

DECRETO N°: 786 (MP)

RENGO, 15 DE MAYO DE 2025.-

VISTOS

La constitución política de la república de Chile, en su artículo 19 N° 1, que establece el "derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas"; la ley N° 18.875 orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado; el DFL N° 29 de 2004 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre estatuto administrativo; ley núm. 21.188, 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. lo dispuesto en la ley N° 19.378 que aprueba el estatuto de atención primaria de salud municipal, y en uso de las facultades que me confiere la ley n° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades;

CONSIDERANDO:

1. Ley núm. 21.188, 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.
2. La Norma Administrativa N°28 del Ministerio de Salud de Chile establece un protocolo de actuación para abordar situaciones de agresiones al personal de salud en establecimientos asistenciales. Esta norma busca proteger a los trabajadores de la salud, entregando lineamientos para la prevención, atención e intervención en casos de agresiones, ya sean físicas o verbales, por parte de usuarios o sus acompañantes.
3. Que, a través de memo 124 del 28 de abril de 2025, se adjunta protocolo de abordaje y medidas preventivas de agresiones hacia funcionarios, aprobado mediante folio 4067/2025.-

DECRETO

1.-Apruebase el **PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS**, que tendrá una validez en todos los centros de salud de la Comuna desde el mes de Junio de 2025 en adelante.

2.- Agréguese los siguientes documentos que forman parte del presente Decreto y que pasaran a formar parte íntegra de este documento.

ANÓTESE COMUNÍQUESE, REGÍSTRESE Y ARCHIVÉSE,




GERALDINE MONTOYA MEDINA
SECRETARIA MUNICIPAL

PMC/PVG/PGC/MPP/PCF/mpp




ENRIQUE DEL BARRIO HERNANDEZ
ALCALDE

	<p>PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 1 de 31</p>
---	---	---

PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS

Departamento de Salud Municipal de Rengo

NOMBRE	CARGO	FIRMA
<p>Elaborado por: Paula González P. Fecha: abril 2025</p>	<p>Asesora en Prevención de Riesgos, Depto Salud Municipal Rengo</p>	
<p>Revisado por: Marcela Pavez P. Fecha: junio 2025</p>	<p>Encargada de personal Depto Salud Municipal Rengo</p>	
<p>Aprobado por: Pablo Villanueva G. Fecha: junio 2025</p>	<p>Director Depto Salud Municipal Rengo</p>	
<p style="text-align: center;">DISTRIBUCIÓN: Oficina de Dirección de Salud Municipal de Rengo. Oficina de Dirección CESFAM: RV, RO, y CGMM. Representantes de asociación de funcionarios.</p>		



**PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGÓ**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 2 de 31

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO GENERAL.....	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
4. ALCANCE.....	4
5. RESPONSABLES Y FUNCIONES.....	5
6. DEFINICIONES.....	6
7. DESARROLLO.....	6
7.1 CAPÍTULO I: PREVENCIÓN DE AGRESIONES.....	6
7.1.1 FACTORES QUE PUEDEN INFLUIR EN LA OCURRENCIA DE AGRESIONES.....	6
7.1.2 TIPOS DE AGRESIONES QUE PUEDEN EXISTIR DENTRO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....	8
7.1.3 MEDIDAS PARA DISMINUIR RIESGO DE AGRESIONES.....	9
7.2 CAPÍTULO II: MANEJO DE AGRESIONES.....	10
7.2.1 AGRESIÓN VERBAL O AMENAZAS.....	11
7.2.2 INTENTO O AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DE UN ACOMPAÑANTE..	11
7.2.3 INTENTO O AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA.....	12
7.2.4 INTENTO DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA.....	13
7.2.5 INTENTO O DESTRUCCIÓN EFECTIVA DE PROPIEDAD PRIVADA DE MIEMBRO DEL EQUIPO DE SALUD POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA O DE ACOMPAÑANTE.....	14
7.2.6 ORIENTACIONES GENERALES PARA EQUIPOS DE TRABAJO EN TERRENO.....	14
7.2.7 PRESTACIONES QUE DEBE RECIBIR FUNCIONARIOS ANTE UNA AGRESIÓN....	15
9. MARCO NORMATIVO LEGAL.....	18
10. ANEXOS.....	22
11. CONTROL DE CAMBIOS.....	31

	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 3 de 31</p>
---	--	---

1. INTRODUCCIÓN

Las agresiones hacia el personal de salud es un hecho notorio que se ha ido extendiendo en los establecimientos de la red pública del Servicio de Salud y Atención Primaria.

Las personas angustiadas en situación de dolor o desesperadas, son proclives a realizar acciones violentas. En el caso de los usuarios y pacientes del sistema de salud, se presentan esas características, por cuanto a la diversidad de dolencias que contemplan desde trastornos psiquiátricos, como la demencia, hasta la intoxicación por alcohol u otras sustancias, por lo que la violencia verbal o física aparece en forma común en los establecimientos de la red asistencial de salud.

El contacto estrecho y directo que mantiene el personal de salud con personas con las características señaladas es el factor que hace que sean altamente susceptibles a sufrir agresiones o actos de violencia según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esta realidad, incluso ha llevado a normalizar la violencia como un elemento constitutivo de los espacios de trabajo en salud.

El trato irrespetuoso o actos de violencia verbal o física en contra de integrantes del equipo de salud, pone en riesgo no solo la integridad del personal, sino también la de los propios pacientes y la continuidad de la atención en salud. Los efectos pueden ir desde la desmotivación por el trabajo y la pérdida de satisfacción, hasta el estrés y daños físicos y psicológicos.

Las cifras en Chile muestran que cerca de 76% de los médicos, han sufrido algún tipo de agresión (física o verbal), mientras que el resto de los profesionales esta cifra alcanza el 96% con una percepción de inseguridad de las del 50%- Estas cifras, reflejan la necesidad imperiosa de establecer medidas y protocolos acción para el manejo de la problemática, que contribuya a garantizar la seguridad del personal y de la atención en salud, y a cubrir las demandas de los mismos equipos de salud que han sido víctimas de agresiones.

