



PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES DE AMENAZAS, AGRESIÓN VERBAL Y/O ATENTADOS CONTRA LA INTEGRIDAD FÍSICA Y SALUD MENTAL DE FUNCIONARIOS

Alex Cabezas Guajardo
Jefe Unidad de Higiene, Seguridad e Infraestructura
Departamento de Administración y Finanzas
SEREMI de Salud Región Valparaíso

Objetivo y alcance

- Generar e implementar lineamientos institucionales que permitan orientar y apoyar a los funcionarios que sean objeto de amenaza o agresión verbal y/o física por parte de usuarios o terceros durante el ejercicio de sus funciones.
- Este procedimiento es aplicable a todos los funcionarios(as) de la institución, ya sean, planta, contrata o reemplazo, que se desempeñen en atención de público y/o fiscalización en esta SEREMI de Salud, exponiéndose a sufrir en el ejercicio de sus funciones

Marco legal

Constitución Política de la Republica de Chile.

Ley 16.744. de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

Ley 19.345 que dispone aplicación de Ley 16.744 a trabajadores del sector público

Ley N° 18.834 Estatuto Administrativo

Ley N° 21.188 Modif. Cuerpos legales para proteger a funcionarios

Código Penal de la República



Antecedentes generales

- El Estatuto Administrativo, en su Artículo 90, señala que los funcionarios, tendrán derecho, además, a ser defendidos y a exigir que la institución a que pertenezcan persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que **atenten contra su vida o su integridad corporal**, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los **injurien o calumnien** en cualquier forma.



Injurias y/o calumnias

- se refiere a casos en los cuales, un funcionario público en desempeño de sus funciones sea maltratado verbalmente y/o denostado afectando su integridad y/o implicando que este se sienta intimidado o coartado en sus derechos civiles.



Agresión física por parte de un usuario(a) o tercero

- Cuando un funcionario(a) es víctima de una agresión física por parte de un usuario(a) o tercero, en cumplimiento de sus funciones, la normativa legal correspondiente considera que es un tipo de accidente de trabajo.



Factores de riesgo presentes en el trabajo

La actividad laboral que el personal de atención de público y/o fiscalizador de esta SEREMI de Salud realiza, supone un factor de riesgo inherente a la tarea, el cual corresponde a las agresiones físicas y/o psicológicas junto a maltratos verbales y/o denostación por parte de un tercero que pueden provenir por parte de los usuarios y/o terceros, las cuales se pueden deber a varias razones tales como:



Factores de riesgo presentes en el trabajo

- a) La alta demanda de atención de público y la complejidad de casos que deben tramitarse en las distintas oficinas.
- b) La presencia personal fiscalizador en lugares desconocidos para ellos, y en los que puede existir un posible riesgo procedente de situaciones imprevistas y/o eventos de riesgo.
- c) Tensión que se puede generar en los interesados y/o terceros al ser objeto de inspección por parte de funcionarios públicos, por ejemplo, tratándose de negocios clandestinos.



Medidas preventivas

- Resguardar que el personal de fiscalización cuente con los medios necesarios para dar aviso a su jefatura directa y/o encargado de programa, frente a condiciones de riesgo que puedan presentarse durante la fiscalización; considerándose entre estos, los equipos móviles de telefonía de cada funcionario.



Medidas preventivas

- La visita en pareja del personal de fiscalización en sus salidas a domicilios particulares en los que exista una dificultad especial por la situación administrativa tramitada, o por el perfil social de los usuarios, es decir, en lugares que puedan encontrarse catalogados como conflictivos por parte de Carabineros u otro Organismo de Seguridad ciudadana.



Medidas preventivas

- Minimizar las situaciones de riesgo conocidas, sustituyendo o cambiando las actividades potencialmente peligrosas por otras que lo sean en menor grado. Para ello se valorará la modificación de las condiciones de entornos inseguros por otros más seguros, incrementar el acompañamiento de la fuerza pública (personal de carabineros, PDI y/o Armada).



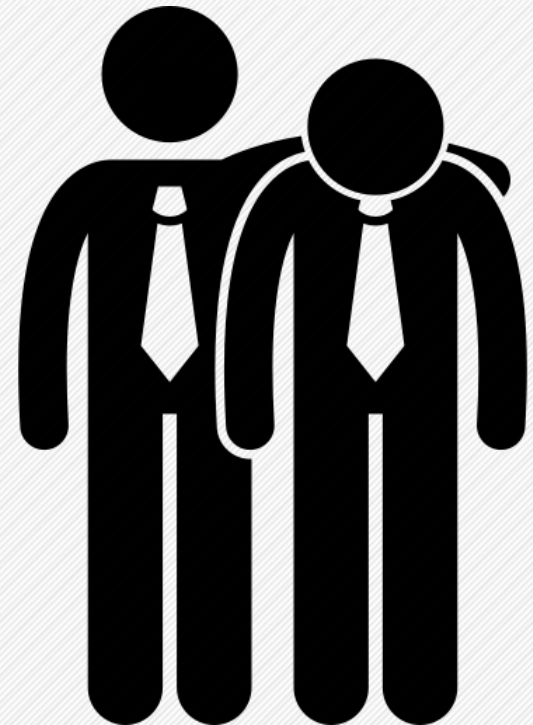
Medidas preventivas

- La no identificación de determinados vehículos oficiales, entendiéndose por esto, el uso de vehículos sin logo institucional y/o letrero que lo identifique como transporte de funcionarios de la Autoridad Sanitaria.
- La capacitación obligatoria en los funcionarios sobre manejo de situaciones difíciles, prevención y resolución de conflictos laborales.



