



MINISTERIO DE SALUD
SUBSECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA
División de Finanzas y Administración Interna
ETS/MOP/SMS/PH/AAB/MIM/BHB



**APRUEBA PROCEDIMIENTO ANTE
SITUACIONES DE AMENAZA, AGRESIÓN
VERBAL Y/O ATENTADOS CONTRA LA
INTEGRIDAD FÍSICA Y SALUD MENTAL DE
FUNCIONARIOS(AS) QUE SE DESEMPEÑAN EN
LABORES DE ATENCIÓN DE PÚBLICO Y
FISCALIZACIÓN**

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

259

SANTIAGO,

28 FEB 2022

VISTO: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763, de 1979, y de las leyes N° 18.933 y N° 18.469; el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; la ley N° 21.888, que modifica cuerpos legales que indica para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud y a los profesionales que señala; la Ley N° 19.345, que dispone aplicación de ley N° 16.744 sobre Seguro Social contra riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a trabajadores del sector público; el decreto supremo N° 136, de 2004, Reglamento Orgánico del Ministerio de Salud, la ley N° 19.880 -que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado-, y la resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, la ley 20.285, en su artículo 35 fija un estándar mínimo de respeto y trato digno para con el personal que forma parte del equipo de salud, sean estos profesionales, técnicos y administrativos, como a la vez el de mantener un orden y cuidado con la infraestructura, equipamiento e instalaciones que el prestador de salud mantiene en el lugar o espacio físico donde se ejecuta la atención, haciendo extensiva dicha obligación a los parientes, representantes legales o cualquier persona que acompañe al paciente durante su atención.

2. Que, el Ministerio de Salud en el año 2018, aprobó mediante la resolución exenta 408, la Norma General Administrativa N° 28, sobre agresiones al personal de atención en establecimientos de salud, cuyo objetivo fue establecer un margen de acción ante agresiones que pueda sufrir el personal de salud por

parte de los usuarios y sus acompañantes, en centros de salud, con la finalidad de disminuir morbilidad física y psicológica en el personal agredido.

3. Que, en el año 2019, entró en vigencia la ley N° 21.888, que Modifica el Código Penal para establecer un tipo especial de lesiones contra profesionales que presten servicios en establecimientos educacionales y funcionarios de servicios de salud.

4. No obstante lo anterior, en el último tiempo han sucedido eventos que han significado vulneraciones a la integridad física y psíquica de los trabajadores y funcionarios que se desempeñan en los establecimientos de salud, y además al personal que se desempeña en oficinas de atención de público y en terreno cumpliendo tareas de fiscalización.

5. En este contexto, el presente procedimiento tiene por objetivo generar e implementar lineamientos institucionales que permitan orientar y apoyar a los funcionarios, funcionarias y trabajadores que sean objeto de amenaza o agresión verbal o física, por parte de usuarios o usuarias durante el ejercicio de sus labores.

6. Que, en base a las consideraciones precedentes;

RESUELVO

1. APRUEBASE, el siguiente “Procedimiento ante Situaciones de Amenaza y Agresión verbal o Atentados contra la Integridad física y Salud Mental de funcionarios(as) que se desempeñan en labores de Atención de Público y Fiscalización”, cuyo texto es el siguiente:

Procedimiento ante Situaciones de Amenaza, Agresión verbal y/o Atentados contra la Integridad física y Salud Mental de funcionarios(as) que se desempeñan en labores de Atención de Público y Fiscalización

I. Objetivo

El procedimiento que se aprueba por el presente acto tiene por objeto generar e implementar lineamientos institucionales que permitan orientar y apoyar a los(as) funcionarios(as) que sean objeto de amenaza o agresión verbal y/o física por parte de usuarios(as) o terceros durante el ejercicio de sus funciones, en conformidad con la legislación vigente y los procedimientos internos de la institución.

II. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los(as) funcionarios(as) de la institución, ya sean, planta, contrata, código del trabajo o reemplazo, que se desempeñen en labores de atención de público y/o fiscalización en cada SEREMI de Salud del país y Nivel Central, y

que en virtud de ello puedan ser víctimas de algún tipo de agresión por parte de usuarios(as) o de terceros.

