de salud, el Ministerio de Salud en su Ord. N° C34/2022 insta a los Servicios de Salud a querellarse y entregar representación jurídica ante la sede de justicia.

**Depto. de Calidad de Vida del establecimiento:** Proporcionar orientación al bienestar emocional y psicológico de los trabajadores afectados. Brindará un espacio seguro y de apoyo emocional donde el/la trabajador/a pueda expresar sus sentimientos, inquietudes y experiencias relacionadas con la agresión y actuar como enlace entre el trabajador afectado y las instancias de ayuda pertinentes, como el departamento de prevención y jurídico del establecimiento.

**Programa Saludablemente:** Proporcionar información orientativa y fungir como intermediario entre el trabajador afectado y las instancias de ayuda correspondientes, tales como la mutual, Hospital Digital, Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD) y/o Departamento Jurídico.

**Hospital Digital:** Plataforma del Ministerio de Salud que permite a todos los funcionarios/as acceder a atención psicológica de manera gratuita y sin importar su previsión de salud, calidad contractual ni estamento. Para acceder, se ingresa al sitio web <https://www.hospitaldigital.gob.cl> y seleccionar el banner de Salud Mental Remota y hacer clic en "Solicitar Atención". Luego, debe ingresarse con la clave única o crear cuenta. Si no se tiene acceso a internet, puede llamarse al 22800258 opción 1. Hospital Digital es un beneficio para todos los funcionarios de salud de la red MINSAL, que permite recibir atención psicológica a distancia de hasta 12 sesiones psicológicas de manera rápida y sencilla en horario de atención de 08:30 a 20:00 hrs.

**Organismo Administrador de la Ley (mutualidades):** Entregar atención médica y económica a aquellos trabajadores que sufrían un infortunio laboral y que quedaban desprotegidos frente a estos eventos. Brinda tratamiento del trauma y la rehabilitación de los trabajadores accidentados, que les permitiera recuperar su salud, la capacidad de trabajo y reinsertarse en el ámbito socio laboral.

La Cartera de Prestaciones abarca diversas áreas, incluyendo Prestaciones Médicas que comprenden Atención Médica de Urgencia, exámenes de laboratorio, imagenología, Atención de Especialidades Médicas como Medicina General, Medicina Interna, Cirugía General, Cirugía Plástica, Cirugía de Tórax, Cirugía Vasculat, Neurología, Neurocirugía, Traumatología, Oftalmología, Fisiatría, Psiquiatría, Dolor Crónico, Maxilofacial, Dermatología, Radiología, Endoscopia Digestiva Alta y Baja, Urología, e Interconsultas Externas. Además, se incluyen Procedimientos de Cirugía Mayor, Procedimientos de Cirugía Menor, y Atención Médica de Hospitalización. Incluye atención de enfermería, kinesiología, servicio social, psicología, terapia ocupacional y evaluación nutricional al paciente hospitalizado. Todo esto en las circunstancias en que sea pertinente y cuando corresponda.

Para los pacientes beneficiarios de la ley de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales todas las prestaciones de salud están cubiertas, por lo que no tienen costo para ellos. Sin embargo, si luego del proceso de calificación de cobertura de la ley se determina que las lesiones o motivo de éstas no se encuentran cubiertas por la Ley 16.744, las prestaciones otorgadas deberán ser canceladas según su sistema previsional o en forma particular.

Los servicios clínicos y de apoyo que ofrecen atención ambulatoria programada podrán



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda
Fecha: Marzo 2024
Página: 15 de 21
Vigencia: Diciembre 2026

atenderlo de lunes a viernes desde las 8:30 y hasta las 17:30 hrs.

Para los beneficiarios de la Ley 16.744 de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, debe solicitar su atención en Admisión de Urgencia presentando el documento de declaración individual de accidente de trabajo (DIAT) o el de denuncia individual de enfermedad profesional (DIEP); estos documentos pueden ser entregados al ingreso o posterior a éste, de acuerdo a la condición de salud del paciente al momento del ingreso.

