

# PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE INCIDENTES DE AGRESIÓN AL PERSONAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p><b>PATRICIO ANDRES RIOS DIAZ</b></p> <p>Firmado digitalmente por PATRICIO ANDRES RIOS DIAZ Fecha: 2023.07.20 11:56:20 -04'00'</p> <p>Patricio Ríos D. Fiscal Omesa SPA</p>	<p><i>Carol</i></p> <p>Carol Lagos B. Subdirectora Procesos Clínicos</p>	<p><b>MARCELA ALEJANDRA ESPINOZA LIZANA</b></p> <p>Firmado digitalmente por MARCELA ALEJANDRA ESPINOZA LIZANA Fecha: 2023.07.20 13:30:16 -04'00'</p> <p>Dra. Marcela Espinoza L. Director Médico</p>
Fecha: Julio 2023	Fecha: Julio 2023	Fecha: Julio 2023

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento, elaborado por la Dirección Médica de OMESA SPA en colaboración con la Fiscalía de Prestadores Ambulatorios, fue diseñado en respuesta a situaciones de agresión física y/o verbal, presentados en los centros médicos de la red ambulatoria OMESA SPA, considerando lo dispuesto por la Ley N°21.188, de 13 de diciembre de 2019, que establece normas para proteger a los profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud, ya sean públicos o privados y que a su vez, modifica la ley 20.584, sobre derechos y deberes de los pacientes en las atenciones de salud.

El contenido de este se fundamenta en la norma legal antes referida, así como de la experiencia que ha desarrollado la institución como prestador ambulatorio ante la ocurrencia de este tipo de incidentes.

En este sentido, se pretende abordar dos fases temporales relacionadas con incidentes de agresión:

- Medidas preventivas frente a situaciones de agresión, que tiene relación con orientaciones generales que se pueden realizar para evitar y/o mitigar la ocurrencia de agresiones.
- Procedimiento frente a hechos de agresión, que contempla una serie de acciones y medidas ante una situación de agresión.

El conjunto de estas medidas pretende ser un marco que guíe el accionar de los centros médicos de la red, a través de gestiones y ejercicios concretos, tales como:

- Desarrollo de habilidades personales,
- Apoyo en situaciones de agresión, contención y orientación a las víctimas y establecer canales formales de comunicación y denuncia ante estas situaciones, con la finalidad de evitar consecuencias negativas en los colaboradores y profesionales que prestan servicios en cada Centro Médico.
- Realizar la persecución de la responsabilidad penal del agresor por las figuras agravadas de la ley 21.188, si correspondiere.

## 2. OBJETIVOS

### General

- Entregar orientaciones con respecto a las acciones a ejecutar para prevenir, actuar y apoyar a colaboradores y profesionales de cada centro médico en caso de incidentes de amenaza o agresión por parte de usuario/as de la red, junto con la persecución penal respectiva, si esta procediere.

### Específicos:

- Contribuir a la prevención de situaciones de amenazas o agresión que puedan sufrir lo/as colaboradores y profesionales de la salud de los centros médicos por parte de los usuario/as y/o sus acompañantes, con la finalidad de disminuir la morbilidad física y psicológica en el personal agredido.
- Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de amenaza o agresión hacia los funcionarios/as del servicio, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de los/as afectado/as.
- Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de amenaza o agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.
- Obtener sanciones para la persona del agresor.

## 3. ALCANCE

Este protocolo está dirigido a jefaturas, médicos, enfermeras, y todos los/as colaboradores/as y profesionales de la salud que prestan servicios en los centros médicos de la red, independiente de su calidad contractual, que hayan presenciado o vivido, un incidente de agresión verbal o física, en su lugar de trabajo.

#### 4. MARCO TEÓRICO

En el marco del proceso de atención, el usuario/a concurre a los centros de salud ambulatoria buscando satisfacer una necesidad, esperando que esto suceda de manera oportuna y expedita. Si esto no se consigue, percibiendo retraso y falta de consideración a su necesidad, es esperable que manifieste signos de molestia, los que, sumado a otros factores ambientales y personales, puede desembocar en agresiones hacia el equipo de salud.

Existen una serie de características de la persona que pueden propiciar una reacción agresiva, dentro de las que se puede mencionar: falta de habilidades sociales de la persona, salud mental, grupo etario (personas jóvenes tienden a ser más agresivas), consumo de sustancias, vivencias complejas, entre otras.

