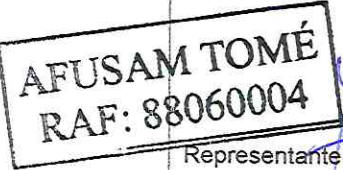
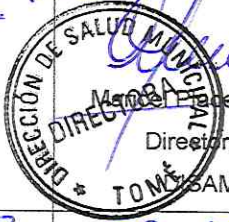


	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 12/2027 Página: 1 de 32
	ADM/07	

PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES y TRABAJADORAS DE APS

DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE TOMÉ

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
  Representante Mesa de Trabajo	  Claudia Mosso Fritz Encargada de Calidad DISAM Tomé	  Marcela Espinoza Villarroel Directora DISAM AFUSAM Tomé
30-12-2022 Fecha	30-12-2022 Fecha	30-12-2022 Fecha

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración:12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 2 de 32
	ADM/07	

INDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	4
3. ALCANCE.....	4
4. RESPONSABLES.....	5
5. MARCO NORMATIVO.....	5
6. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
7. SITUACIONES DE RIESGO DE AGRESIÓN.....	9
8. INSTRUMENTOS PARA EVALUACIÓN DE RIESGO.....	9
9. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD.....	10
10. PROCEDIMIENTOS FRENTE A AGRESIONES.....	12
11. FLUJOGRAMAS.....	17
12. MEDIDAS A IMPLEMENTAR.....	19
13. REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN.....	22
14. REFERENCIAS.....	22
15. EQUIPO PARTICIPANTE.....	23
16. DISTRIBUCIÓN.....	24
17. INDICADOR.....	25
18. ANEXOS.....	26
19. MODIFICACIÓN DOCUMENTO.....	32

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 3 de 32
	ADM/07	

1. Introducción

En los últimos años, la Salud Pública Chilena ha trabajado fuertemente en mejorar la satisfacción del usuario, tanto en el ámbito técnico como de trato, se ha dado amplia difusión a los derechos de los usuarios/as, dejando de lado sus deberes, los cuales debe conocer y practicar. Esta situación, sumada a la presión asistencial y a usuarios cada vez más exigentes, hace necesario implementar un sistema que asegure el resguardo y el acompañamiento de nuestras trabajadoras y trabajadores, frente a situaciones de agresión por parte de los usuarios o sus acompañantes. Todo lo anterior se encuentra respaldado y normado bajo la Ley N° 20.584 que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, la Ley N° 21.188 que modifica los cuerpos legales del código penal que indica como proteger a los profesionales y funcionarios de salud, donde se estipulan sanciones a quienes incurran en faltas de agresión y la Ley N° 18.883 que aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales.

El presente documento pretende ser un antecedente para enfrentar el tema de agresiones a trabajadores y trabajadoras de la salud, ocurridos dentro o fuera del establecimiento. Este protocolo además de contener marcos de actuación, también contiene elementos que permiten identificar situaciones de riesgo, medidas de prevención e instrumentos de evaluación de riesgos.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 4 de 32
	ADM/07	

2. Objetivos.

- Establecer un marco de acción ante agresiones que sufra el personal de atención primaria por parte de los usuarios o sus acompañantes, tanto en el establecimiento como fuera de él, en el cumplimiento de funciones o en el trayecto directo desde o hacia su lugar de trabajo/establecimiento dependiente.
- Establecer una relación vinculante entre las leyes N°20.584; Ley de Derechos y Deberes, la ley N° 21.188 que protege a los profesionales y funcionarios de salud y la ley N° 18.883 que aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- Generar una OIRS funcionaria, que permita dar respuesta a las solicitudes y/o demandas entregadas por los trabajadores y trabajadoras, que desempeñen labores en los diferentes dispositivos dependientes de la DISAM Tomé.

3. Alcance

El presente protocolo va dirigido a todos los trabajadores y trabajadoras; pertenecientes a unidades y establecimientos dependientes de la Dirección de Salud Municipal de Tomé, que han sido víctimas de agresión física, verbal o psicológica de parte de usuarios de la red de salud.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 5 de 32
	ADM/07	

4. Responsables

De ejecutar: El Director(a) del centro de salud donde ocurra la agresión, jefaturas directas y los trabajadores(as) dependientes de la Dirección de Salud Municipal de Tomé.

De supervisar:

- Director(a) de cada Centro de Salud.
- Jefe(a) Área Administrativa de cada Centro de Salud.
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Subdirección DISAM – Prevencionista de Riesgo.
- Jefe de Personal – Psicólogo Organizacional.
- AFUSAM.

