

Norma General Administrativa 28

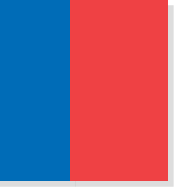
Agresiones al personal de atención en
establecimientos de salud



**Gobierno
de Chile**

Enero 2019

Mesa de seguridad sobre prevención y tratamiento agresión a
trabajadores del sistema público de salud



Objetivo General

Establecer un marco de acción ante agresiones que pueda sufrir el personal de salud por parte de los usuarios y sus acompañantes, en centros de atención primaria y hospitales de alta, mediana y baja complejidad, con la finalidad de disminuir morbilidad física y psicológica, en personal de salud agredido



Medidas preventivas

Trabajo con la comunidad

- Informar cartera servicio
Crear sentido de pertenencia
- Trabajo con comités locales
 - Acceso a OIRS
 - Actividades comunitarias

Mejoramiento interno

- Programa formativo en habilidades de comunicación y manejo situaciones conflictivas
- Comunicación difícil
 - Asertividad
 - Comunicación no verbal
 - Negociación
 - Manejo del estrés

Actuación ante situación de agresión

Acciones pasivas

- Alarmas, botones de pánico, interfonos
- Video cámaras
- Salidas alternativas de unidades de trabajo
- Acompañamientos en box casos complejos

Activa

- Servicio de seguridad
- Diseño o construcción pensada seguridad funcionaria
- Procedimientos eficaces de comunicación y colaboración

Agresión verbal

No contestar
agresión

Retirarse del
lugar

Informar a
seguridad,
sino, y si
situación lo
amerita
llamar a
Carabineros

Informar a
Jefe servicios
o Director
para que
concurra al
lugar

Reportar
agresión
verbal como
accidente
laboral en
documento

Si perjudica y
perturbe el
pleno
desarrollo
del
funcionario,
asistencia
psicológica

Registrar
agresión en
formulario
para reporte a
unidad de
salud
funcionaria y
municipalidad

Difusing 24
hrs (**)