Aun así, en general, el miedo es la emoción básica que moviliza al agresor y que gatilla una fuerte necesidad de control. Cuando no se cubre la necesidad de salud según las expectativas del usuario/a, se pueden desencadenar conductas impulsivas con el objetivo de recuperar el control, sin embargo, la calidad y cualidad de este tipo de conductas va a depender de las características personales del sujeto, por lo que es posible afirmar que la ocurrencia de estos hechos corresponde a comportamientos impredecibles, y menos, planificados.

En este sentido, una acción clave es potenciar prácticas que favorezcan una experiencia positiva en el usuario/a al concurrir a una atención de salud, debido a que, al brindar una sensación de bienestar es posible disminuir posibles reacciones de agresión.

Sin duda, desde el punto de vista de la experiencia, quienes se encuentran más propensos a agresiones de parte de usuario/as son aquellos que tienen un trato directo con ellos/as, sobre todo quienes prestan atención de salud en unidades que se desenvuelven en contextos de contacto habitual: Anfitrión (a), cajero, médico en consulta, enfermera (o), etc.

Al momento de ocurrir un incidente de agresión, un tema complejo de coordinar es protocolizar la reacción que debe tener el personal de salud, debido a que en estas instancias dicha reacción se encausa de acuerdo a los recursos personales de cada individuo.

En este sentido, es importante que las medidas a realizar se enfoquen en preparar a la persona con acciones concretas que guíen y delimiten el rol de los involucrados, para poder enfrentar coordinadamente estas situaciones, a fin de contribuir a la reducción de consecuencias negativas.

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1 Medidas preventivas

###### Orientaciones estructurales y/u organizacionales

Se refiere a todas las medidas en términos de infraestructura, de espacios y organizacionales que pueden ayudar preventivamente a la seguridad tanto del usuario/a como del equipo de salud:

- Intervenir en las instalaciones de seguridad, tales como cámaras en zonas transitadas, botones de pánico, citófonos en las consultas, generar salidas alternativas que faciliten la huida, entre otros.
- Revisar la seguridad en infraestructuras que, al momento de producirse una situación de agresión, puedan causar algún tipo de lesión. Por ejemplo: vidrios, insumos médicos.
- Coordinación y fortalecimiento del rol de los guardias de seguridad, ya sea a través de rondas de monitoreo, controlando la entrada y salida de personas en ciertos sectores, etc. Esta información debe ser dada a conocer a los colaboradores/as.
- Establecer "zonas de seguridad" para los colaboradores y profesionales /as, en lo posible, en lugares

estratégicos donde se encuentren más colegas que puedan brindar contención, apoyando así tanto su seguridad física como psicológica.

- Mantener información actualizada, clara y constante hacia el usuario/a, a fin de disminuir las actitudes hostiles creadas por la desinformación.

#### **Orientaciones para los colaboradores/as**

Este aspecto refiere a las acciones que se pueden realizar con los colaboradores/as y profesionales de la salud a nivel personal-grupal, a fin de fortalecer su rol durante el proceso de atención:

- Mantener escucha activa al requerimiento de los usuario/as, con contacto visual, fomentando una actitud de interés a su problemática. Esto siempre en una actitud de respeto, manteniendo el espacio personal.
- Fomentar el trato personalizado del usuario/a, a fin de acoger la necesidad con cercanía. Por ejemplo: tratar por con el nombre.
- Evitar el uso de lenguaje técnico, traduciendo la información a un lenguaje sencillo que la persona pueda comprender.
- No incurrir en fomentar la agresión, ni física ni psicológica, manteniendo una actitud de respeto y cordialidad con el usuario/a.
- Capacitación constante para los equipos de salud que impulse sus competencias para una mejor relación colaborador y/o profesional -usuario/a, tales como: asertividad, habilidades blandas, comunicación en situaciones difíciles, comunicación no verbal, habilidades de negociación, autocontrol emocional, afrontamiento a situaciones conflictivas, manejo del estrés, entre otros.
- Fortalecer la comunicación en el equipo de trabajo, para mantener información pertinente para la atención del usuario/a y evitar errores de gestión en el procedimiento para Incidentes de agresión.

#### **5.2 Medidas de acción ante situaciones de agresión**

##### **Consideraciones**

Es importante considerar que, en conjunto con las medidas de prevención e intervención, es importante una actuación personal y profesional adecuada, ante situaciones de agresión y/o eventos potencialmente peligrosos.

##### **Agresión verbal**

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar. Como alternativa se puede derivar la atención a otro colaborador o profesional, según la situación.
- Informar a seguridad del establecimiento, de no contar con ellos, y si la situación lo amerita, llamar a Carabineros.
- Informar a enfermera jefe de centro o jefe del establecimiento para que concurra al lugar y tome las medidas administrativas necesarias.
- Reportar agresión verbal como accidente laboral en documento ad hoc.
- En el caso de que la agresión verbal perjudique y perturbe el pleno desarrollo del colaborador/a o profesional, debe suspenderse la atención de salud, hasta que existan las condiciones de seguridad y tranquilidad para realizarlas.