5.- Marco Normativo:

- Constitución Política de la República, artículo 19, especialmente “el Derecho a la vida y a la integridad física y síquica de las personas y número 4 que establece el “Respeto y la Protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia.”
- El Código del Trabajo, especialmente lo dispuesto en el artículo 184.
- La Ley 18.875 Orgánica Constitucional sobre Bases de la Administración del Estado.
- La Ley 18.883, sobre Estatuto Administrativo de los Funcionarios Municipales.
- La Ley 19.378, sobre Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal.
- La Ley 20.005, que tipifica y sanciona el Acoso Sexual.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 6 de 32
	ADM/07	

- La Ley 21.188 que establece normas para protección de los profesionales y los funcionarios de la Salud.
- Ley 20.584 que regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de Salud.
- Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Ilustre Municipalidad de Tomé.
- La Ley 16.744 sobre Seguro Social contra riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

6. Términos y definiciones:

- **Acoso Sexual:** Acoso que tiene por objeto aprovecharse sexualmente de una persona, frecuentemente abusando de una posición de seguridad.
- **Agresión:** Cualquier acto cuyo objetivo es hacer daño u ofender a alguien, mediante distintos recursos.
- **Agresión física:** Todo tipo de contacto físico que realice el agresor hacia el trabajador o trabajadora, cuyo fin sea causar un daño físico en el afectado y que se produzca dentro de la jornada ordinaria y/o sobretiempo laboral.
- **Agresión sexual:** Delito consistente en la realización de actos atentatorios contra la libertad sexual de una persona empleando violencia o intimidación.
- **Agresión verbal:** Comportamiento violento o destructivo que se presenta generalmente a través insultos, gritos, alusiones a condiciones físicas, cuestionamiento de la idoneidad moral, capacidad laboral o comentarios hirientes con el fin de ofender.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 7 de 32
	ADM/07	

- **Amenaza:** Promesa de recurrir a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.
- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.
- **Difamación:** Acusación moral de un hecho falso, determinado o indeterminado, que cause o pueda causar en el trabajador o trabajadora una afectación en su honor, dignidad o reputación, ya sea de palabra o por escrito.
- **DISAM:** Dirección de Salud Municipal.
- **Formulario F.A.F.:** Formulario de Notificación de Agresiones hacia los funcionarios de la Salud Pública, disponible en la OIRS y SOME de cada CESFAM, en Secretaría de la Administración, en SOME de CECOSF y Postas, en admisión de SAR, SAPU y SUR, y en recepción de Casa de Salud del Funcionario.
- **Funcionario:** toda persona que tenga nombramiento vigente con la I. Municipalidad de Tomé, para desempeñarse en el departamento de Salud Municipal, y que por ello reciba remuneración y los prestadores de servicios profesionales a honorarios, de conformidad a lo dispuesto en el Dictamen N°173171-2022, de 10 de enero de 2022, que imparte instrucciones sobre las contrataciones a honorarios en los órganos de la administración del Estado, entre ellos las municipalidades de nuestro país.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 8 de 32
	ADM/07	

- **Incidente:** Cualquier actitud que conlleve abuso verbal, físico, sexual, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataques físicos intencionados o amenazas verbales cometidas por cualquier persona: usuario externo, familiar o acompañante, contra un trabajador en el cumplimiento de su ejercicio profesional y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad.
- **OIRS:** Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias.
- **Usuario Externo:** Es toda persona que solicita y/o recibe atención por parte de la institución o toda persona natural, que tenga interacción con el trabajador o trabajadora en el desempeño de sus funciones o por causa u ocasión de ellas.
- **Usuario Interno:** Es la persona que presta servicios para la institución, independiente de su calidad contractual.
- **SAPU:** Servicio de Atención Primaria de Urgencia.
- **SAR:** Servicio de Alta Resolutividad.
- **Síndrome de Burnout:** Conjunto de signos y síntomas producido por el resultado de un cuadro de estrés crónico en el lugar de trabajo que no se ha gestionado de manera correcta y que ha desembocado en una situación de agotamiento extremo.
- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural.
- **Trabajador(a):** Cualquier persona que desempeñe labores en los dispositivos de salud bajo administración DISAM.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 9 de 32
	ADM/07	

7. Situaciones de Riesgo de Agresión.

Todas las actividades que involucren la interacción de los trabajadores y los usuarios durante el proceso de atención en salud primaria. (Anexo 1)

8. Instrumentos para la Evaluación del Riesgo.

No existen escalas de evaluación de riesgo de agresión a trabajadores de la salud que sean aplicables a todas las situaciones, es por esto, que se sugiere la vigilancia periódica de las situaciones de riesgo de agresión, anteriormente descritas.

Entre los instrumentos que se utilizan para evaluar el riesgo, se encuentran:

- **Cuestionario CEAL-SM / SUSESO**, siguiendo las normas y metodología que recomienda la Superintendencia de Seguridad Social.

Se trata de un cuestionario que analiza las dimensiones psicosociales que tienen influencia sobre la salud de los trabajadores y trabajadoras, integra los modelos de demanda, control, apoyo social, esfuerzo, recompensa, entre otros, por lo que tiene la ventaja de analizar simultáneamente muchos factores de riesgo.