Que hacer en caso de maltratos verbales, denostaciones y/o amenazas

- En el caso que un funcionario de atención de público, presente amenazas, maltratos verbales y/o denostaciones por parte de un usuario, deberá dar aviso de forma inmediata a su superior directo, con la finalidad de que este entregue el apoyo necesario para dar respuesta al usuario y en caso de ser necesario, se solicite la fuerza pública para resguardar la seguridad del o las funcionarias(os) afectados.
- La jefatura directa deberá evaluar el estado emocional de la funcionaria(o) afectado y en caso de ser necesario, se instruirá un cambio de tarea por el tiempo que sea necesario.



Que hacer en caso de agresiones físicas

1- Suspensión del procedimiento de fiscalización o de la atención

2- Constatación de lesiones

3- Denuncia ante carabineros, PDI u otro organismo según corresponda

4- Atención médica por seguro de accidentes del trabajo



Que hacer en caso de agresiones físicas

1- Suspensión del procedimiento de fiscalización o de la atención

El funcionario(a) afectado deberá suspender inmediatamente la atención de público e informar al encargado y/o jefe de oficina, señalando detalladamente los hechos acontecidos

El encargado de programa y/o jefe de oficina, deberá informar los hechos inmediatamente a la Unidad de Higiene, Seguridad e Infraestructura llamando al teléfono de emergencia **+56 9 9642 3111** y/o los anexos Minsal **321555 (32) 257 1555 – 321635 (32) 257 1635 – 321621 (32) 257 1621**.



Que hacer en caso de agresiones físicas

2- Constatación de lesiones

El o los funcionarios afectados deberán dirigirse al centro asistencial mas cercano a efectuar la constatación de lesiones.

Todas estas lesiones y las mutilaciones, son constitutivas de crimen o simple delito, siendo en consecuencia el conocimiento de las mismas de competencia de un Juzgado del Crimen correspondiente al lugar donde se cometió el delito, al cual se derivará la denuncia.

En el evento que no se constate inmediatamente las lesiones o mutilaciones, se podrá denunciar ante la prefectura de Carabineros o ante Policía de Investigaciones más cercana al lugar donde ocurrió la agresión, o ante el Ministerio Público.



Que hacer en caso de agresiones físicas

3- Denuncia ante carabineros, PDI u otro organismo según corresponda

Denunciar es poner en conocimiento de Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o, cuando sea procedente, ante el Ministerio Público, un hecho que reviste caracteres de delito.

La denuncia se debe realizar con el funcionario de Carabineros que se encuentra de guardia en cada centro asistencial.

Si el centro asistencial no cuenta con un funcionario de carabineros de guardia, dicha denuncia podrá efectuarse en el cuartel de carabineros más cercano al lugar donde ocurrió la agresión.



Que hacer en caso de agresiones físicas

4- Atención médica por seguro de accidentes del trabajo

La Unidad de Higiene, Seguridad e Infraestructura, efectuará las gestiones necesarias para derivar a los funcionarios(as) al centro asistencial más cercano que se encuentre en convenio con ISL



Unidad

Higiene, Seguridad e Infraestructura



CONTACTOS

Karen Allende Aguilera



Anexo Minsal 321635



karen.allende@redsalud.gob.cl

Alex Cabezas Guajardo



Anexo Minsal 321555



alex.cabezas@redsalud.gob.cl



Emergencias: +56 9 9642 3111



hsi.ssr@redsalud.ob.cl

DERIVACIONES

1

Derivación y orientación a Programa de Apoyo Preventivo Psicológico (ISL)



Cuando el/los funcionarios se hayan expuestos a situaciones que generen un impacto emocional y/o salud mental, y que requieran apoyo psicológico de forma inmediata.

Cómo, Ingresando a la página web de ISL y completando el formulario de solicitud de activación según línea de acción.

<https://www.isl.gob.cl/beneficios/progrma-apoyo-preventivo-psicologico/>

SOLICITAR ACÁ



Para urgencias psicológicas llamar a:



+56 9 3410 8292



PROGRAMA APOYO
**Preventivo
Psicológico**

Instituto de Seguridad Laboral

El programa de apoyo preventivo psicológico tiene 5 líneas de acción destinadas a prestar ayuda frente a situaciones que generen un impacto emocional en los trabajadores y trabajadoras, otorgando herramientas para expresar sentimientos y facilitar la búsqueda de soluciones.



Línea de acción N° 1:

Programa preventivo para enfrentar situaciones de emergencias psicológicas



Línea de acción N° 2:

Programa de apoyo psicológico reactivo de contención en la emergencia



Línea de acción N° 3:

Programa de apoyo psicológico individual de emergencia



Línea de acción N° 4:

Programa de intervención preventiva de coaching para jefatura



Línea de acción N° 5:

Programa de intervención psicológica temprana (Incluye Ley 21.643 “Ley Karin”)



Unidad

Higiene, Seguridad e Infraestructura

CONTACTOS

Karen Allende Aguilera



Anexo Minsal 321635



karen.allende@redsalud.gob.cl

Alex Cabezas Guajardo



Anexo Minsal 321555



alex.cabezas@redsalud.gob.cl



Emergencias: +56 9 9642 3111



hsi.ssr@redsalud.ob.cl

DERIVACIONES

2

Denuncia Individual de
Accidente del trabajo (DIAT) o
Enfermedad Profesional (DIEP)

Cuando el/los funcionarios/as sufrieron lesiones físicas y/o sospeche el desarrollo de una enfermedad profesional causada por la exposición a un agente que esté presente en el trabajo y que requiera atención de salud.

Cómo: Completando la documento de denuncia individual de accidente del trabajo (DIAT) o enfermedad profesional (DIEP) a través de contactos de profesionales de la Unidad de Higiene y Seguridad o directamente en mesón de atención de ISL.