III. Política del Ministerio de Salud respecto de la violencia laboral dirigida en contra de los funcionarios y funcionarias por parte de usuarios y/o terceros.

1. El Ministerio de Salud rechaza toda forma de violencia laboral hacia sus funcionarias y funcionarios, entendiendo este tipo de violencia como cualquier comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar daño o molestia física o psicológica a la/ víctima/s, sea que se lleven a cabo intencionalmente o no, y que puedan afectar a terceros.
2. El Ministerio de Salud liderará y apoyará todas las medidas para prevenir la violencia laboral en todos los centros de trabajo.
3. El Ministerio de Salud asignará responsabilidades y funciones a las personas deban intervenir, y promoverá la consulta y participación de los(as) funcionarios(as) en todas las acciones que ejerza o defina.
4. El Ministerio de Salud informará oportunamente sobre las medidas de prevención de violencia laboral a todos los funcionarios y funcionarias que puedan estar expuestas o padecer algún tipo de agresión.
5. El Ministerio de Salud establecerá y divulgará procedimientos de acción, control y registro de los incidentes violentos.
6. El Ministerio de Salud ofrecerá confidencialmente el apoyo necesario para reestablecer la integridad física y moral de aquellos funcionarios y funcionarias afectados.
7. Todos los funcionarios y funcionarias deberán comunicar cualquier situación de violencia laboral que puedan sufrir o presenciar con ocasión del cumplimiento de sus funciones. La información aportada será tratada con la máxima discreción.

III. Responsables.

a. Autoridad Ministerial de Salud. Aprobar, distribuir y hacer cumplir estas Instrucciones.

b. Jefes de Divisiones/Departamentos/Oficinas/Unidades. Asegurar que se cumplan estas Instrucciones.

c. Jefe de Oficina/Unidad y/o Encargado de Programa. Asegurar que él/la o los funcionarios se encuentran en conocimiento de estas instrucciones y realizar las gestiones necesarias para su implementación.

d. Unidad de Prevención de Riesgos del Nivel Central.

1. Desarrollar y actualizar el instructivo según la normativa legal vigente
2. Gestionar las capacitaciones requeridas.
3. Proveer el apoyo técnico necesario para la implantación de estas instrucciones.

e. Unidad de Seguridad de Instalaciones. Fiscalizar el cumplimiento del instructivo a Nivel Nacional.

f. Encargados de Prevención de Riesgos Regional

1. Desarrollar y actualizar el instructivo según la normativa legal vigente.
2. Gestionar las capacitaciones requeridas.
3. Proveer el apoyo técnico en la implantación de estas instrucciones.
4. Verificar el cumplimiento con este procedimiento.

g. Funcionarios que realizan trabajos de fiscalización.

1. Participar las capacitaciones relacionadas con estas instrucciones.
2. Cumplir con lo establecido en estas instrucciones.

IV. Marco Legal:

1. Constitución Política de la República de Chile, artículo 1: “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”, artículo 5: “Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes” y artículo 19 N° 1 de la Constitución, “Que asegura a todas las personas las personas el derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de la persona”

2. Ley N°16.744, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, sobre Seguro Social contra Riesgos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

3. Ley N°19.345, Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que dispone aplicación de Ley N°16.744 sobre Seguro Social contra riesgos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a trabajadores del sector público.

4. Artículo 90° del Estatuto Administrativo, aprobado por Ley N°18.834, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en el Decreto con Fuerza de Ley N°29, del 2005, del Ministerio de Hacienda.

5. Ley N° 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.

7. Código Penal de la República.

V. Antecedentes generales.

El artículo 84 de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, hoy refundido en el artículo 90 del decreto con fuerza de ley N° 29, 2005 del Ministerio de Hacienda, dispone que los funcionarios, tendrán derecho a ser defendidos y a exigir que la institución a la 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.