- **Lista de Chequeo (Anexo 2):** Se adjunta una lista de chequeo para que el trabajador o trabajadora pueda completar e informar las condiciones en las cuales trabaja y la exposición en la que se encuentra frente a incidentes.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 10 de 32
	ADM/07	

9. Medidas de Prevención de Agresiones en Establecimiento de Salud.

a) Trabajo con la comunidad.

Una tarea importante para prevenir las agresiones a los miembros del equipo de salud y a todos que puedan tener relación con el usuario es crear canales abiertos de comunicación con la comunidad, tanto con el usuario en particular, como con los representantes de la comunidad organizada, permitiendo por un lado informar al usuario sobre la cartera de servicios del establecimiento y su real capacidad de resolución, y por otro, generando fuertes lazos y sentimiento de pertenencia por parte de la comunidad con su establecimiento de salud. Entre estas medidas se sugiere:

- Facilitar el acceso a OIRS.
- Trabajo continuo con mesas territoriales de la comuna.
- Dar respuesta en periodos establecidos y comprensibles para la población a reclamos y sugerencias de la comunidad.
- Potenciar el desarrollo de actividades comunitarias como punto de encuentro entre la comunidad y el equipo de salud.
- Detallar y dar a conocer cartera y programas de salud a la comunidad.
- Informar a usuarios externos acerca de formularios de registros de requerimientos.
- Al ingreso a un programa, entregar documento de notificación que detalle cartera de prestaciones a las cuales pueda acceder, el cual debe ser firmado por el usuario. Se aplica este documento como constancia escrita de que las prestaciones a las cuales puede acceder el usuario le fueron explicadas y a su vez fueron comprendidas por este.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 11 de 32
	ADM/07	

b) Mejoramiento Interno (capacitación a trabajadores y trabajadoras respecto de cómo comunicar asertivamente y resolver conflictos).

Programar cursos con Organismo Administrador del Seguro de Accidentes y Enfermedades Profesionales, cuyo objetivo será educar al equipo de trabajadores en habilidades de comunicación e información a usuarios externos y familiares. Debe incluir técnicas de afrontamiento directos de situaciones conflictivas e información de los aspectos legales sobre las mismas.

c) Realización de charlas y capacitaciones sobre información de riesgos inherentes a la atención de público, relativo al Derecho a Saber.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 12 de 32
	ADM/07	

10. Procedimientos frente a agresiones:

Si el trabajador o trabajadora del establecimiento recibe algún tipo de agresión dentro o fuera del recinto, ejercida por un usuario externo, deberá proceder de la siguiente manera:

10.1. Ante una agresión verbal o amenaza (Flujograma 1).

10.1.1. No contestar la agresión.

10.1.2. Dar aviso inmediato a jefe directo, de no encontrarse, avisar a quien subrogue. Se recomienda mantener la calma.

10.1.3. Registrar agresión en documento F.A.F. (Anexo 3), Esta acción es realizada por el jefe directo del trabajador(a) afectado, obteniendo el relato del trabajador(a) y testigo(s) si los hubiera.

El Formulario de Agresiones a Funcionarios (F.A.F) estará disponible en:

- La OIRS y SOME de cada CESFAM.
- Secretaría de la Administración.
- SOME de CECOSF y Postas.
- Admisión del SAR, SAPU y SUR.
- En la casa de Salud del funcionario Marcelo Villagrán Bahamondes estará en recepción.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 13 de 32
	ADM/07	

El F.A.F deberá ser enviado al referente de la mesa de prevención de agresiones de la DISAM o en su defecto a quién determine el/la director(a) de Salud Municipal, esto realizado por el director del establecimiento, o quién éste designe, conservando el agredido una copia. Este documento también deberá ser enviado como información al Servicio de Salud Talcahuano, en un plazo no mayor a 24 hrs. luego de su recepción. Junto con lo anterior se registrará en una base de datos interna (implementada por encargado de O.I.R.S en cada Centro de Salud y una base comunal administrada por el referente de la mesa de prevención). Todo esto permitirá llevar un registro de los sucesos ocurridos para su posterior análisis y seguimiento.

10.1.4. Constancia y/o denuncia en carabineros, El trabajador **podrá** exigir, *mediante una solicitud escrita dirigida a la autoridad del establecimiento, que dicho prestador les proporcione los mecanismos de defensa jurídica adecuados para el ejercicio de las acciones civiles y penales correspondientes.”...*) Ley 21.188 Artículo 35 bis y Ley 18.883 Estatuto administrativo de funcionarios municipales, Artículo 88.