##### **Intento o agresión física efectiva por parte de acompañante**

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar.
- Informar a seguridad del establecimiento, quienes deberán llamar a Carabineros
- Certificar lesiones sufridas, mediante consulta inmediata con profesional del mismo centro, reportarlas como accidente laboral.
- Evaluar necesidad de traslado a mutualidad en convenio o institución correspondiente.

- El/la o lo/as colaborador o profesional agredido, deberán ser retirados del lugar para recibir la primera atención y resguardar su integridad. El (la) enfermera jefe de centro o jefe del establecimiento o quien lo reemplace, procurará la continuidad de las prestaciones a los usuario/as de manera oportuna, por lo que deberá coordinar y solicitar apoyo a otras unidades del Centro Médico, quienes deberán suplir las funciones de los colaboradores agredidos. Se enfatiza la necesidad, de ser necesario, de la gestión inmediata para los servicios de urgencia y atención directa al paciente. .
- Incorporar relato de la agresión en libro de novedades. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
- Dar aviso al Director Médico, quien debe autorizar la realización de la denuncia en Carabineros, Ministerio Público o Policía de Investigaciones y ordenar la certificación de las lesiones o daños sufridos.
- Comunicar el hecho de manera inmediata a la Asesoría Legal de Omesa SPA al correo electrónico [prios@vidaintegra.cl](mailto:prios@vidaintegra.cl), mediante el envío digitalizado del formulario señalado en anexo 1, quien determinará la pertinencia de iniciar una acción penal.

#### **Intento o agresión física efectiva por parte de paciente, asociado a su patología.**

- No contestar la agresión.
- Tomar medidas de contención o aislamiento según la indicación médica.
- Certificar lesiones sufridas, mediante atención médica prestada por profesional del mismo centro médico y reportarlas como accidente laboral.
- Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución correspondiente.
- Informar a jefe de centro o jefatura de turno
- Consignar hecho en ficha clínica del paciente.
- No se dará inicio al ejercicio de acciones legales en este caso.

#### **Intento o agresión física efectiva por parte de paciente, NO asociada a su patología**

- No contestar la agresión.
- Retirarse del lugar.
- Informar a seguridad del establecimiento, quien si la situación la amerita deberá llamar a Carabineros.
- Informar a jefe de centro o jefatura de turno para solicitar la paciente su retiro voluntario del establecimiento.
- Certificar lesiones sufridas, reportarlas como accidente laboral.
- Evaluar necesidad de traslado a mutual o institución correspondiente.
- El/la o lo/as colaborador/as o profesional (es) agredido/as, deberán ser retirados del lugar para recibir la primera atención y resguardar su integridad. La enfermera Coordinadora o quien la reemplace, procurará la continuidad de las prestaciones a los usuario/as de manera oportuna, por lo que deberá coordinar y solicitar apoyo a otras unidades del establecimiento, quienes deberán suplir las funciones de los colaboradores/as agredidos. Se enfatiza la necesidad de realizar gestión inmediata para traslado del afectado a los servicios de urgencia para atención directa, si fuere necesario.
- Incorporar relato de la agresión en libro de novedades. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
- Dar aviso inmediato al Director Médico de OMESA SPA, quien debe autorizarla realización de la denuncia en Carabineros, Ministerio Público o Policía de Investigaciones y ordenar la certificación de las lesiones o daños sufridos.
- Registrar agresión en **Formulario de Notificación de Agresión** (Anexo 1) para su reporte a Dirección Médica y Asesoría legal.

OMESA SPA  
96.617.350-5

DIRECCIÓN MÉDICA  
Código: DM08  
Edición: 2  
Página: 6 de 6  
Fecha: Julio 2023  
Vigencia: 5 años

### ANEXO 1: Formulario de Notificación de Agresión

Identificación del centro médico y colaborador/a afectado	
<b>Centro Médico</b>	
Nombre colaborador/a o profesional afectado	
Rut	
Domicilio Laboral	
Información de la agresión	
Fecha de ocurrencia	Hora
Lugar ocurrencia agresión	
Tipo de agresión	
Lesiones: SI/NO	<b>Descripción, si procede:</b>
Daño material: SI/NO	<b>Descripción, si procede:</b>
Descripción del evento que se desencadenó la agresión	
Nombre colaborador/a o profesional que reporta	
Cargo y firma	
Fecha del reporte	