El presente protocolo define los procedimientos, responsabilidades y medidas a adoptar frente a agresiones hacia el personal de salud de la red de atención primaria de la comuna de Rengo. Contiene no solo el marco de actuación, sino también elementos que permiten identificar situaciones de riesgos, medidas de prevención e instrumentos de evaluación, entre otros.

	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p> Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Páginas: 4 de 31 </p>
---	--	--

2. OBJETIVO GENERAL

- Entregar orientaciones con respecto a las acciones a ejecutar, para prevenir, actuar y apoyar a funcionarios y funcionarias de la dirección de Salud Rengo ante incidentes de agresión por parte de usuarios durante el desarrollo de sus funciones en el contexto de la atención de salud en las diversas dependencias.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer medidas que contribuyan a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir los funcionarios por parte de los usuarios y/o sus acompañantes, a fin de disminuir la morbilidad física y psicológica en el personal agredido.
- Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de agresión hacia los funcionarios a fin de orientar y regular las acciones necesarias para resguardar el bienestar de los afectados y resguardar la calidad y seguridad de la atención en salud.

4. ALCANCE

- **Ámbito de aplicación:** Aplica a todos los directores/as de los establecimientos de APS de la comuna de Rengo, a integrantes de los equipos directivos; jefaturas o encargados de unidades o servicios, y a los representantes de asociaciones gremiales.
- **Población de aplicación:** Aplica a todos los funcionarios/as de la dirección de salud independiente de su calidad contractual, que hayan presenciado o vivido un incidente de agresión verbal o física de parte de un paciente, usuario y/o acompañantes ya sea en diligencias de gestión de estos, procedimientos de atención domiciliaria y toda otra en el contexto de la atención de salud.

5. RESPONSABLES Y FUNCIONES

- **Director de Salud Municipal:** Responsable de aprobar y aplicar el presente protocolo, de garantizar los recursos necesarios para su correcta aplicación. De ser necesario, con apoyo de los directores de los establecimientos gestionará las acciones legales con la Unidad de Asesoría Jurídica Municipal, en cuanto a la

asistencia y/o asesoramiento que se requiera para formular la correspondiente denuncia o querrela, en caso de que la víctima lo desee.

- **Directores de Establecimientos:** Responsable de conocer y aplicar el presente protocolo. De garantizar la seguridad del personal: Implementando si es necesario, acciones que contribuyan a la prevención y seguridad de los mismos. Difundirá el procedimiento de actuación a todos los/as funcionarios/as, informando el lugar en que se encuentra publicado el formulario de registro de incidentes y las instrucciones para facilitar su implementación y cumplimiento. Debe resguardar y coordinar la continuidad en la atención. Mantener disponible **Formulario de Agresiones a Funcionarios - FAF** (Anexo N°1) y, si se requiere el **Formulario DIAT** (Anexo N°2). Realizar denuncia ante carabineros cuando corresponda.
- **Asesora/a en Prevención de Riesgos (APR), Dpto Salud:** Responsable de gestionar la implementación y ejecución de procedimiento para el manejo de accidentes laborales de funcionarios. Contar con estadística actualizada de agresiones a funcionarios. Difundir a directores **Formulario de Agresiones a Funcionarios - FAF** (Anexo N°1) y **Formulario DIAT** (Anexo N°2). Ejecutar evaluaciones de riesgo, de acuerdo con los requerimientos presentados por la dirección de salud.
- **Jefatura directa:** Responsable de conocer y aplicar el protocolo. De recepcionar y acoger los reportes de agresiones de funcionarios bajo su responsabilidad y velar por la correcta ejecución del procedimiento.
- **Psicólogo:** Responsable de brindar o entregar Primera Ayuda Psicológica a las víctimas de acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo. Generar Intervención Psicológica Grupal, cuando corresponda. Informar mensualmente registro de agresiones a funcionarios. Llevar registro centralizado de agresiones a funcionario/as y enviar reporte al Servicio de Salud.
- **Servicio de seguridad:** Responsable de conocer y aplicar el protocolo, de velar por el cumplimiento y apoyo en la gestión de situaciones conflictivas.
- **Unidad de Asesoría Jurídica Municipal:** Responsable de brindar asesoría jurídica, evaluando las acciones legales en atención al estudio de los antecedentes del caso particular, de acuerdo con la instrucción impartida por la dirección del departamento de salud y directores de los establecimientos.
- **Funcionarios/as:** Responsables de conocer y aplicar el protocolo. De adoptar las medidas de seguridad indicadas y actuar según el procedimiento descrito.

	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 6 de 31</p>
---	--	---

6. DEFINICIONES

- **Situaciones de riesgo de agresión:** Se consideran aquellas circunstancias en las que confluyen determinados factores socio-ambientales favorecedores de un clima propenso a generar comportamientos intencionados con tendencia a producir daño físico o psíquico a otra persona
- **Atención de urgencia:** Corresponde a aquellas atenciones que se realizan en SAPU o SAR la cual se trata de una consulta espontánea, en donde los usuarios solicitan una atención inmediata siendo categorizados según gravedad.
- **SAPU:** Servicio de Atención Primaria de Urgencias.
- **SAR:** Servicio de Atención Primaria de Urgencia de Alta Resolución
- **FAF:** Formulario de Agresión a Funcionarios, una vez completado debe subirse a plataforma de Registro de Agresiones a Funcionarios RAFS.