Respecto a las injurias y/o calumnias, se refiere a casos en los cuales, un(a) funcionario(a) público en desempeño de sus funciones sea maltratado verbalmente y/o denostado,

afectando su integridad y/o implicando que éste(a) se sienta intimidado(a) o vulnerado(a) en sus derechos.

Cuando un(a) 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 puede configurar un accidente de trabajo, protegido por el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

No obstante, es importante tener presente que, en caso que el funcionario(a) después de recibir una agresión por parte de un usuario(a) o de un tercero, responda mediante una acción que no califica como legítima defensa, dejará de estar cubierto por dicho seguro, pues esta situación pudiere ser calificada de riña.

La actividad laboral que el personal de atención de público y/o fiscalizador(a) de las SEREMI de Salud realiza, considera factores de riesgo de ser víctima de agresiones físicas y/o psicológicas y/o maltratos verbales y/o denostación por parte de los(as) usuarios(as) y/o terceros (as). Las situaciones que pudiesen ser consideradas como factores de riesgo, son entre otras, las siguientes:

- a. Alta demanda en oficinas de atención de público y complejidad de los casos que se presentan para resolver.
- b. Presencia del fiscalizador/a en lugares apartados, donde puede existir un riesgo derivado de situaciones imprevistas.
- c. Tensión que se puede generar en los interesados y/o terceros el ser objeto de inspección por parte de funcionarios, por ejemplo, tratándose de negocios clandestinos. En estos casos u otros similares, se requerirá la adopción de medidas de prevención específicas, tales como.

1. 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; por ejemplo, equipos móviles de telefonía para cada funcionario. Cabe mencionar que esta medida sólo aplica para situaciones de emergencia, aclarándose que no es un medio válido para coordinar y/o entregar instrucciones por parte de las jefaturas directas.

2. La visita de a 2 (dos) del personal de fiscalización en sus salidas a domicilios particulares en los que exista una dificultad especial que atender o lugares de difícil acceso.

3. 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 e implementar en caso de ser solicitado, el acompañamiento de la fuerza pública (personal de Carabineros, PDI y/o alguna FFAA). La sustitución y/o modificación de estas actividades serán responsabilidad de la Jefatura.

4. 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.

5. La capacitación obligatoria en los funcionarios y funcionarias sobre manejo de situaciones difíciles, prevención y resolución de conflictos laborales.

VI. Definiciones.

a. Instructivo de Prevención de Riesgos: Documento de carácter organizativo en el que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo se desarrolla una determinada actividad, personas responsables, coordinación con otras unidades y registros que se deben implementar para evidenciar lo realizado.

b. Accidente del Trabajo: toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte (Ley N°16.744).

c. Agresión: acción de golpear o maltratar de obra a una persona, que pudiere afectar su integridad física o, altere su salud mental, de manera tal que lo imposibilite para el trabajo o para desarrollar una vida normal.

d. Amenazas: toda acción que tenga por propósito causar a otro un daño a él o a su familia, honra o propiedad, un mal que constituya delito, siempre que por los antecedentes aparezca verosímil la consumación del hecho.

e. Injurias: es toda expresión declarada o acción ejecutada en deshonra, descrédito o menosprecio de otra persona. Esto con el objetivo de maltratar verbalmente y/o denostar.

f. Calumnias: imputación de un delito determinado pero falso. Esto con el objetivo de maltratar verbalmente y/o denostar.

g. Lesiones leves: son aquellas en que la enfermedad o incapacidad para el trabajo es menor a siete días.

e. Lesiones menos graves: son aquellas en que la incapacidad o enfermedad que se ocasiona a la persona agredida se prolonga entre siete y treinta días.

f. Lesiones graves: son aquellas en que la enfermedad o incapacidad para el trabajo que sufre la víctima de una agresión se prolonga por más de treinta días.

g. Lesiones Gravísimas: aquellas en que la víctima a consecuencia de la lesión queda demente, inútil para el trabajo, impotente o impedido de algún miembro importante o notablemente deforme.

h. Mutilaciones: consisten en cortar, cercenar o extirpar una parte del cuerpo de una persona.

