



I MUNICIPALIDAD DE VALLENAR
DEPARTAMENTO DE SALUD



MAT.: Aprobación Protocolo Situación de Agresión/

DECRETO EXENTO N° 3872.

Vallenar,

07 NOV. 2018

VISTOS

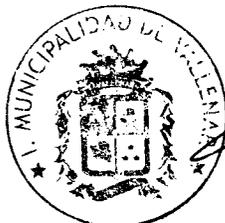
- Memorándum N°272 de fecha 19 Octubre 2018 de Directora Departamento de Salud Municipal.
- Memorándum N°371 de fecha 22 Octubre 2018 de Director Asesoría Jurídica.
- Lo dispuesto en la Ley N°19.378 del 14 Abril 1995 que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal.
- Teniendo presente las atribuciones que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones;

DECRETO

1. Apruébese “**PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIÓN DE AGRESIÓN A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL**”.
2. Tómese debida nota por quien corresponda para los fines que haya lugar.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE


NANCY FARFÁN RIVEROS
SECRETARIA MUNICIPAL




CRISTIAN TAPIA RAMOS
ALCALDE DE LA COMUNA

DISTRIBUCION:

- Dirección de Salud Municipal
- Dirección Control
- Jefe de Administración y Finanzas
- Secretaria Dirección de Salud Municipal
- Archivo Oficina de Transparencia Municipal ✓
- Archivo Oficina de Partes

CTR/NFR/Dra. PSG/GRT/pah

Administración y Finanzas

Merced N° 1455 – Fonos 51-2614527 / 51-2672166 / 51-2672167



I MUNICIPALIDAD DE VALLENAR
DEPARTAMENTO DE SALUD



MAT.: Aprobación Protocolo Situación de Agresión/

DECRETO EXENTO N° 3072

Vallenar,

07 NOV. 2018

VISTOS

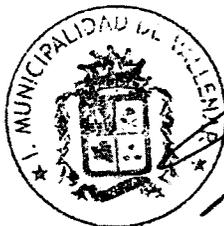
- Memorándum N°272 de fecha 19 Octubre 2018 de Directora Departamento de Salud Municipal.
- Memorándum N°371 de fecha 22 Octubre 2018 de Director Asesoría Jurídica.
- Lo dispuesto en la Ley N°19.378 del 14 Abril 1995 que establece el Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal.
- Teniendo presente las atribuciones que me confiere la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones;

DECRETO

1. Apruébese "PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIÓN DE AGRESIÓN A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SALUD MUNICIPAL".
2. Tómesese debida nota por quien corresponda para los fines que haya lugar.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE


NANCY FARFAN RIVEROS
SECRETARIA MUNICIPAL




CRISTIAN TAPIA RAMOS
ALCALDE DE LA COMUNA

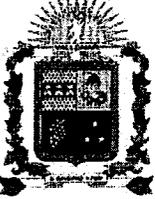
DISTRIBUCION:

- Dirección de Salud Municipal
- Dirección Control
- Jefe de Administración y Finanzas
- Secretaria Dirección de Salud Municipal
- Archivo Oficina de Transparencia Municipal
- Archivo Oficina de Partes

CTR/NFR/Dra. PSG/CRT/pah

Administración y Finanzas

Merced N° 1455 – Fonos 51-2614527 / 51-2672166 / 51-2672167

| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA AGRESION | Edición: 01 |
| | | Fecha: 01/ Octubre /2018 |
| | | Página 1 de 6 |
| | | Vigencia: 2018-2023 |

**PROTOCOLO DE ACCIÓN ANTE SITUACIÓN DE AGRESION A FUNCIONARIOS DEL DEPARTAMENTO DE
SALUD MUNICIPAL**

I.- INTRODUCCIÓN:

El presente protocolo se realizó en base a la norma general administrativa N° 198, denominada Agresiones al personal de atención en Establecimientos de Salud, aprobada bajo resolución exenta N° 306 con fecha 06 de Marzo del año 2018, Sub-Secretaría de Redes Asistenciales del Ministerio de Salud.

II.- OBJETIVO:

Establecer un marco de acción ante agresiones que puedan afectar a los funcionarios del Departamento de Salud Municipal.

III.- ALCANCE:

El presente protocolo deberá aplicarse a todos los funcionarios que son parte del Departamento de Salud Municipal entendiéndose; Centros de Salud Familiar, Posta Rural, Laboratorio Clínico, Centro Comunitario de Rehabilitación, Farmacia Comunitaria, Unidad de Atención Primaria Oftalmológica.