7. DESARROLLO

7.1 CAPÍTULO I: PREVENCIÓN DE AGRESIONES

7.1.1 FACTORES QUE PUEDEN INFLUIR EN LA OCURRENCIA DE AGRESIONES

- **Trabajar solo:** Escenario en el cual el funcionario no se encuentra acompañado durante la atención de salud, brindando la atención de forma individual.
- **Estrecho contacto con usuarios con un importante componente emocional:** es un estado en el cual actúan factores como dolor, sufrimiento, duelo o incertidumbre en los usuarios, provocando una percepción de falta de información o de mala calidad asistencial. Las atenciones de urgencia agravan este estado.
- **Trabajo con poblaciones marginadas:** es la acción generada con usuarios considerados como aquellos que quedan fuera del sistema social, limitando su participación en los recursos y actividades integradoras de la sociedad. En este contexto la falta de resolución de sus necesidades básicas urgentes puede conducir a la desesperación, la cual no implica automáticamente violencia, pero podría interpretarse como trato injusto y eventualmente producir abusos contra los funcionarios que se encuentran brindando atención.
- **Situaciones en las que dirimen un beneficio económico directo o indirecto:** Constituyen situaciones de riesgo por cuanto el paciente busca alcanzar un fin diverso al de la recuperación de su salud, provocando frustración si este no se

logra. Estas situaciones ocurren por ejemplo en el contexto de solicitud de recetas de determinados medicamentos, peticiones sin justificación real, prestaciones o pensiones de invalidez, entre otras.

- **Precariedad laboral:** condiciones laborales en la cual existen diferentes riesgos como elevada presión asistencial, baja capacidad de resolución, aislamiento prolongado, entre otras. Conduce a situaciones de riesgo de desgaste emocional, físico y psicológico en los trabajadores de la salud, pudiendo desencadenar síndrome de burnout y malos tratos hacia los usuarios, como por otro lado, al no poder cumplir las expectativas de atención de usuarios.
- **Diferencia entre las expectativas del paciente y la capacidad del sistema:** El desconocimiento del sistema de salud, sus establecimientos y prestaciones, además de su capacidad de resolución según nivel de complejidad crea en los usuarios expectativas de atención en ocasiones no posibles de cumplir, produciéndose decepción del sistema de atención de salud.
- **Errores de gestión:** Estos pueden producir retrasos y errores en citas, procesos diagnósticos y terapéuticos, listas de espera prolongadas y por consiguiente mayor tiempo de espera para ser atendidos, afectando negativamente la percepción de calidad del servicio.
- **Degradación en la relación entre médico y paciente:** Debido a la elevada presión asistencial, el incumplimiento de las expectativas de la población, la falta de instancias de interacción entre la comunidad y el sistema de salud, la creciente desconfianza hacia las figuras de autoridad, sumado a un aumento de violencia civil, ha guiado progresivamente hacia el trato irrespetuoso para con el equipo de salud.
- **Características del paciente o su familia:** Contacto con ciudadanos en cuyos rasgos de personalidad destacan el escaso o nulo control de impulsos, baja tolerancia a la frustración o un patrón de agresividad.
- **Actitud del funcionario o funcionaria:** funcionarios con problemas de dependencia de alcohol, drogas, tabaco y otros como problemas psicológicos o de mala praxis.
- **Escasez de personal:** Cuando por distintas razones no se da cuenta con el número de funcionarios mínimos necesarios para cubrir la demanda de atención en salud de la población de usuarios.

- **Trabajar en zonas socialmente conflictivas:** Entendemos como conflicto social como “un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa alguno de sus intereses” (Robbins 1994, p. 461). Lewis (1956) exige, además, para que un conflicto pueda catalogarse como social, que este debe trascender lo individual y proceder de la propia estructura de la sociedad. Por diversos factores estos conflictos pueden desembocar en violencia, exponiendo a los trabajadores/as a repercusiones directas de la violencia existente, como también a agresiones derivadas de la constante y evidente tensión de la población.
- **Ausencia de medidas de seguridad:** Esto incluye la falta de cámaras, botones de pánico, guardias eficientes, disposición de un box o unidades de trabajo que obstaculizan la huida.
- **Trabajar con pacientes con patologías psiquiátricas y/o usuarios con trastornos por consumo de alcohol y/o drogas.**

7.1.2 TIPOS DE AGRESIONES QUE PUEDEN EXISTIR DENTRO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

- **Agresión psicológica:** Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integridad psíquica del funcionario, 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 uno o más funcionarios y que vulnera, perturba o amenaza la integridad física o su derecho a la vida. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, golpes con el puño, tirones, empujones, mordiscos, pellizcos o agresiones con arma blanca u otro. Un atentado contra esta hace referencia a causar lesiones, torturas, tratos inhumanos, penas crueles, o la muerte entre otros.
- **Atentado contra la Integridad física:** la integridad personal o física es un derecho fundamental, se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona física en este sentido, ser íntegro significa tener salud, estar entero, sin daños. Un atentado contra esta hace referencia a causar lesiones, torturas, tratos inhumanos, penas crueles, o la muerte.

	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 9 de 31</p>
---	--	---

- **Trato vejatorio:** Dícese de lo que veja o puede vejar; dicho de lo que maltrata, perjudica, molesta o hace padecer a alguien.

7.1.3 MEDIDAS PARA DISMINUIR RIESGO DE AGRESIONES

- **PASIVAS:**
 - o Alarmas o botones de pánico.
 - o Disposición de la unidad de trabajo, de manera que facilite la huida, por ejemplo, escritorios cercanos a puerta de salida de los box.
 - o Videocámara de vigilancia, debidamente señalizadas principalmente en zonas de ingreso, estacionamiento, pasillos, sala de espera, etc., considerando la confidencialidad e intimidad de los funcionarios como la de los usuarios.
 - o En actividades que se consideren de riesgo para el funcionario, este puede hacerse acompañar de otro funcionario de la salud, que tenga relación con la atención del paciente. Será el funcionario quien determinará qué actividades considera de riesgo y deberá presentar a su acompañante al paciente.
 - o Determinar la presencia de un familiar sólo en caso necesario.
 - o Exponer en lugares críticos detalles de la ley 21.188 de agresión a funcionarios de salud.
 - o Incorporar en plan de capacitación anual temas tales como: Humanización de la atención y buen trato, comunicación efectiva y técnica de resolución de conflictos, las cuáles serán gestionadas por comité paritario al menos una vez al año.
 - o Evaluar rotación de personal en zonas críticas, tales como farmacia, clínica, SOME, SAPU, SAR, GES, con la finalidad de disminuir el desgaste de los funcionarios de esas áreas.
 - o Fortalecer el trato usuario como norma interna para todos los funcionarios, para lo cual deberán colaborar en la orientación de los pacientes que soliciten atención de salud o se encuentren en salas de espera.
- **ACTIVAS**



**PROCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGO**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 10 de 31

- Contar con servicio de seguridad: se deberá explicitar las funciones que este servicio debe realizar, definir ubicación, recorridos y horarios, los cuales deben ser dados a conocer a los trabajadores sanitarios y no sanitarios.
- Establecer procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las fuerzas policiales a través de la coordinación de actuación concreta y definida;
- Llamar a 133 carabineros.
- Llamado directo a comisaría de la localidad.
- Difusión interna de seguridad en la atención y prevención de agresiones.

7.2 CAPÍTULO II: MANEJO DE AGRESIONES

El manejo de las agresiones hacia funcionarios dependerá del **tipo de agresión** y de las condiciones médicas de quien ejerza dicha agresión.

Tipos de agresiones a funcionarios/as



A continuación se describe el procedimiento a adoptar para abordar los diferentes tipos de agresiones que pueden enfrentar los funcionarios del establecimiento de salud, ver **Infografías de pasos para el manejo de agresiones** (Anexo N°3)

7.2.1 AGRESIÓN VERBAL O AMENAZAS

1. No contestar la agresión.
2. Escuchar y tratar de explicar la situación de manera respetuosa y calmada. Si no es posible llegar a un entendimiento retirarse del lugar y resguardarse en un "lugar seguro".
3. Dar aviso a compañeros/a de trabajo, e informar al personal de servicio de seguridad del establecimiento (puede hacerlo el afectado o un tercero).
4. Informar a jefatura directa, subrogante y dirección del establecimiento de la situación ocurrida
5. Completar **Formulario de agresiones a funcionarios – FAF** (Anexo N°1) y reportar agresión como accidente laboral **Formulario de accidente laboral DIAT** (Anexo

N°2), funcionarios en mutual de seguridad, y honorarios en su respectivo organismo administrador afiliado.

6. **Acudir a carabineros para realizar denuncia**, el funcionario deberá ser acompañado por un representante de la institución designado por jefatura y /o Dirección.
7. **Si la agresión verbal perjudica y perturba el pleno desarrollo del funcionario**, debe **recibir apoyo psicológico** de 24 a 72 hrs de ocurrido el evento (con profesional del Depto. Salud y /o Mutual de seguridad activando Ley 21.643 (Ley Karin), o bien Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital.

7.2.2 INTENTO O AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DE UN ACOMPAÑANTE

1. No contestar la agresión
2. Retirarse del lugar y resguardarse en "*lugar seguro*" (sitio establecido previamente en cada establecimiento).
3. Dar aviso a un compañero de trabajo, e informar al personal de servicio de seguridad del establecimiento (puede hacerlo el afectado o un tercero).
4. Suspender la atención de salud hasta garantizar la seguridad del personal.
5. Informar a jefatura directa, subrogante y Dirección del establecimiento de la situación ocurrida.
6. Completar **Formulario de agresiones a funcionarios – FAF** (Anexo N°1) y reportarlo como accidente laboral en **Formulario de accidente laboral - DIAT** (Anexo N°2) y trasladarse a Mutual de Seguridad, (honorarios a su respectivo organismo administrador afiliado).
7. Realizar **constatación de lesiones en el Servicio de Urgencia inmediatamente** posterior al evento de la agresión.
8. **Acudir a carabineros para realizar denuncia**, el funcionario deberá ser acompañado por un representante de la institución designado por jefatura y /o Dirección. Para formalizar la denuncia, debe utilizar palabras claras y citando la agresión que recibió, si la agresión fue ejercida por una persona o grupo de personas, conseguir nombre, Rut y domicilio de la persona que realiza la agresión y testigos).

9. Debe **recibir apoyo psicológico** de 24 a 72 hrs de ocurrido el evento (con profesional del depto. salud y /o Mutual de seguridad activando Ley 21.643 (Ley Karin), o bien Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital.
10. **Realizar querrela, con abogado de** la Unidad de Asesoría Jurídica Municipal.

7.2.3 INTENTO O AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA.

1. No contestar la agresión
2. Toma de medidas de contención o aislamiento, previa indicación médica.
3. Suspender la atención de salud hasta garantizar la seguridad del personal.
4. Informar a jefatura directa, subrogante y dirección del establecimiento de la situación ocurrida.
5. Realizar **constatación de lesiones en el Servicio de Urgencia inmediatamente** posterior al evento de la agresión y reportarla como accidente laboral, en **Formulario de accidente laboral DIAT** (Anexo N°2)
6. **Si la agresión perjudica y perturba el pleno desarrollo del funcionario**, debe **recibir apoyo psicológico** de 24 a 72 hrs de ocurrido el evento (con profesional del Depto. Salud y /o Mutual de seguridad activando Ley 21.643 (Ley Karin), o bien Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital.
7. Consignar hecho en Ficha Clínica del paciente.
8. **No se presentará querrela.**

7.2.4 INTENTO DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA.

1. No contestar la agresión
2. Retirarse del lugar y resguardarse en "*lugar seguro*" (sitio establecido previamente en cada establecimiento).
3. Dar aviso a un compañero de trabajo, e informar al personal de servicio de seguridad del establecimiento (puede hacerlo el afectado o un tercero).
4. Suspender la atención de salud hasta garantizar la seguridad del personal.
5. Informar a jefatura directa, subrogante y dirección del establecimiento de la situación ocurrida, ****para dar alta disciplinaria al paciente**** (siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente).