i. Denuncia: comunicación que cualquier persona pueda realizar directamente al ministerio público acerca de haber tomado conocimiento de un hecho que revistiere características de delito o ante cualquier tribunal con competencia pena. Podrá formularse por cualquier medio y deberá contener la identificación del denunciante, su domicilio, la narración circunstanciada del hecho, la designación de quienes lo hubiesen cometido y de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de él, todo en cuanto le constare al denunciante.

j. DIAT: Corresponde al formulario *Declaración Individual de Accidente de Trabajo*, que funcionario/a agredido/a, jefatura directa o la Unidad de Higiene, Seguridad e Infraestructura; debe presentar al organismo administrador del seguro (Instituto de Seguridad Laboral).

VII. Instrucciones preventivas para funcionarios(as) de atención de público y fiscalizadores.

1. Programación de la actividad.

Toda actividad de fiscalización deberá considerar una programación anticipada de a lo menos 5 días hábiles por medio escrito, trazable y auditable por parte del encargado de programa, de oficina y/o departamento según corresponda, de manera tal que permita reducir los posibles riesgos que puedan presentarse a los fiscalizadores(as), considerando variables tales como:

- Giro de la actividad.
- Si corresponde o no a un evento masivo (Según lo autorizado por la autoridad sanitaria).
- Si existe coordinación y apoyo de fuerza policial, capitanías de puerto u otros.
- Si existen antecedentes previos de agresiones y/o amenazas de parte de los usuarios a fiscalizar.
- En caso de requerir apoyo por parte de carabineros, entregar información del número de plan cuadrante correspondiente a la dirección a fiscalizar según información entregada en página web <http://stop.carabineros.cl/> correspondiente al Sistema Táctico de Operación Policial.
-

En casos de fiscalizaciones espontáneas donde no se alcance a establecer una programación anticipada, también se deberá dejar registro escrito de la actividad solicitada.

2. Responsabilidad del jefe de Departamento y/u Oficina.

En el caso de atención de público, los jefes de oficina deberán resguardar el normal funcionamiento de esta área respecto a la capacidad de los(as) funcionarios(as) para dar respuesta a los(as) usuarios(as), según la demanda existente, considerando el apoyo de otras unidades en caso de ser necesario.

En el caso de actividades o eventos masivos, según la autoridad sanitaria lo autorice, las Jefaturas de Departamento y/u Oficinas, o quien éstos designen por escrito, deberán reunirse con las autoridades u organizadores del evento con la finalidad de establecer directrices para la autorización de venta de alimentos u otro tipo de productos de consumo masivo y además comprometer el apoyo logístico, que permita facilitar las tareas de decomiso en caso de ser necesario. Para esta actividad deberá generar documento escrito que permita compartir esta información.

Coordinar y gestionar el apoyo logístico interno para la actividad (vehículos, horas extras, insumos de fiscalización. cargadores, etc.). Esto implica también instruir que previo a la realización de la actividad, si corresponde, el funcionario deberá contar con cometido respectivo.

3. Responsabilidad del Encargado/a de Programa.

Coordinar el apoyo y resguardo de los funcionarios y funcionarias mediante la solicitud de auxilio a la fuerza pública, mediante oficio a las respectivas instituciones competentes.

Procurar que cada visita inspectiva se lleve a cabo con un mínimo de dos funcionarios y en toda salida a domicilio en que pueda existir alguna dificultad especial por la materia a fiscalizar, o por el perfil social del sector.

Frente a situaciones de riesgo, en que según las circunstancias, los funcionarios puedan verse expuestos/as a agresiones físicas y/o psicológicas podrá disponer la cancelación de la actividad de fiscalización.

4. Responsabilidad del funcionario.

Al efectuar el procedimiento de fiscalización, el funcionario/a deberá conocer todos los antecedentes que permitan reducir los posibles riesgos a los que puedan exponerse los funcionarios/as (programación de la actividad).

Además, y con la finalidad de contar con todos los antecedentes necesarios para efectuar una denuncia en caso de agresión; el funcionario al inicio de cada procedimiento deberá solicitar siempre la identificación de la persona fiscalizada.