**Centro de Apoyo a Víctimas del Delito (CAVD):** El Centro de Apoyo a Víctimas del Delito, dependiente de la Subsecretaría de Prevención del Delito, brinda un servicio integral para garantizar los derechos de personas afectadas por delitos a través de tres acciones complementarias. La asesoría jurídica busca permitir el pleno ejercicio de los derechos de las víctimas, la asesoría social contribuye al fortalecimiento del tejido social y la asesoría psicológica trabaja en la recuperación de las personas afectadas. El programa atiende a víctimas de diversos delitos, y las vías de ingreso incluyen el Ministerio Público, demanda espontánea, derivación de primera respuesta RAV e instituciones de la Red Local. El servicio de primera respuesta brinda orientación psicológica, social y legal de manera presencial o remota, mientras que la segunda respuesta ofrece atención especializada de tipo psicológico, social y jurídico.

El programa atiende a personas que hayan sido víctimas (directas o indirectas) de los siguientes 9 delitos: 1) Homicidios: Incluye Infanticidio, parricidio y feminicidio, 2) Cuasidelitos de homicidio, 3) Secuestro, 4) Trata de personas, 5) Abuso sexual calificado, 6) Violación por mayores de 14 años, 7) Robos violentos incluyendo intimidación, 8) Lesiones graves y gravísimas incluyendo castración, mutilación, lesiones con arma blanca, arma de fuego y 9) Lesiones graves, gravísimas y muertes por conducción en estado de ebriedad y bajo la influencia del alcohol

En cumplimiento de lo establecido en la ley N°20.502, que establece la creación del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el programa de Gobierno 2018-2022, titulado "Construyamos tiempos mejores para Chile", el cual aborda áreas centrales relacionadas con la delincuencia, el Ministerio de Salud con su función de regular y supervisar el funcionamiento de las redes de salud, el Colegio Médico de Chile encargado de promover la excelencia en el ejercicio médico, la Asociación Chilena de Municipalidades representante de los municipios chilenos ante distintos organismos, y la CONFUSAM con su cometido de luchar por un sistema de salud público de calidad, se ha acordado difundir el programa de Apoyo a Víctimas entre los funcionarios de la salud pública. Este programa busca facilitar el acceso de los profesionales de la salud a servicios de atención reparado, incluso en casos de agresiones menores que no necesariamente constituyan un delito. Para obtener asistencia, se puede contactar al 600 8181 800 de lunes a jueves de 08:00 a 18:30 horas y viernes de 08:00 a 17:30 horas, o a través del correo electrónico [spd-cavd-punta-arenas@interior.gob.cl](mailto:spd-cavd-punta-arenas@interior.gob.cl). Es posible agendar hora mediante el portal a través del siguiente enlace: <https://src.spd.gov.cl/ssr-agenda-publica-web/>

**Equipo de Respuesta Rápida:** El Servicio de Salud Magallanes, en su rol de gestor de la red asistencial, y los Establecimientos de Atención Primaria, deben proporcionar los medios para prevenir y abordar agresiones a los trabajadores de la salud. Se destaca la necesidad de contar con equipos profesionales de referencia técnica para brindar una primera respuesta ante agresiones al personal de salud. En este contexto, tanto el Servicio de Salud Magallanes como la Atención Primaria de Salud deben establecer sus propios "Equipos de Primera Respuesta", los cuales brindarán orientación, contención y asesoría a los trabajadores de salud afectados por violencia externa en el ejercicio de sus funciones en los establecimientos de la red del Servicio de Salud Magallanes. La conformación de estos equipos se adaptará a la realidad de cada establecimiento y, en caso de no contar con alguno, recibirán apoyo de la Dirección de Servicio de Salud.

La formación de facilitadores de primera respuesta es una actividad que contempla la inclusión de funcionarios/as de cualquier área de trabajo, sean o no profesionales, siendo determinante la disposición a ayudar a miembros de sus equipos en la regulación de sus emociones en eventos críticos y la posterior derivación a los actores claves dentro de la organización. Los facilitadores debiesen:

- Tener el tiempo, motivación y la disposición para ayudar a compañeros de



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Segunda
Fecha: Marzo 2024
Página: 16 de 21
Vigencia: Diciembre 2026

trabajo que requieran contención, PAP, y orientación de mecanismos internos de apoyo en salud mental

- Estar accesibles y disponibles para ayudar a trabajadores afectados.
- Ser amables, cálidos/as y empáticos/as.
- Demostrar buenas habilidades de comunicación verbal y no verbal, transmitiendo interés y entusiasmo con las palabras y lenguaje corporal.
- Demostrar consideración positiva, respeto y no juicio.