La actuación del personal ante una situación potencialmente peligrosa deberá ajustarse al siguiente protocolo.

IV.- DEFINICIONES:

- ✓ **Director (a):** Jefatura máxima de un Establecimiento de Salud ya sea Cesfam (Centro de Salud Familiar) o Laboratorio Clínico Municipal
- ✓ **Subrogante:** jefatura que reemplaza a un Director o a una Jefatura de unidad de la Dirección del Departamento de Salud
- ✓ **Jefatura correspondiente:** Jefe máximo de una Unidad de la Dirección del Departamento de Salud, puede ser Subdirectora, jefe de Administración y finanzas, Jefe de Postas rurales, Encargado de Bodega de Farmacia Central, Encargada de Farmacia comunitaria y otras.
- ✓ **Agresión Verbal:** Cualquier acción u omisión que vulnere, perturbe o amenace la integralidad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. La agresión psicológica puede manifestarse de forma verbal o no. Página 7 Norma General Administrativa Ministerio de Salud.-
La agresión verbal, también llamada abuso verbal, es un tipo de violencia que se caracteriza porque pretende hacer daño a otra persona con un mensaje o un discurso hiriente.
Se puede manifestar en forma de insultos o palabras descalificantes, y la víctima, como consecuencia de estos ataques verbales, puede sufrir ansiedad, baja autoestima o un deterioro de su reputación.
- ✓ **Agresión Física:** Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, perturba o amenaza la integralidad física del funcionario. - Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tiros, empujones, mordiscos, pellizcos y/o mediante el uso de elementos físicos utilizados por el agresor, entre otros. - Pagina 8 Norma General Administrativa Ministerio de Salud. -
- ✓ **Número Telefónico por sector:** Se refiere al número de teléfono de emergencia dependiendo del sector de cada Establecimiento.

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA AGRESION | Edición: 01 |
| | | Fecha: 01/ Octubre /2018 |
| | | Página 2 de 6 |
| | | Vigencia: 2018-2023 |

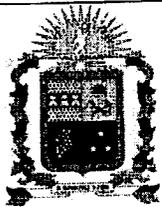
V.- PROCEDIMIENTO:

A.- En caso de una Agresión Verbal se deberá actuar de la siguiente manera:

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar.
- Informar lo más pronto posible al Director (a) del Establecimiento o Jefatura correspondiente, de no encontrarse deberá informar a quien Subrogue la Dirección o Jefatura.
- El o La Director (a) del Establecimiento o quien subrogue deberán concurrir al lugar para evaluar la situación y/o mediar en el conflicto y si la situación lo amerita, llamar a Carabineros Plan Cuadrante al (número telefónico por sector), de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al (número telefónico por sector).
- En caso que la agresión verbal perjudique y perturbe el adecuado desarrollo de las actividades del funcionario, éste debe ser enviado a la mutual acompañado de un funcionario que designe la dirección del establecimiento o Jefatura correspondiente, junto a ello debe llevar el documento DIAT.
- El traslado a la mutual deberá ser gestionado por el Director, subrogante o Jefatura correspondiente
- El o La directora (a), quien subrogue o la Jefatura correspondiente deberá evaluar suspender atenciones para garantizar la seguridad del personal y/o usuarios
- El jefe directo del funcionario afectado deberá consignar el hecho ocurrido en ficha clínica del usuario cuando corresponda.
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá dejar incorporado en libro de novedades el relato de la agresión

Si el caso de agresión verbal ocurriera en la Continuidad de la Atención (de 17 a 20 horas)

- El funcionario agredido debe avisar al Encargado del Establecimiento asignado por el o la Director (a) en jornada de 17 a 20 horas.
- El encargado del establecimiento deberá evaluar la necesidad de llamar al Plan Cuadrante, Carabineros o Seguridad Ciudadana.
- En caso que el Encargado del Establecimiento determine que no es necesario el hecho quedará registrado en el libro de novedades.
- En el caso que el Encargado determine que es necesario llamará a Plan Cuadrante al (número telefónico por sector), de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al (número telefónico por sector).
- Si el encargado del establecimiento es el afectado, algún funcionario no afectado deberá realizar lo indicado en el punto anterior
- El Encargado o el funcionario no afectado deberá Informar a través de llamado telefónico a Director (a) del Establecimiento o al Sub-Director. De no poder comunicarse deberá llamar a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:



**PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA
AGRESION**

Edición: 01

Fecha: 01/ Octubre /2018

Página 3 de 6

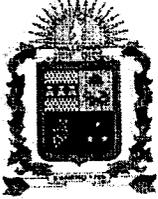
Vigencia: 2018-2023

Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619

- En caso que la agresión verbal perjudique y perturbe el adecuado desarrollo de las actividades del funcionario, éste debe ser enviado a la mutual acompañado de un funcionario que designe la dirección del establecimiento, junto a ello debe llevar el documento DIAT.
- El traslado a la mutual deberá ser gestionado por el Director o subrogante del Establecimiento
- El encargado del establecimiento o funcionario no afectado debe dejar registro en el libro de novedades del Establecimiento.
- El jefe directo del funcionario afectado deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario cuando corresponda.

B.- En caso de un Intento o agresión física efectiva por parte del usuario, su acompañante u otros se deberá actuar de la siguiente manera:

- No contestar la agresión para no aumentar el conflicto.
- Retirarse del lugar. Si no es posible retirarse por sus propios medios deberá acercarse a la persona más cercana o a algún compañero de trabajo para que informe a su jefe directo
- El jefe directo Informa inmediatamente al director (a) del Establecimiento o a Jefatura correspondiente, de no encontrarse deberá informar a quien subrogue quien deberá concurrir al lugar y llamar a Carabineros Plan Cuadrante al (número telefónico por sector); de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al (número telefónico por sector).
- En caso de agresión física será obligación constatar lesiones en el Hospital Provincial del Huasco, posterior a ello deberá realizar su ingreso en la mutual de seguridad. El funcionario agredido será acompañado por un funcionario designado por el o la Director (a) o el Jefe correspondiente.
- Los traslados del funcionario agredido deberán ser gestionado por el Director o Jefatura correspondiente.
- El evento deberá ser reportado como accidente laboral a través de documento DIAT.
- El o La directora (a), quien subrogue o la jefatura correspondiente deberá evaluar suspender atenciones para garantizar la seguridad del personal y usuarios
- El jefe directo deberá Consignar nombre, Rut y domicilio de testigos de la agresión.
- El o La directora (a) , o quien subrogue deberá avisar a la Dirección del Departamento de Salud a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:
Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619
- El Departamento de Salud Municipal a través de Recursos Humanos coordinará la asesoría de parte de la Dirección de jurídico para que presente la correspondiente querrela en caso de requerirlo.
- El jefe directo del afectado deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario.
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá dejar incorporado en libro de novedades el relato de la agresión.

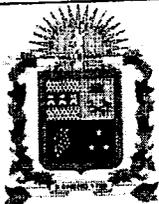
| | | |
|---|--|--------------------------|
|  | PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA AGRESION | Edición: 01 |
| | | Fecha: 01/ Octubre /2018 |
| | | Página 4 de 6 |
| | | Vigencia: 2018-2023 |

Si el caso de agresión ocurriera en la Continuidad de la Atención (entre 17 y 20 horas)

- Buscar a la persona más cercana para pedir ayuda (usuario o compañero de trabajo)
- El Encargado del establecimiento deberá llamar a Plan Cuadrante al (número telefónico por sector) y/o carabineros de Chile al 133; de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al número (número telefónico por sector).
- El encargado del establecimiento deberá Informar a través de llamado telefónico al o La Directora (a) del Establecimiento o al Sub-Director. De no poder comunicarse deberá llamar a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:
Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619
- El Encargado acompañará al funcionario agredido a constatar lesiones en el Hospital Provincial del Huasco, posterior a ellos deberá realizar su ingreso en la mutual de seguridad
- Los traslados del funcionario agredido deberán ser gestionado por el Director del Establecimiento
- El evento deberá ser reportado como accidente laboral a través de documento DIAT.
- La Directora o quien esté a cargo del establecimiento deberán evaluar suspender atenciones para garantizar la seguridad del personal y usuarios
- La Directora, o quien subrogue deberán avisar a la Dirección del Departamento de Salud a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:
Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619
- El jefe directo del afectado deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario.
- El encargado del establecimiento o funcionario no afectado debe dejar registro en el libro de novedades del Establecimiento.
- Si el encargado del establecimiento es el afectado, algún funcionario no afectado deberá realizar lo indicado en los puntos anteriores

C.- En caso de un intento o destrucción efectiva de bienes del servicio por parte del usuario, de su acompañante u otros:

- No contestar la agresión
- Retirarse del lugar
- Informar al o la directora (a) o a la Jefatura correspondiente, de no encontrarse deberá informar a quien subrogue.
- El o La directora (a), Jefatura correspondiente, Encargado del Establecimiento llamará a Plan Cuadrante al (número telefónico por sector) y/o carabineros de Chile al 133; de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al número (número telefónico por sector).



PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA AGRESION

Edición: 01

Fecha: 01/ Octubre /2018

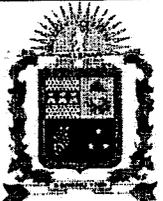
Página 5 de 6

Vigencia: 2018-2023

- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá certificar daños sufridos, mediante constancia en Carabineros
- El o La directora (a), Jefatura correspondiente o quien subrogue deberá evaluar suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal y usuarios
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá dejar incorporado en libro de novedades el relato de la agresión.
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá consignar nombre, Rut y domicilio de testigos de la agresión
- La Directora, o quien subrogue deberán avisar a la Dirección del Departamento de Salud a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:
Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619
- La administración del Departamento de Salud Municipal otorgará asesoría de parte de la Dirección de Jurídico para que presente la correspondiente querrela en caso de requerirlo.
- El Director o Jefatura deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario cuando corresponda.

D.- En caso de un intento o destrucción efectiva de bienes personal del funcionario por parte del usuario, de su acompañante u otros:

- No contestar la agresión
- Retirarse del lugar
- Informar al o la directora (a), Jefatura correspondiente, de no encontrarse deberá informar a quien subrogue.
- Certificar daños sufridos, mediante constancia en Carabineros realizada por el funcionario
- El o La directora (a), Jefatura correspondiente o quien subrogue deberá evaluar suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal y usuarios
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente dejará incorporado en libro de novedades el relato de la agresión.
- El o la directora (a) o Jefatura correspondiente deberá consignar nombre, Rut y domicilio de testigos de la agresión
- El o La directora (a), jefe correspondiente o quien subrogue deberán avisar a la Dirección del Departamento de Salud a uno de los siguientes directivos en sus respectivos fonos nombrados a continuación:
Directora del Departamento de salud, fono: 994087341
Subdirectora del Departamento de salud, fono: 79794567
Jefe de administración y finanzas, fono: 79668619
- El o la directora (a), jefe correspondiente deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario cuando corresponda.

| | | |
|--|--|--------------------------|
|  | PROTOCOLO DE ACCION ANTE UNA AGRESION | Edición: 01 |
| | | Fecha: 01/ Octubre /2018 |
| | | Página 6 de 6 |
| | | Vigencia: 2018-2023 |

E.- En caso de agresión verbal o física entre usuarios y/o funcionarios se debe actuar de la siguiente manera:

- El funcionario designado por el o la directora (a) (de acuerdo a lugar de ocurrencia del conflicto) debe dar aviso a la jefatura más cercana que puede ser su Jefe Directo, Subdirector o Director del Establecimiento
- La jefatura más cercana debe tomar las medidas de resguardo de usuarios y funcionarios no involucrados en el conflicto
- La jefatura más cercana evaluará llamar a Plan Cuadrante al (número telefónico por sector) y/o carabineros de Chile al 133; de no poder comunicarse llamar a los siguientes números; (número telefónico por sector) o (número telefónico por sector). De no poder comunicarse con el Plan Cuadrante llamar a Seguridad Ciudadana al (número telefónico por sector).
- El o La directora (a), Jefe correspondiente o quien subrogue deberá evaluar suspender atenciones hasta garantizar seguridad del personal y usuarios, como también informará a la Dirección del Departamento de Salud.
- En caso que la agresión verbal o física sea entre usuarios y que una vez que sean retirados por carabineros o quien corresponda, el Director o jefatura correspondiente evaluará retomar las funciones del establecimiento. Además deberá consignar hecho ocurrido en ficha clínica del usuario cuando corresponda y deberá dejar constancia en libro de novedades
- En caso que la agresión verbal o física sean entre funcionarios y con la intervención de carabineros el Director o jefatura correspondiente realizará el ingreso a la mutual de seguridad, además solicitará al departamento de salud un proceso sumarial.
- El o la directora (a) o jefatura correspondiente retomará las atenciones en el establecimiento.