5. Instrucciones en caso de sufrir agresiones físicas y/o amenazas.

Cuando las agresiones y/o amenazas, maltratos verbales y/o denostaciones, se produzcan con ocasión de las funciones del funcionario/a en una oficina de atención de público o en tareas de fiscalización de la SEREMI de Salud, se deberán realizar las siguientes acciones en relación a la víctima:

I. Maltratos verbales, denostaciones y/o amenazas.

a. Atención de público.

En el caso que un funcionario que se desempeña en una unidad de atención de público sea víctima de 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, solicite el auxilio de la fuerza pública con la finalidad de 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 funciones por el tiempo necesario que permita resguardar la salud del funcionario(a).

b. Fiscalización.

En caso de riesgo inminente de agresión, amenaza o maltrato, el fiscalizador deberá indicar al fiscalizado y/o tercero por única vez, que en caso de reiterarse dicha conducta, la fiscalización y/o actividad se detendrá y se registrará en el Acta de fiscalización lo acontecido.

En el caso que la fiscalización se lleve a cabo en un ambiente hostil que implique un riesgo a la integridad física de los funcionarios/as, se deberá suspender el procedimiento inmediatamente, dando aviso telefónico al encargado de programa y/o jefe de oficina,

dando cuenta de las dificultades presentadas en el procedimiento, y reprogramar la actividad tomando todos los resguardos necesarios en términos de seguridad.

Suspendida la fiscalización, y habiendo realizado el abandono del lugar, el funcionario/a afectado/maltratado deberá dirigirse a la Oficina respectiva con el objetivo de elaborar un Acta de Inspección en que se dejará constancia del motivo de la fiscalización, las circunstancias y acciones llevadas a cabo, los eventos que dificultaron la fiscalización y los motivos de su suspensión. Además deberá informar por memorándum todos los pormenores de lo ocurrido, individualizando si procediere, a los testigos de tales hechos.

Frente a la imposibilidad de suspender el procedimiento, los/as funcionarios/as expuestos a una situación de agresión y/o amenazas de parte de usuarios(as) o terceros, deberán dar aviso en forma inmediata a la Jefatura de Oficina y/o Encargado de Programa, quienes deberán solicitar y coordinar inmediatamente la concurrencia de la fuerza pública al lugar.

II. Agresiones físicas.

a. Suspensión del procedimiento de fiscalización.

El procedimiento de fiscalización deberá suspenderse en caso de concretarse una agresión física a un funcionario/a que deberán hacer abandono del lugar, luego de recibidos los primeros auxilios en caso de ser necesario. El/los funcionarios/as afectados deberán dirigirse a la Oficina respectiva, con el objetivo de elaborar un Acta de Inspección en que se indique del motivo de la fiscalización, las circunstancias y acciones llevadas a cabo, los eventos que dificultaron la fiscalización y los motivos de su suspensión. Además, las agresiones y las personas que la/s hubiese/n perpetrado e informar por memorándum todos los pormenores de lo ocurrido, individualizando si procediere, a los testigos de tales hechos.

El funcionario(a) afectado deberá suspender inmediatamente el procedimiento en el lugar e informar telefónicamente al encargado de programa y/o jefe de oficina.

Del mismo modo, el encargado de programa y/o jefe de oficina, deberá informar los hechos inmediatamente al Encargado de Prevención de Riesgos de la Región. El listado de los encargados de Prevención de Riesgo de cada región, se podrá encontrar actualizado en el siguiente link: <http://isalud.minsal.cl/gestionpersonas/Paginas/Prevenci%C3%B3n-de-Riesgos-Profesionales.aspx>

b. Constatación de lesiones.

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

Las lesiones se producen cuando se hiere, golpea o maltrata de obra a una persona, constituyendo también lesiones los simples maltratos de obra, aunque no queden secuelas posteriores si este le ha causado sufrimiento a la víctima.