10.1.5. Jefe(a) Directo debe reportar agresión al Director(a) del Establecimiento (o Subdirector(a) si corresponde). De igual forma en caso de que la agresión verbal perjudique y perturbe el pleno desarrollo del trabajador o trabajadora, éste debe ser asistido con ayuda psicológica, mediante el llenado de formulario DIAT. Además, estará disponible la asistencia en crisis por parte del Organismo Administrador del Seguro, el cual cuenta con psicólogos especializados que se encargan de dar soporte a los trabajadores que estén expuestos a eventos adversos.

Nota: El trabajador o trabajadora afectado, *podrá realizar trámites vinculados al incidente, solicitando la autorización correspondiente a su jefatura.*

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 14 de 32
	ADM/07	

10.1.6. ACHS recepciona requerimiento y genera intervención. El Organismo Administrador del Seguro estará encargado de generar una intervención en la unidad de trabajo del trabajador o trabajadora agredido, una vez terminada ésta elaborará un informe, el que será recibido por el Director(a) del establecimiento.

10.2. Ante una agresión física (Flujograma 2).

10.2.1. No contestar la agresión.

10.2.2. Retirarse del lugar y se recomienda mantener la calma. El compañero que presencia la agresión acompañará en forma permanente al trabajador agredido, hasta que llegue jefe directo o quien subrogue y deberá procurar cambiarlo de ambiente y/o espacio en el cual se encuentre.

10.2.3. Dar aviso de inmediato a jefe directo. De no encontrarse la jefatura directa, avisar a quien subrogue y constatar lesiones.

10.2.4. Llamar a Carabineros o Policía de Investigaciones, El jefe directo o quien subrogue, deberá solicitar la presencia de Carabineros o Policía de Investigaciones en el lugar.

10.2.5. Jefe Directo debe reportar la agresión al Director(a) del Establecimiento o quien subrogue. El trabajador/a podrá ser asistido con ayuda psicológica, mediante el llenado de formulario DIAT. Además, estará disponible la asistencia en crisis por parte del Organismo Administrador del Seguro,

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 16 de 32
	ADM/07	

Este documento también deberá ser enviado como información al Servicio de Salud Talcahuano, en un plazo no mayor a 24 hrs. luego de su recepción. Junto con lo anterior se registrará en una base de datos interna (implementada por encargado de O.I.R.S en cada Centro de Salud y una base comunal administrada por el referente de la mesa de prevención). Todo esto permitirá llevar un registro de los sucesos ocurridos para su posterior análisis y seguimiento.

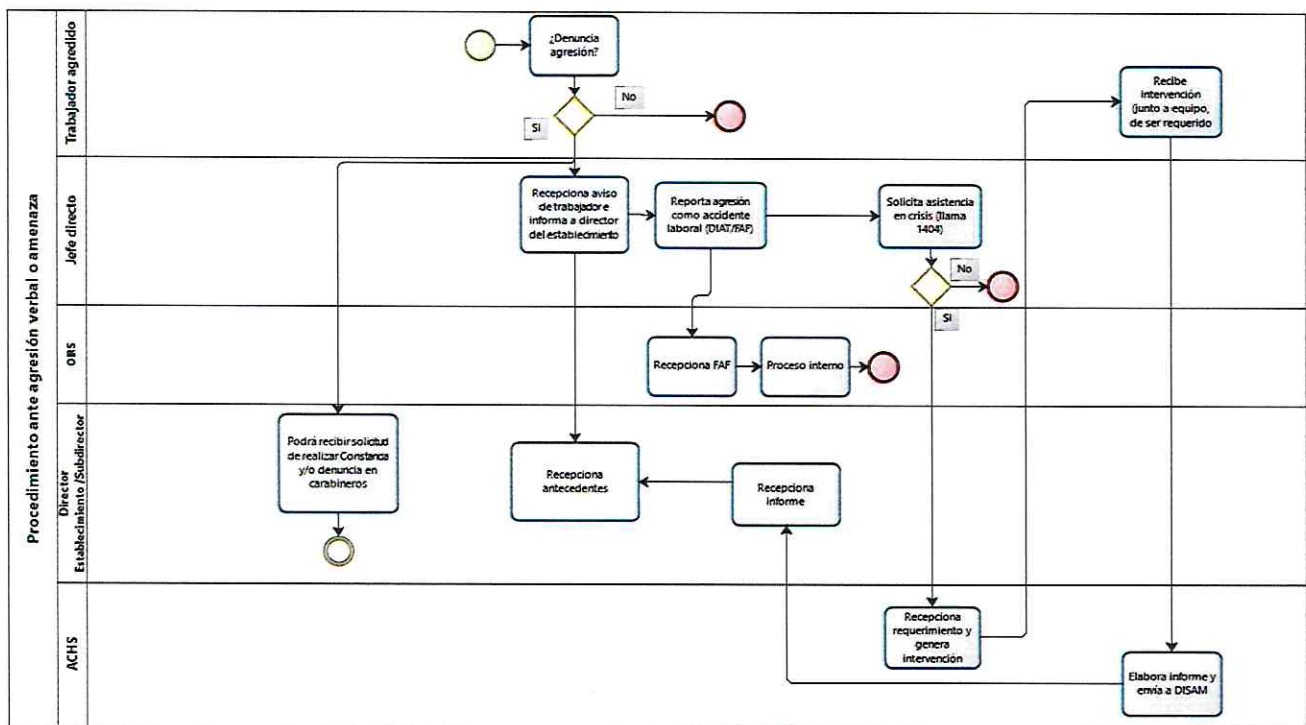
10.2.11. Determinación procedimiento a seguir, el director/a de la DISAM, contará con cinco días hábiles posterior a la recepción de antecedentes para enviar por escrito al director/a del establecimiento la decisión de medidas a adoptar:

- Apoyo Legal de Municipio.
- Alta disciplinaria a usuario agresor.
- Otro.

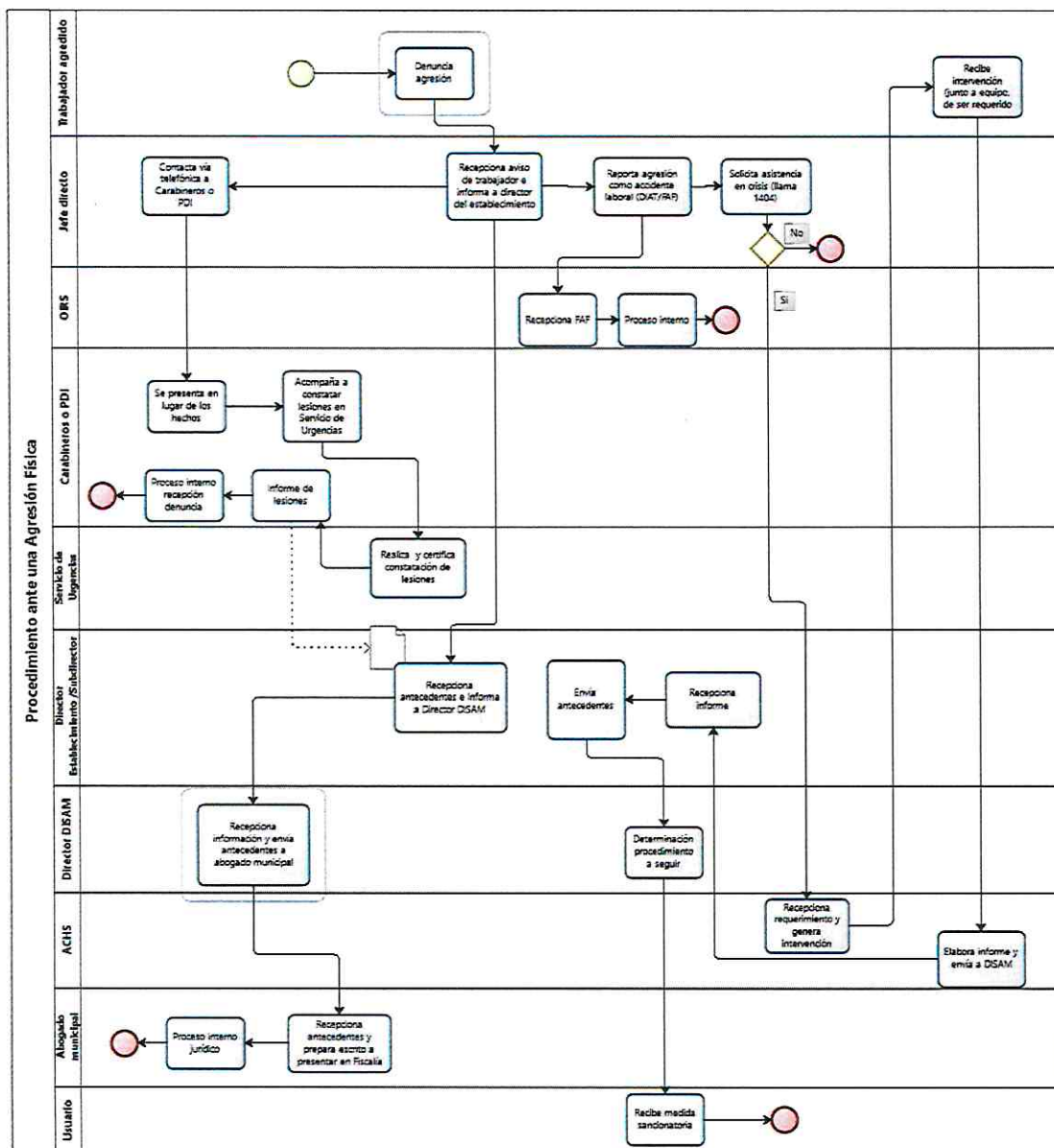
	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 17 de 32
	ADM/07	

11. Flujogramas:

11.1 Flujograma 1: Actuación frente a agresiones verbales y/o amenazas.



11.2 Flujograma 2: Actuación frente a agresiones físicas.



	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 19 de 32
	ADM/07	

12. Medidas a implementar.

Se implementarán medidas a convenir entre la jefatura y el afectado, que vaya asociado a resguardar la integridad física y emocional del trabajador/a aquejado. Dichas acciones podrían contemplar acciones asociadas al trabajador(a) o hacia el agresor.