La función que se les encomienda deberá ser formalizada por resolución por cada una de las instituciones mencionadas en inicialmente en este acápite, para describir las funciones destinadas en el exclusivo caso de activarse el equipo de primera respuesta, ante situaciones de agresiones al personal de salud.



## Protocolo

# Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud

Edición: Segunda

Fecha: Marzo 2024

Página: 17 de 21

Vigencia: Diciembre 2026

### Glosario

**Accidente de trabajo:** La ley N° 16.744 establece que un accidente del trabajo es toda lesión que sufra un trabajador a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. Por lo tanto, los elementos del accidente son una lesión; la relación causal u ocasional entre el trabajo y la lesión, y la incapacidad o muerte del accidentado.

**Agresión:** La agresión se refiere a un comportamiento hostil o violento destinado a causar daño, ya sea físico o psicológico, a una persona, grupo o entidad. Puede manifestarse de diversas formas, incluyendo actos verbales, físicos o destructivos.

**Agresión Física:** La agresión física implica el uso de fuerza corporal con la intención de causar daño a otra persona o a su propiedad. Incluye acciones como golpear, empujar, o cualquier forma de contacto físico violento.

**Agresión Psicológica:** La agresión psicológica se refiere a conductas o palabras que causan daño emocional o psicológico a una persona, sin necesidad de contacto físico directo. Puede incluir amenazas, intimidación, humillación y manipulación emocional.

**Agresión Constitutiva de delito:** La agresión constitutiva de delito, según los artículos 395 a 403 bis del Código Penal Chileno, se refiere al delito de lesiones. Este delito está regulado en el mencionado rango de artículos y se define como una infracción que atenta directamente contra la salud física o la salud mental de las personas. La configuración de este delito requiere provocar un daño corporal o mental que cause perjuicio en la salud de las personas utilizando golpes, armas, objetos o medios especialmente peligrosos que requieran o no tratamiento quirúrgico. La clasificación de lesiones abarca diversas figuras tales como homicidios, secuestros, trata de personas, violación, abuso sexual y robos violentos. Además, incluye mutilaciones como castración, mutilación de miembro importante o menos importante, lesiones con arma de fuego o arma blanca, cuasidelito de homicidio, conducción bajo la influencia del alcohol o en estado de ebriedad con resultados, graves, gravísimos y menos graves.

**Agresión a la Propiedad Privada:** La agresión a la propiedad privada implica dañar o destruir bienes materiales que pertenecen a una persona o entidad. Esto puede incluir actos de vandalismo, robo, o cualquier forma de daño intencional a la propiedad de otro individuo.

**Agresión Verbal:** La agresión verbal es cualquier forma de comunicación que busca dañar emocionalmente a otro, como insultos o amenazas.

**DIAT:** Denuncia Individual de Accidente de Trabajo.

**Enfermedad Profesional:** La ley N° 16.744 establece que una enfermedad profesional es la causada de una manera directa por el ejercicio de la profesión o del trabajo que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

En caso de posible enfermedad laboral, el trabajador o su empleador denuncian en la mutualidad. En 7 días, un médico evalúa al trabajador y solicita exámenes. Se analizan las condiciones laborales y se forma un comité que clasifica la enfermedad. En 5 días se notifica al empleador y trabajador. Se prescriben medidas inmediatas en 15 días. La mutualidad y el empleador acuerdan un plazo máximo de 90 días para su cumplimiento, con reincorporación del trabajador en un puesto sin riesgo si es antes.

**FAF:** Formulario de Agresión a Funcionarios/as de la salud.

**OAL:** Organismo Administrador de la Ley

**PAP:** Primeros Auxilios Psicológicos

**RAFS:** Registro de Agresiones a Funcionarios/as de la Salud

**ANEXO Nº1**

FOUO  
Nº interno  
de Página  
Web



**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.

IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:												
Nombre completo:												
Llenado para Funcionarios/as de APS:						Llenado Funcionarios/as de Hospitales:						
Estamento. (Marque con una "X")	(f) Aux.	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof.	(a) Med. Otros	Estamento. (Marque con una "X")	Aux.	Adm.	Tec.	Prof.	Ley Med.
Indique cual						Indique cual						
Run:						Fecha nacimiento:			Edad:			
Domicilio:												
Teléfono:						Correo electrónico:						
Mutualidad:	ISL.	Mutual de Seguridad.		ACHS.		IST.	Sin mutualidad.					