Si la víctima ha sufrido mutilaciones, lesiones gravísimas, lesiones graves o lesiones menos graves, debe concurrir a un establecimiento público o privado con el objeto de dejar constancia de dichas 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 los Juzgados de Garantía o Tribunales con competencia en materia penal 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 Carabineros o ante Policía de Investigaciones más cercana al lugar donde ocurrió la agresión, o ante el Ministerio Público.

c. 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, cuya función es precisamente recibir las denuncias de quienes hayan sufrido agresiones con el resultado antes indicado.

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

La denuncia debe contener la identificación del denunciante, su domicilio, una relación detallada de los hechos, la designación de quienes lo hubieren cometido en el caso de ser de conocimiento del denunciante y, de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de él, y de todo otro hecho que le constare al denunciante.

Es importante que los denunciantes lean cuidadosamente el parte antes de firmarlo, de manera tal de cerciorarse que en él se deje constancia de todos y cada uno de los hechos y antecedentes proporcionados y en la forma indicada.

d. Atención médica por seguro de accidentes del trabajo.

Una vez realizada la constatación de lesiones y denuncia; y con la finalidad de otorgar las prestaciones médicas correspondientes a la Ley 16.744 sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, al o los funcionarios agredidos; el Encargado de Prevención de Riesgos de la Región, efectuará las gestiones necesarias para derivar a los funcionarios(as) al centro asistencial más cercano que se encuentre en convenio con ISL.

Con la finalidad de entregar una atención de salud integral a los funcionarios, frente a este tipo de accidentes del trabajo; la respectiva Denuncia Individual de Accidente del Trabajo (DIAT), deberá incorporar además de la descripción de las lesiones físicas ocasionadas al funcionario(a); el daño a la salud mental, por ejemplo: estrés postraumático y/o secuelas psicológicas asociadas a la situación acontecida.

En caso de que las lesiones provocadas sean de gravedad y requieran el traslado en ambulancia, se debe llamar directamente al 131 Servicio de Atención Médica de Urgencia (SAMU), informando al ingreso del centro asistencial que corresponde a un accidente del trabajo. Posteriormente se entregarán los antecedentes al Encargado de Prevención de Riesgos de la Región, quien se debe encargar de regularizar la atención médica del funcionario.

Las jefaturas directas y/o encargados de área deberán velar por facilitar el traslado y acompañamiento del/la funcionario(a) lesionado(a), como también informar de la situación a un familiar directo a efectos de si procediere, coordinar el retiro de los menores de los establecimientos escolares (sala cuna, jardín infantil, escuela, etc.) por parte de familiares o adultos responsables y autorizados.

e. Solicitud de Derecho de defensa.

El o los funcionarios(as) que en cumplimiento de sus funciones sean víctimas de agresión física de parte de un usuario(a) o tercero, deberán solicitar a su jefatura directa generar todas las acciones pertinentes que permitan hacer efectivo su derecho a ser defendidos y a exigir que la institución persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad física. Para ello deberá adjuntar a su solicitud, un informe dirigido a la jefatura de oficina correspondiente, que de cuenta de todos los hechos y circunstancias que justifican el ejercicio de este derecho.

Si las agresiones sufridas en el ejercicio del cargo imposibilitan al funcionario a confeccionar el citado informe, éste podrá ser elaborado por otros funcionarios/as que hubiesen presenciado los hechos, de manera tal de accionar oportunamente las acciones judiciales por parte de la institución.

La jefatura de oficina o departamento según corresponda, emitirá un informe en el cual se solicitará la Autoridad (SEREMI de Salud) o Nivel Central, efectuar la respectiva denuncia por los hechos acontecidos y que constituyan carácter de delito ante la Unidad Policial de Carabineros / PDI y/o el Ministerio Público. Este informe deberá contener además de una relación circunstanciada de los hechos, el detalle de todas aquellas circunstancias y antecedentes que permitan más tarde la interposición de las acciones judiciales (querella), por parte de los funcionarios afectados.

f. Activación de Derecho a defensa.

a. Requisitos para su operatividad.