12.1 Trabajador o trabajadora agredido(a).

12.1.1 Cambios de establecimientos de trabajo; si el(la) trabajador(a) agredido(a) así lo estima conveniente, debe realizar la solicitud al director de su establecimiento respectivo, quien evaluará la situación, dependiendo de la gravedad del suceso y procederá de acuerdo a lo que estime conveniente.

En cualquier otro caso, de no tratarse de su establecimiento de origen esta atribución recae en director DISAM.

12.1.2 Reasignación de profesional tratante para el usuario agresor, con el fin de mantener los servicios entregados y no privar de las atenciones correspondientes.

12.1.3 Asegurar prestaciones de servicios en modalidad de dupla, por ejemplo: visitas domiciliarias, atenciones en box, para así velar por la seguridad de los intervinientes.

12.1.4 Realizar reevaluación del entorno físico, apuntando a mejoras en la seguridad de los trabajadores, por ejemplo: cambios en la distribución del mobiliario.

12.1.5 Reforzar la restricción de los accesos que son de uso exclusivo para los trabajadores y trabajadoras, entre otros.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 20 de 32
	ADM/07	

12.1.6 Dar a conocer las posibilidades de apoyo y contención, entre ellas: Psicóloga de Equipo de Salud Funcionaria, ACHS, Subsecretaría de prevención del delito en apoyo a víctimas.

12.2 Medidas hacia el agresor.

Por otra parte, si la gravedad de los hechos lo ameritan, como sanción hacia el agresor, se podría determinar el alta disciplinaria.

12.2.1 Determinar alta disciplinaria.

Se determinará alta disciplinaria de pacientes que incurren en maltrato o actos de violencia y siempre que ello no ponga en riesgo la salud del usuario (Artículo 35 bis. Ley 20.584).

Para aplicar dicho procedimiento se debe seguir el siguiente flujo:

12.2.1.1 Existencia de denuncias ante la Dirección del establecimiento. Estas denuncias deben constar por escrito en Formulario de Agresión a Funcionarios (F.A.F.).

12.2.1.2 En el caso de trato irrespetuoso o actos de violencia verbal, se citará al denunciado a entrevista con la Dirección del establecimiento, para informar de la situación describiendo el lugar, fecha, circunstancias, denunciante, etc. Luego se debe señalar que dicho hecho se encuentra respaldado por medios de prueba

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 21 de 32
	ADM/07	

(cámaras de vigilancia, testigos, etc.) y que podría ser sancionado con el alta disciplinaria en caso de que existiera una nueva agresión verbal o trato irrespetuoso (Art. 35 bis Ley 20.584). En dicha entrevista el usuario tendrá derecho a hacer sus descargos.

12.2.1.3 En caso de no poder contactar al denunciado, se le enviará una carta certificada al domicilio registrado u otro medio definido por el establecimiento; en dicha carta además de lo señalado en el punto anterior, se deberá indicar que tendrá 48 horas para presentar por escrito sus descargos. Vencido dicho plazo, sin que existan descargos, se tendrá por aceptada la denuncia.

12.2.1.4 En caso de haber una agresión física, se aplicará el Alta Disciplinaria al usuario a través de carta certificada al domicilio registrado, sin mediar entrevista previa.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 22 de 32
	ADM/07	

13. Requisitos de Documentación.

13.1 Formulario de Notificación de Agresiones a funcionarios de Salud (F.A.F.).

13.2 Formulario DIAT.

13.3 DAU (Documento de Atención de Urgencia).

14. Referencias:

- Norma General Administrativa, Agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.
- Ley 20.584. Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud.
- Ley 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.
- Ley 18.883, que aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales.
- OIRS funcionaria, Servicio Salud Talcahuano, año 2009.
- Política de Buen Trato Servicio de Salud Talcahuano. Planificación Estratégica año 2007-2010.
- Procedimiento manejo de incidentes a funcionarios, CESFAM Dr. Alberto Reyes – DISAM Tomé, 2015.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 23 de 32
	ADM/07	