+

IDENTIFIQUE TIPO(S) DE AGRESIÓN(ES): (marque la alternativa más representativa con una "X").			
TIPOS DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA:	Agresión Física: con arma de fuego	<input type="checkbox"/>	
	Agresión Física: con arma blanca	<input type="checkbox"/>	
	Agresión Física: con objeto contundente	<input type="checkbox"/>	
	Agresión Física: golpes, patadas, empujones	<input type="checkbox"/>	
	Agresión Física Sexual: <u>tocaciones</u> , <u>agarrones</u> , etc.	<input type="checkbox"/>	
	Ataque contra la infraestructura.	<input type="checkbox"/>	
TIPOS DE AGRESIÓN VERBAL EFECTIVA:	Sexual verbal (uso de lenguaje con connotación sexual u obscena).	<input type="checkbox"/>	
	Amenazas u hostigamientos.	<input type="checkbox"/>	
	Insultos o garabatos.	<input type="checkbox"/>	
	Burlas o descalificaciones.	<input type="checkbox"/>	
	Descalificaciones, injurias, calumnias por redes sociales.	<input type="checkbox"/>	

TIPO CAUSALES DE AGRESIÓN: (MARCAR HASTA DOS OPCIONES identificando las primera "1" y secundaria "2" )									
Identificando las primera "1" y secundaria "2"	1		2		Identificando las primera "1" y secundaria "2"	1		2	
	Brecha cultural entre los usuarios y equipos de salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Percepción de la atención como impersonal y de mala calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desconfianza en los equipos de salud y en el tratamiento prescrito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escasez de recursos, infraestructura, horas de atención disponibles y medicamentos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Costos de medicamentos, consultas médicas y exámenes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Escasez de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Horarios de atención inadecuados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Falta de formación y capacitación de los equipos de salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Largas listas y tiempos de espera excesivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Otra Causa (especifique abajo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

FOLIO  
N° interno de  
Página Web

**F.A.F.**

DE LA ATENCIÓN MÉDICA Y APOYO REQUERIDO POR EL FUNCIONARIO:							
		SI / NO		SI / NO			
MÉDICA	Se requirió atención de Urgencia			Tipo de Apoyo (establecimiento o)	Denuncia carabineros		
	Se requirió atención Psicológica				Denuncia policía de investigaciones (PDI)		
	Licencia Médica u Orden de Reposo				¿Requirió apoyo legal?		
	Días de Licencia				Llamado Telefónico		
	Trabajador rechaza atención médica/psicológica				Atención de Funcionario		
Calificación del Evento	Accidente de Trabajo				Cambio de Puesto		
	Acc. Trayecto				Cambio de Funciones		
	Enf. Profesional				Asistencia jurídica		
	No Afectado				Otros Medios de Apoyo:		
					OBS: _____ _____ _____		
Centro de Apoyo a Víctimas (CAVD)	¿El funcionario utilizó el Centro de Apoyo a Víctimas? (CAVD)						

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:	

TESTIGOS DEL CONFLICTO:			
Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			
Run:		Teléfono:	

DOCUMENTOS ADJUNTOS:



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Tercera  
Fecha: Julio 2024  
Página: 23 de 21  
Vigencia: Diciembre 2026

FOUO  
Nº interno  
de Pagina  
Web



**DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS:**

Empty box for the description of the facts.

**FIRMAS:**

FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	FIRMA JEFATURA DIRECTA.

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)



**Protocolo**  
**Prevención y Abordaje de la Violencia Externa hacia los trabajadores de Salud**

Edición: Tercera  
 Fecha: Julio 2024  
 Página: 24 de 21  
 Vigencia: Diciembre 2026

FOUO  
 N° interno  
 de Página  
 Web



**SEGUIMIENTO DE ACCIONES POR 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.

ACCIONES LEGALES:					
Tipo de acción	Constancia		Ante que institución	Carabinero de Chile	
	Denuncia			Policía de Investigaciones	
	Querrela/Demanda			Fiscalía	
	Ninguna			Tribunales	
Quien interpuso al Acción	Funcionario		Observaciones	Ninguna	
	Establecimiento				
	Servicio				
	Municipio				
	Otro: _____				

BITÁCORA DE MEDIDAS DE ACCIÓN		
FECHA	ACCIÓN	DETALLE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		