6. Completar **Formulario de agresiones a funcionarios – FAF** (Anexo N°1) y reportarlo como accidente laboral en **Formulario de accidente laboral DIAT** (Anexo N°2) y trasladarse a Mutual de Seguridad, (honorarios a su respectivo organismo administrador afiliado).
7. Realizar **constatación de lesiones en el Servicio de Urgencia inmediatamente** posterior al evento de la agresión.
8. **Acudir a carabineros para realizar denuncia**, el funcionario deberá ser acompañado por un representante de la institución designado por jefatura y /o Dirección. Para formalizar la denuncia, debe utilizar palabras claras y citando la agresión que recibió, si la agresión fue ejercida por una persona o grupo de personas, recabar y consignar nombre, Rut y domicilio de la persona que realiza la agresión y testigos).
9. Debe **recibir apoyo psicológico** de 24 a 72 hrs de ocurrido el evento (con profesional del Depto. Salud y /o Mutual de seguridad activando Ley 21.643 (Ley Karin) o bien Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital
10. **Realizar querrela, con abogado de** la Unidad de Asesoría Jurídica Municipal, en caso de requerirse.

7.2.5 INTENTO O DESTRUCCIÓN EFECTIVA DE PROPIEDAD PRIVADA DE MIEMBRO DEL EQUIPO DE SALUD POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA O DE ACOMPAÑANTE.

1. No contestar la agresión.
2. Retirarse del lugar y resguardarse en un *“lugar seguro”*.
3. Dar aviso a compañeros/a de trabajo, e informar al personal de servicio de seguridad del establecimiento (puede hacerlo el afectado o un tercero).
4. Suspender la atención de salud hasta garantizar la seguridad del personal.
5. Informar a jefatura directa, subrogante y a Dirección del establecimiento de la situación ocurrida
6. Completar únicamente el **Formulario de agresiones a funcionarios – FAF** (Anexo N°1).
7. **Acudir a carabineros para certificar los daños ocurridos mediante constancia en carabineros**, el funcionario deberá ser acompañado por un representante de la



**PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGO**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 15 de 31

institución designado por jefatura y/o Dirección (consignar nombre, Rut y domicilio de la persona que realiza la agresión y testigos).

8. **Si la agresión perjudica y perturba el pleno desarrollo del funcionario**, debe **recibir apoyo psicológico** de 24 a 72 hrs de ocurrido el evento (con profesional del Depto. Salud y /o Mutual de seguridad activando Ley 21.643 (Ley Karin) o bien Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital.
9. **Realizar querrela, con abogado de** la Unidad de Asesoría Jurídica Municipal, en caso de requerirse.

7.2.6 ORIENTACIONES GENERALES PARA EQUIPOS DE TRABAJO EN TERRENO

Se incorpora en este apartado a los equipos de funcionarios que en el marco del ejercicio de sus funciones se desempeñan fuera del establecimiento, tales como: Postas, SAR, SAPU, atención domiciliaria, clínicas móviles, entre otros.

Los funcionarios que realicen funciones en terreno, y se vean afectados por un incidente de agresión por parte de los pacientes o usuarios en el contexto de su atención, deben proceder según el tipo de agresión descrito en el presente procedimiento.

Las acciones a ejecutar ante cualquier tipo de agresión deben priorizar el resguardo de la integridad de los funcionarios siendo esto una responsabilidad tanto del funcionario como de la jefatura directa. **En todos estos casos se debe cumplir la notificación de agresión establecida en el presente documento en caso de necesitar atención médica, se debe actuar de acuerdo al procedimiento de accidente de trabajo.** Comprendiendo los distintos escenarios y contextos que se pueden generar ante una situación de agresión fuera de las dependencias del establecimiento, se sugiere velar por la gestión, coordinación y ejecución de las siguientes prestaciones para los funcionarios:

- Prestaciones de la Ley 16.744, respecto a la activación del procedimiento de accidente del trabajo.
- Prestaciones Médicas respecto a la constatación de lesiones.
- Prestaciones Psicológicas, ya sea individual o grupal.
- Prestaciones Jurídicas, respecto a asesoría y/o representación.
- Prestaciones administrativas, cuya realización debe ser canalizada por la jefatura directa del afectado.

	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 16 de 31</p>
---	--	--

7.2.7 PRESTACIONES QUE DEBE RECIBIR FUNCIONARIOS ANTE UNA AGRESIÓN

- **Prestaciones Médicas:**
 - Constatación de lesiones, solo si hubo agresión física.
 - Activación del procedimiento de accidente de trabajo completar DIAT.
 - Evaluación médica por organismo administrador Mutual de seguridad.
- **Prestaciones Psicológicas:**
 - Estrategias de Tele-Asistencia disponibles Hospital Digital: Servicio disponible para funcionarios/as de Hospitales, CESFAM, Servicios de Salud, SEREMI, Ministerio de Salud, entre otros, sin importar estamento, calidad contractual ni previsión de salud. Se puede acceder a través de link, mediante videollamada: <http://atencionremota.minsal.cl/funcionarios>
- **Uso línea telefónica:** 22 380 0258 opción 1.
- **Correo donde se responden dudas:** atencionfuncionarios@minsal.cl
- **Acceso directo por página institucional** de: <https://portalsaluddigital.minsal.cl>

Horario de atención: lunes a domingo de 08:00 a 01:00 horas.