15. Mesa de Trabajo.

I. MUNICIPALIDAD DE TOMÉ	
Luis Fernández Plummer	Administrador Municipal
ADMINISTRACIÓN DISAM	
Maricel Placencia Villarroel	Directora DISAM.
Gustavo Muñoz Bustos	Subdirector DISAM.
Mireya Galdame Muñoz	Jefa de Personal DISAM.
Camilo Araneda Ormeño	Prevencionista de Riesgos DISAM.
Rodrigo Rivas Medina	Psicólogo Organizacional DISAM.
Isabel Luarte Jeldres	Coordinadora Casa Salud funcionaria.
CESFAM BELLAVISTA	
Sergio Canales Vergara	Director CESFAM Bellavista.
Mariela Fuentes Concha	Jefe Área Técnica CESFAM Bellavista.
Carolina Landaur Aguayo	Jefe Área Administrativa CESFAM Bellavista.
CESFAM Dr. ALBERTO REYES	
Olivia Muñoz Torres	Directora CESFAM Dr. Alberto Reyes.
Matías Osorio Rodríguez	Jefe Área Administrativa CESFAM Dr. Alberto Reyes.
CESFAM DICHATO	
Paola Macaya Garrido	Directora CESFAM Dichato.
AFUSAM	
Yusset Puentes Torres	Presidenta AFUSAM.
Mariela Aburto Parra	Representante AFUSAM.
Rosa Ávila Vega	Representante AFUSAM.
Mario Valdebenito Mardones	Representante AFUSAM.
Claudio Retamal Cuadra	Representante AFUSAM.
COMITÉ PARITARIO	
Danny Castillo Chandía	Presidente Comité Paritario Administración.
Jaime Vergara Martínez	Presidenta Comité Paritario CESFAM Bellavista.
Claudia Acevedo Salgado	Presidenta Comité Paritario CESFAM Dr. Alberto Reyes.
Marcelo Orias Cabrera	Presidenta Comité Paritario CESFAM Dichato.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 24 de 32
	ADM/07	

16. Distribución:

- Director/a DISAM Tomé.
- Subdirección DISAM Tomé.
- Encargada Calidad DISAM Tomé.
- Jefa Unidad de Personal DISAM Tomé.
- Jefe Unidad de Finanzas DISAM Tomé.
- Directores de CESFAM.
- Jefes de Área Administrativa CESFAM.
- Coordinadores de Sectores.
- Coordinadores de CECOSF.
- Encargados OIRS Establecimientos.
- Encargados Calidad de Establecimientos.
- Prevencionista de Riesgos.
- AFUSAM Tomé.
- Comité Paritario.
- Encargados de Postas.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 25 de 32
	ADM/07	

17. Indicador

Título	% de formularios de registro de agresión a trabajadores que cumplen con los 7 días hábiles de respuesta.
Descripción / Justificación	Medir el Cumplimiento de plazos de respuesta a formularios de registro de agresión hacia los trabajadores de la DISAM Tomé, Cuantificar el número de solicitudes generadas desde los trabajadores.
Tipo de indicador	Resultado.
Dimensión	Área de Personal y Recursos Humanos.
Fórmula	$\frac{\text{Nº de formularios F.A.F. respondidas dentro de 7 días hábiles en un trimestre} \times 100}{\text{Nº total de formularios F.A.F. recibidos en el mismo período.}}$
Establecimientos	Todos los Establecimientos dependientes de la DISAM Tomé.
Umbral	100%
Fuente de datos	Formulario de Registro F.A.F.
Muestreo recomendado	100%
Periodicidad	Cada 3 meses.
Áreas de aplicación	Todos los Establecimientos dependientes de la DISAM Tomé.
Responsables de la medición del indicador	Encargados OIRS de cada establecimiento Prevencionista de Riesgos de la DISAM. Psicólogo Organizacional de la DISAM.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 26 de 32
	ADM/07	

18. Anexos

Anexo 1:

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:

a) **Atenciones de Urgencia:** Corresponden a aquellas atenciones que se realizan en un SAPU, S.A.R. y S.U.R.

Se trata de una atención espontánea, en donde los usuarios consultan por una atención inmediata, siendo categorizados según la gravedad. El dolor y desconcierto de los usuarios, junto a la frustración que generan los tiempos de espera, además de la limitada comunicación que se genera con el usuario externo por la sobrecarga laboral, la presencia de usuarios bajo los efectos de alcohol y estupefacientes, el trabajo en equipos pequeños (1, 2 o 3 trabajadores), entre otros factores, generan que sean este tipo de atenciones aquellas en las cuales se presentan con mayor frecuencia las agresiones a trabajadores de la salud.

b) **Visitas Domiciliarias:** Corresponde al encuentro o acercamiento del equipo de salud al domicilio del usuario y/o su familia, la cual tiene origen generalmente en una necesidad identificada por un miembro del equipo de salud, que, tras la valoración del usuario externo, decide un plan de cuidados a seguir en el domicilio y la periodicidad de los mismos.