Para el ejercicio del derecho a Defensa por parte de la Autoridad Sanitaria deberán concurrir los siguientes requisitos:

1. Que exista un atentado contra la vida o integridad corporal del/la funcionario(a).
2. Que la agresión propinada en contra del/la funcionario(a), ocurra en el desempeño de sus labores.
3. Que exista una solicitud escrita del/la funcionario(a), o de la jefatura directa, a fin de que la Autoridad realice la denuncia ante el respectivo tribunal.

b. Aspectos que comprende el Derecho a Defensa.

El Derecho a Defensa de los/as funcionarios/as comprende los siguientes aspectos:

1. La presentación de la denuncia correspondiente por parte de la Autoridad, salvo que dicho trámite ya lo hubiere efectuado el afectado(a) u otra persona en su representación.
2. La eventual interposición de querella criminal, previo requerimiento del/la afectado(a).
3. El otorgamiento de los permisos necesarios para concurrir a los trámites judiciales que requieran de su comparecencia, así como de los viáticos y reembolsos para cubrir gastos de traslado asociados.
4. El desembolso por gastos específicos, con motivo de la defensa, tales como notificaciones, pericias, entre otros.

c. Operatividad del Derecho a defensa.

Realizada la solicitud de derecho a defensa la Autoridad (SEREMI de Salud) procederá a gestionar con el Departamento de Asesoría Jurídica la presentación de una querella criminal ratificando la denuncia presentada por el o los funcionarios afectados.

La querella será presentada—ante el respectivo Tribunal por el jefe superior de la institución, a solicitud escrita del funcionario, y cuando el afectado fuere dicho jefe superior, la querella la presentará por el Ministro de Estado que corresponda.

La importancia de ser querellante, es que habilita al afectado a tomar conocimiento del estado de la causa y para solicitar diligencias, tales como pericias, interrogación de testigos, careos, la exhibición de fotos, grabaciones telefónicas o de videos, etc.

La institución, a través del profesional del Departamento de Asesoría Jurídica que se designe para cada caso; deberá efectuar el seguimiento de la causa y mantener informado al o los funcionarios que fueron víctimas de agresión, respecto al estado de esta y/o a las sentencias que se dictaminen.

2. El Presente procedimiento regirá a partir de la fecha de la presente resolución aprobatoria.

3. Publíquese la presente resolución en la Intranet del Ministerio de Salud y de las Seremis de Salud del país., para conocimiento de todos los funcionarios/as.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE


DRA. MARÍA TERESA VALENZUELA BRAVO
SUBSECRETARIA DE SALUD PÚBLICA

DISTRIBUCIÓN

- Gabinete Subsecretaría Salud Pública.
- Gabinete Subsecretaría de Redes Asistenciales.
- División Finanzas y Administración Interna.
- SEREMIS de Salud del país.
- División Jurídica.
- Oficina de Partes.
- Archivo Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas
- Unidad de Partes y Gestión Documental

ANEXO

El presente documento contiene el listado de encargados de Prevención de Riesgos de cada Región, vigentes a febrero de 2022. El listado oficial y actualizado, podrán encontrarlo en <http://isalud.minsal.cl/gestionpersonas/Paginas/Prevenci%C3%B3n-de-Riesgos-Profesionales.aspx>

Región	Nombre	Anexo
Arica y Parinacota	Angeline Maldonado Segovia	584872
Tarapacá *	Marcia Núñez Barraza	575390
Antofagasta	Ronald Iratchet Benani	557377
Atacama	Juan Toro Ossandón	525016
Coquimbo	Marcelo Alfaro González	511423
Valparaíso *	Alex Cabezas Guajardo	321555
O'Higgins	Mariela Silva Aliste	725310
Maule	Katerin Méndez Cruz	711186
Ñuble	Daniel Fuentes Torres	425074
Biobío	Lylían Vera Tello	414489
La Araucanía *	Eduardo Leal Cifuentes	451678
Los Ríos	Maria Corona Cerón	635150
Los Lagos *	Praxedes Del Rio Gonzalez	656113
Aysén	Nathalie Llancapichun Henríquez	671113
Magallanes	Yasna Ljubetic Diaz	611337
Metropolitana *	Eduardo Cortés Narváez	265044