- **Acceso a kit digital** al que pueden acceder a través del siguiente link (ver imagen referencial Anexo N°4): [-https://portalsaluddigital.minsal.cl/difusion-y-documentos-de-interes/kit-digital-salud-mental-remota-para-funcionarios/](https://portalsaluddigital.minsal.cl/difusion-y-documentos-de-interes/kit-digital-salud-mental-remota-para-funcionarios/)

- **Prestaciones Jurídicas:**

Asesoría y representación (Art. N° 175 Código Procesal Penal y Ley 21188) Empleador. Cabe señalar que, en caso de solicitar representación legal, el funcionario deberá expresar por escrito dicha solicitud de representación dirigida a la autoridad del establecimiento, según lo estipulado en párrafo 2° del Art 3. de la ley 21.188. Se debe tener en cuenta que el Código Procesal Penal en su Artículo N ° 175, establece la obligatoriedad de denunciar por parte de un funcionario público, toda acción constituyente de delito en contra de funcionarios de salud, por ello es necesario que cada vez que ocurra un acto de violencia perpetrado por usuarios externos a trabajadores de salud, se realice la denuncia dentro de las 24 horas ocurridos los hechos por parte del Director del Establecimiento o en su defecto quien secunde en su función.

	PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGO	Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 17 de 31
---	--	--

8. EVALUACIÓN

Ficha Indicador: Abordaje y medidas preventivas de agresiones a funcionarios de APS, Rengo.					
Título	% “Cumplimiento de eventos de agresión hacia funcionarios de APS abordados según protocolo”				
Propósito	Evaluar el cumplimiento del procedimiento de manejo de eventos de agresión hacia funcionarios de APS				
Tipo	Proceso.				
Fórmula	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 15%;">Numerador</td> <td data-bbox="561 898 1396 989"> Nº Eventos de agresión hacia funcionarios de APS <i>manejados según protocolo</i>, en el periodo X100 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Denominador</td> <td data-bbox="561 989 1396 1062"> Nº Total de Eventos de agresión hacia funcionarios de APS </td> </tr> </table>	Numerador	Nº Eventos de agresión hacia funcionarios de APS <i>manejados según protocolo</i> , en el periodo X100	Denominador	Nº Total de Eventos de agresión hacia funcionarios de APS
Numerador	Nº Eventos de agresión hacia funcionarios de APS <i>manejados según protocolo</i> , en el periodo X100				
Denominador	Nº Total de Eventos de agresión hacia funcionarios de APS				
Fuente de datos	<ul style="list-style-type: none"> ● Primarias: Formularios FAF- Libro de agresiones ● Secundarias: Pautas de cotejo (Anexo N°5) 				
Umbral cumplimiento	≥ 90%				
Periodicidad	Mensual				
Metodología de selección de casos	Mensualmente se revisarán las fuentes de información, realizado evaluación del total de la muestra del periodo, para la evaluación del indicador con fuentes secundarias, se considerarán las pautas con un resultado mayor al 80%.				
Responsables	- Asesor/a Prevención de Riesgos dpto Salud.				
Puntos de verificación	- CESFAM CGMM, CESFAM RV y CESFAM RO.				

9. MARCO NORMATIVO LEGAL

- **Norma General Administrativa N° 28:** Sobre “Agresiones al Personal de Atención en establecimientos de Salud”.
- **Ley N° 16.744:** Establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.



**PROCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGÓ**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 18 de 31

- **Ley N° 21.188:** Llamada también “Ley Consultorio Seguro” modifica el código Penal, el código Procesal Penal, la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que las personas tienen en relación con acciones vinculadas a su atención de salud, en su artículo 35.
 - **Artículo 35:** “Todas las personas que ingresen a los establecimientos de salud deberán cuidar las instalaciones y equipamiento que el prestador mantiene a disposición para los fines de atención, respondiendo de los perjuicios, según las reglas generales.
 - Las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten.
 - *El trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas , dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud.*
 - La autoridad del establecimiento podrá requerir a quien corresponda los medios de seguridad adecuados para asegurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en ésta, impidiendo el acceso de la o las personas que porten armas o artefactos incendiarios. Para estos efectos, en cada uno de sus accesos podrá disponer dispositivos de detección de metales o arco detector de metales. Asimismo, la autoridad del establecimiento podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en caso de indicios graves que permitan presumir respecto de una o más de las personas que se encuentran en el establecimiento, que pudieran atentar contra la vida o la integridad de los miembros del equipo de salud, y con la

finalidad de restaurar el normal desenvolvimiento de las actividades desarrolladas en éste.

- Si el tribunal decreta una medida cautelar que impide el acceso del imputado al establecimiento de salud, no se considerará que aquél incurre en quebrantamiento de la misma si ingresa a éste cuando exista un peligro grave para su vida o salud. Una vez que dicho peligro grave deje de existir, el imputado deberá ser trasladado inmediatamente a otro establecimiento de salud, si corresponde. La autoridad del establecimiento levantará un acta de todo lo obrado, la que deberá remitir en el más breve plazo al Ministerio Público”.
- *Artículo 35 bis:* “Los integrantes del equipo de salud y los trabajadores de los establecimientos de salud de los prestadores institucionales que, con motivos de desempeño de funciones clínicas, técnicas o administrativas, fueron objeto de atentados a su integridad física o psicológica u objeto de tratos vejatorios, degradantes o maltrato por parte pacientes, usuarios o cualquier persona ajena al establecimiento, podrán exigir, mediante una solicitud escrita dirigida a la autoridad del establecimiento, que dicho prestador les proporcionen los mecanismos de defensa jurídica adecuado para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes. Respecto de los funcionarios de los establecimientos que conforman la red asistencial de los servicios de salud, se aplicará lo dispuesto en el artículo 90 del Decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado, sistematizado de la ley 19.834, sobre Estatutos Administrativos.
- **Decreto 890 del Ministerio del Interior:** Fija texto actualizado y refundido de la Ley 12.927, sobre Seguridad del Estado, título III, artículo 6° Delitos contra el Orden Público.
- **Declaración Universal Derechos Humanos:** Especialmente lo indicado en sus artículos:
 - *Artículo 3:* “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”
 - *Artículo 5:* “Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes”.