Al encontrarse fuera del centro asistencial, el equipo se encuentra expuesto a sufrir agresiones en el domicilio y en el trayecto de ida y regreso.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 27 de 32
	ADM/07	

- c) **Atención en box con único profesional:** Aumenta la vulnerabilidad del trabajador.
- d) **Errores de Gestión:** Estos errores pueden producir retrasos y errores en citaciones, procesos diagnósticos y terapéuticos, listas de espera prolongadas y por consiguiente mayor tiempo de espera para ser atendidos, lo cual degrada la percepción de calidad del servicio.
- e) **Degradación en la relación Profesional-usuario externo:** Debido a la elevada presión asistencial, el no cumplimiento de expectativas de la población, la existencia de escasos o nulos puntos de conversación entre la comunidad y el equipo de salud. Esto ha llevado a un trato cada vez más irrespetuoso del usuario externo hacia el equipo de salud.
- f) **Ausencia de medidas de seguridad:** Esto incluye, la disposición mobiliaria en box, o unidades de trabajo que no facilitan la huida.
- g) **Trabajo con usuarios externos con patologías psiquiátricas (no compensadas) o usuarios de alcohol y drogas.**
- h) **Acceso no restringido a usuarios externos hacia las dependencias del establecimiento de salud.**
- i) **Escasez de personal.**
- j) **Actitud del profesional que genere hostilidad:** Estilos de comunicación (desinterés, frialdad, menosprecio e impaciencia), transmisión de información no real, uso de amenazas, coacciones o insultos por parte del usuario. Se incluye en este apartado la actitud de los Trabajadores(as) afectados(as) por el síndrome de *burnout*.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 28 de 32
	ADM/07	

ANEXO 2: Lista de Chequeo.

Establecimiento:			
Sector:		Trabajador:	
Realizado por:		Fecha:	
ESCRITORIO	SI	NO	N/A
El escritorio tiene acceso directo para evacuar en caso de agresión.			
El escritorio permite tener una barrera entre el trabajador y el usuario interno/externo.			
El escritorio tiene adosado un sistema de alarma.			
RESGUARDO ARTÍCULOS PERSONALES			
Existe mueble con llaves para resguardo artículos de valor.			
El trabajador tiene acceso a la llave de dicho mueble para ubicar artículos de valor.			
El trabajador mantiene sus artículos de valor fuera del alcance y vista del usuario interno/externo.			
CONDICIÓN ILUMINACIÓN			
Existe un nivel de iluminación que permita trabajar con seguridad en box.			
Existe un nivel de iluminación que permita visualizar vía y personal que circula en pasillos.			
Existe un nivel de iluminación que permita visualizar patios donde se ubican vehículos.			
ACCESORIOS DE SEGURIDAD			
El box posee sistema de alarma de fácil acceso en caso de agresión.			



**PROTOCOLO MANEJO
DE INCIDENTES A
TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS DE
APS**

ADM/07

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 12/2022
Fecha de Revisión: 2026
Página: 29 de 32

El establecimiento cuenta con al menos un box para atención de pacientes de atención compleja.			
Los pasillos poseen cámaras de vigilancia 24 horas.			
HÁBITOS DEL EQUIPO DE TRABAJO			
Existen protocolos de coordinación entre los sectores para dar aviso en caso de agresión.			
Se realiza registro en el sistema de ficha cuando ocurre una agresión por parte de paciente o acompañante.			
Los funcionarios del sector cuentan con números de emergencia como plan cuadrante u otro.			

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 30 de 32
	ADM/07	

ANEXO 3: Formulario de Notificación de Agresión a funcionarios. (F.A.F.)
(En caso de lesiones, se ruega adjuntar constatación de lesiones)

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:												
Estamento.	(f) Aux.	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof.	(a) Med. Otros	Llenado Funcionarios/as de Hospitales:					
(marque con una "X")...							Estamento.	Aux.	Adm.	Tec.	Prof.	Ley Med.
Indique cual						Indique cual						
Run:						Fecha nacimiento:						
Domicilio:						Edad:						
Teléfono:						Correo electrónico:						
Mutualidad:						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:												
Domicilio:												
V. TESTIGOS DEL CONFLICTO:												
Nombre completo (T1):												
Run:												
Teléfono:												
Nombre completo (T2):												
Run:												
Teléfono:												

Resguardar Confidencialidad

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)



**PROTOCOLO MANEJO
DE INCIDENTES A
TRABAJADORES Y
TRABAJADORAS DE
APS**

ADM/07

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 12/2022

Fecha de Revisión: 2026

Página: 31 de 32



F.A.F.



VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS.

VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.

VIII. FIRMAS:

FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.

FIRMA JEFATURA DIRECTA.

	PROTOCOLO MANEJO DE INCIDENTES A TRABAJADORES Y TRABAJADORAS DE APS	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 12/2022 Fecha de Revisión: 2026 Página: 32 de 32
	ADM/07	

19. Modificación del Documento:

Revisión N°	Fecha de Vigencia	Fecha vigencia anterior	Puntos a modificar	Descripción Breve