- *Artículo 12:* “Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.
- *Artículos 13, N°1:* “Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado”.
- **Decreto 778 de 1989: Promulga el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos:**
 - *Artículo 8, N°3:* “a) Nadie será constreñido a ejecutar un trabajo forzoso u obligatorio”.
 - *Artículo 17:* “1. Nadie será objeto de injerencias arbitrarias o ilegales en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni ataques ilegales a su honra y reputación”. “2. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra esas injerencias o esos ataques”.
- **Decreto 873 de 1991: Aprueba la Convención Americana sobre Derechos Humanos, denominada “Pacto de San José de Costa Rica”.**
 - *Artículo 5, Derecho a la Integridad Personal:* “1. Toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”. “2. Nadie debe ser sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes. Toda persona privada de libertad será tratada con el respeto debido a la dignidad inherente al ser humano”.
 - *Artículo 6, Prohibición de la Esclavitud y Servidumbre:* “2. Nadie debe ser constreñido a ejecutar un trabajo forzoso u obligatorio. En los países donde ciertos delitos tengan señalada pena privativa de la libertad acompañada de trabajos forzados, esta disposición no podrá ser interpretada en el sentido de que prohíbe el cumplimiento de dicha pena impuesta por juez o tribunal competente. El trabajo forzoso no debe afectar a la dignidad ni a la capacidad física e intelectual del recluso.
 - *Artículo 7, Derecho a la Libertad Personal:* “1. Toda persona tiene derecho a la libertad y a la seguridad personales”. “2. Nadie puede ser privado de su libertad física, salvo por las causas y en las condiciones fijadas de antemano por las Constituciones Políticas de los Estados Partes o por las leyes dictadas



**PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGO**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 21 de 31

conforme a ellas”.“3. Nadie puede ser sometido a detención o encarcelamiento arbitrarios”.

- *Artículo 11, Protección de la Honra y de la Dignidad:* “1. Toda persona tiene derecho al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad”.
- **Constitución Política del Estado: Capítulo III: *De los Derechos y Deberes Constitucionales.***
 - *Artículo 19:* El derecho de sindicarse en los casos y forma que señale la ley. La afiliación sindical será siempre voluntaria. Las organizaciones sindicales gozarán de personalidad jurídica por el solo hecho de registrar sus estatutos y actas constitutivas en la forma y condiciones que determine la ley. La ley contempla los mecanismos que aseguren la autonomía de estas organizaciones. Las organizaciones sindicales no podrán intervenir en actividades político partidist

10. ANEXOS

Anexo N°1: *Formulario de Agresiones a Funcionarios - FAF (anverso)*



F.A.F.



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.

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 tipo 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:												
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:												
Mutualidad:	ISL	Mutual de Seguridad	Correo electrónico:				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:						



**PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGÓ**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 23 de 31

- **Formulario de Agresiones a Funcionarios - FAF (reverso)**

FOUO
(uso
interno)

F.A.F.



VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS.

--

VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.

--

VIII. FIRMAS:

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

Resguardar Confidencialidad
VERSIÓN 1.0

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 2 DE 2

Anexo N°2: Formulario accidente del trabajo - DIAT.







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

N° de Trabajadores: Propiedad de la Empresa: Pública Privada

Tipo de Empresa: Principal Contratista Subcontratista De Servicios Transitorios

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:

Sexo: Hombre Mujer Edad: Fecha de Nacimiento:

Nacionalidad: Alacatufe Colla Quechua Otro - Cuál?

Atacameño Diaguita Rapanui Aimara Mapuche Yamana (Yagán) Ninguno

Profesión u Oficio: Tipo de Ingreso: Remuneración Fija Remuneración Variable Honorarios

Antigüedad en la Empresa: Días Meses Años Indefinido Plazo Fijo Por Obra o Faena Temporada

Categoría Ocupacional: Empleador Trabajador Dependiente Trabajador Independiente Familiar no Remunerado Trabajador Voluntario

C. Datos del Accidente

Fecha del Accidente: 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 (Anexo 18 - Ley 17.334): Grave Fatal Otro

Tipo de Accidente: Trabajo Trayecto

Si es accidente de Trayecto, responda:

Tipo de accidente de Trayecto: Domicilio - Trabajo Trabajo - Domicilio Entre dos Trabajos

Medio de Prueba: Parte de Carabineros Declaración Testigos Otro

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 Usaria Otro

Firma:

Anexo N°3: Infografías de pasos a seguir para el manejo de agresiones

1. AGRESIÓN VERBAL O AMENAZAS

Pasos para Manejar la Agresión Verbal



2. AGRESIÓN FÍSICA O INTENTO POR PARTE DE ACOMPAÑANTE

Pasos para Manejar una Agresion
Física Efectiva o Intento por parte de
un Acompañante



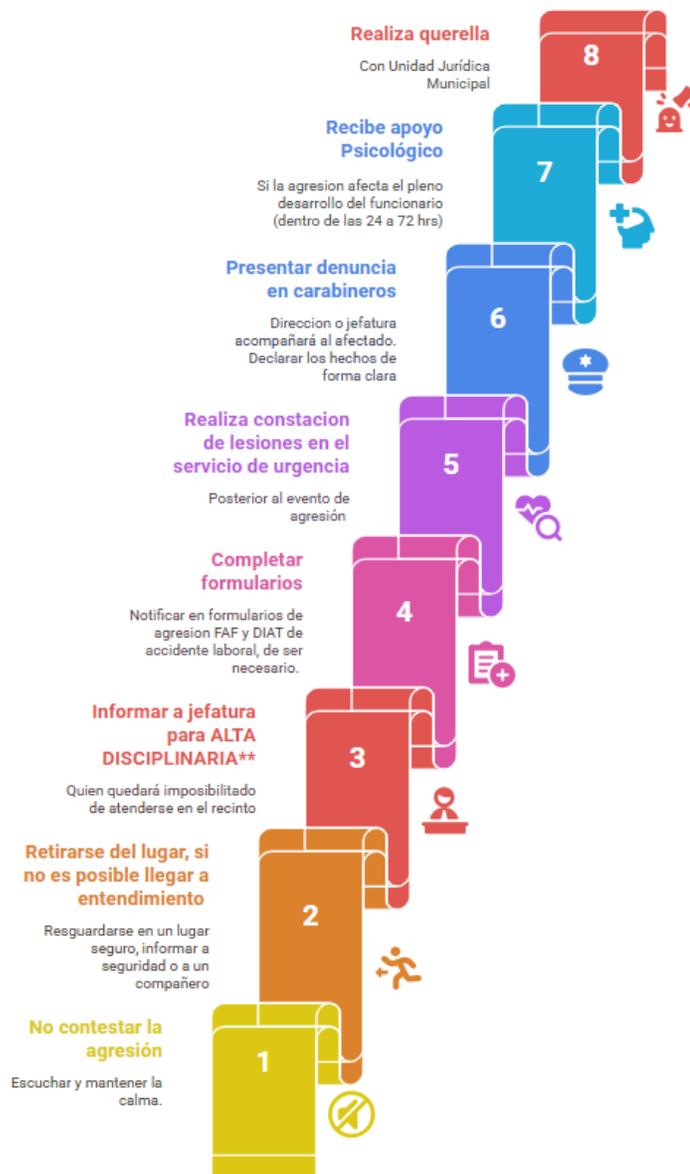
3. INTENTO O AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA

Pasos para Manejar una Agresion Fisica o Intento Efectivo por parte del paciente (con Patología)



4. INTENTO DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA

Pasos para Manejar una Agresión Física Efectiva o Intento por parte de Paciente (Sin Patología)



María with la Nación

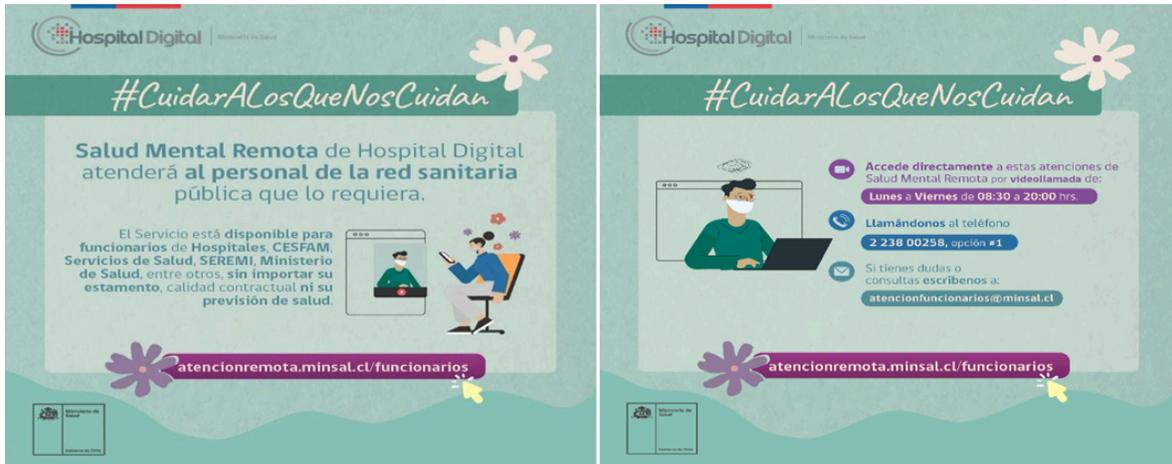
5. INTENTO O DESTRUCCIÓN EFECTIVA DE PROPIEDAD PRIVADA DE MIEMBRO DEL EQUIPO DE SALUD POR PARTE DEL PACIENTE, NO SECUNDARIO A SU PATOLOGÍA O DE ACOMPAÑANTE.

Pasos para Manejar una Intento o Destruccion Efectiva de Propiedad Privada del Funcionario (por paciente no secundario a patologia o acompañante)



	<p align="center">PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA FUNCIONARIOS DE APS DEPTO. SALUD RENGÓ</p>	<p>Versión 1.0 Emisión: junio 2025 Vigencia: indefinida. Paginas: 30 de 31</p>
---	--	--

Anexo N° 4: imagen referencial plataforma de videollamada minsal.



Anexo N° 5: Pauta de cotejo supervisión

Nº	Actividad	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Funcionario adopta medidas de resguardo			
2	Se da aviso a seguridad del establecimiento			
3	Se realiza registro en libro de agresiones			
4	Se realiza FAF			
5	Se realiza DIAT			
6	Se da aviso a Dirección			
7	Se recopila información y genera informe			
8	Se realiza constatación de lesiones si procede			
9	Se realiza denuncia en carabineros			
10	Director solicita proceso administrativo si procede			
11	Se informa caso a Ing en Prevención de riesgos			
12	Ing en prevención de riesgos presta asistencia al trabajador			
13	Ing en prevención de riesgos gestiona traslado si corresponde			
14	Ing en prevención de riesgos da aviso al Comité paritario			
15	Se realiza seguimiento del trabajador			
Total				
Criterios de cumplimiento				



**PROTOCOLO ABORDAJE Y MEDIDAS
PREVENTIVAS DE AGRESIONES HACIA
FUNCIONARIOS DE APS
DEPTO. SALUD RENGO**

Versión 1.0
Emisión: junio 2025
Vigencia: indefinida.
Paginas: 31 de 31

- 15 ítems cumplidos: 100% Excelente cumplimiento
- 14 ítems cumplidos: 90% Óptimo cumplimiento
- 13 ítems cumplidos: 80% Buen cumplimiento
- 12 ítems cumplidos: 70% Regular cumplimiento
- 11 ítems cumplidos o menos 60%: Deficiente cumplimiento

11. CONTROL DE CAMBIOS

MODIFICACIÓN	RESPONSABLE	PÁGINA	APROBACIÓN