Debriefing
72 hrs

Intento o agresión física efectiva por parte de acompañante

No contestar
agresión

Retirarse del
lugar

Informar a
seguridad y
llamar a
Carabineros

Certificar
lesiones con
DAU reporta
como
accidente
laboral

Evaluar
necesidad
traslado a
mutualidad

Suspende
atención
hasta
garantizar
seguridad
del personal

Escribir
relato de
agresión en
libro de
novedades

Consignar
nombre, rut
y domicilio
de testigos

Avisar a
Director
quien debe
realizar
denuncia a
Carabineros

Atención
psicológica

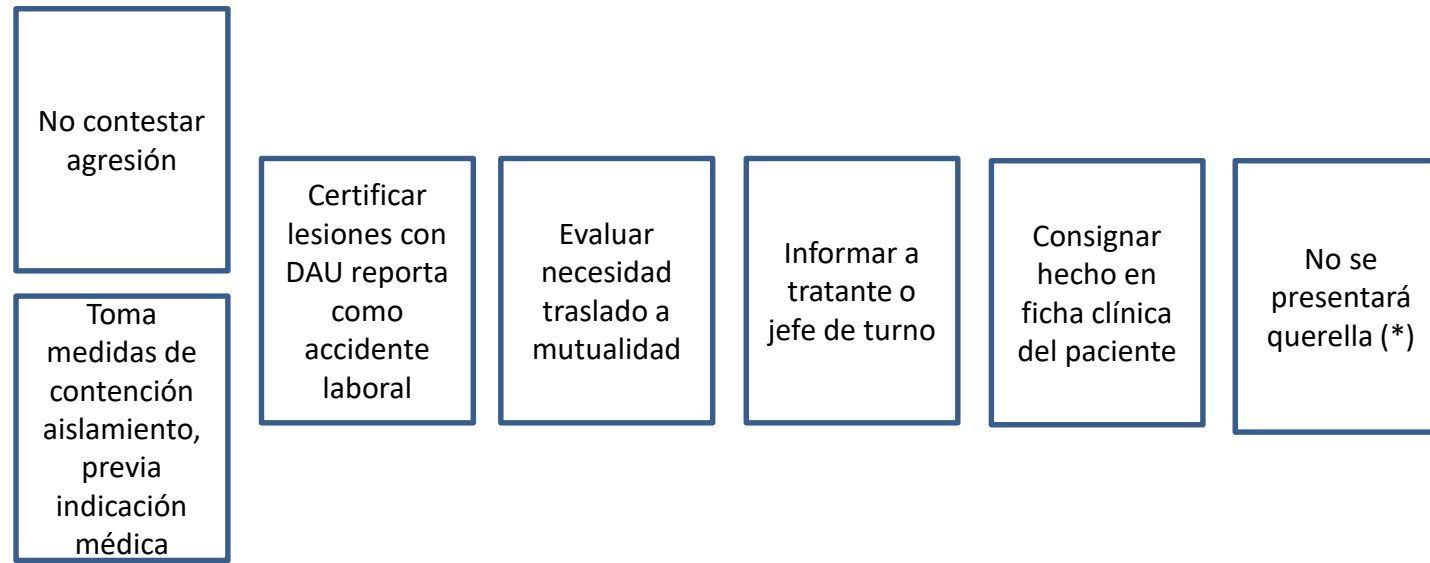
Difusing 24
hrs

Debriefing
72 hrs

Registrar
agresión en
formulario y
reportar a
U.Salud
funcionaria o
municipio

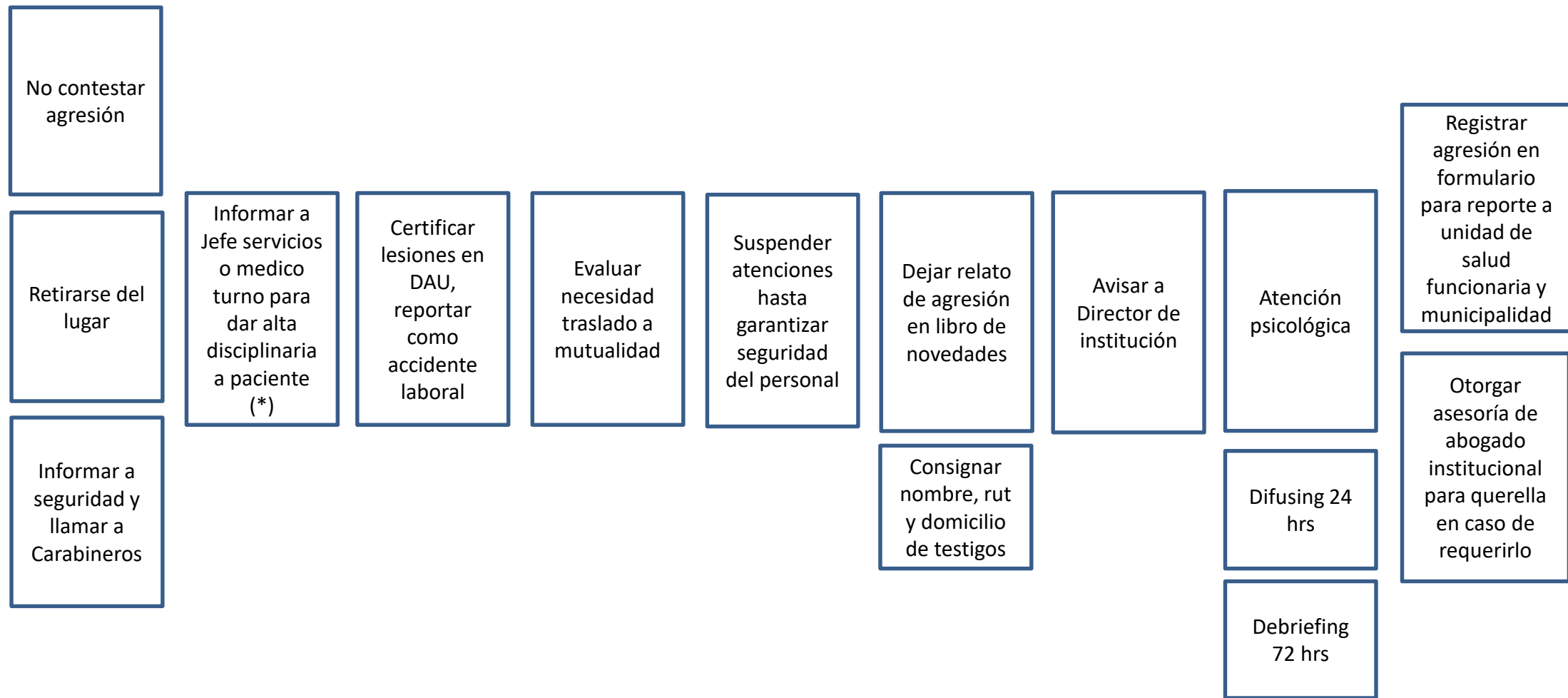
Realizar
querella con
abogado
institución

Intento o agresión física efectiva por parte de paciente, secundario a su patología



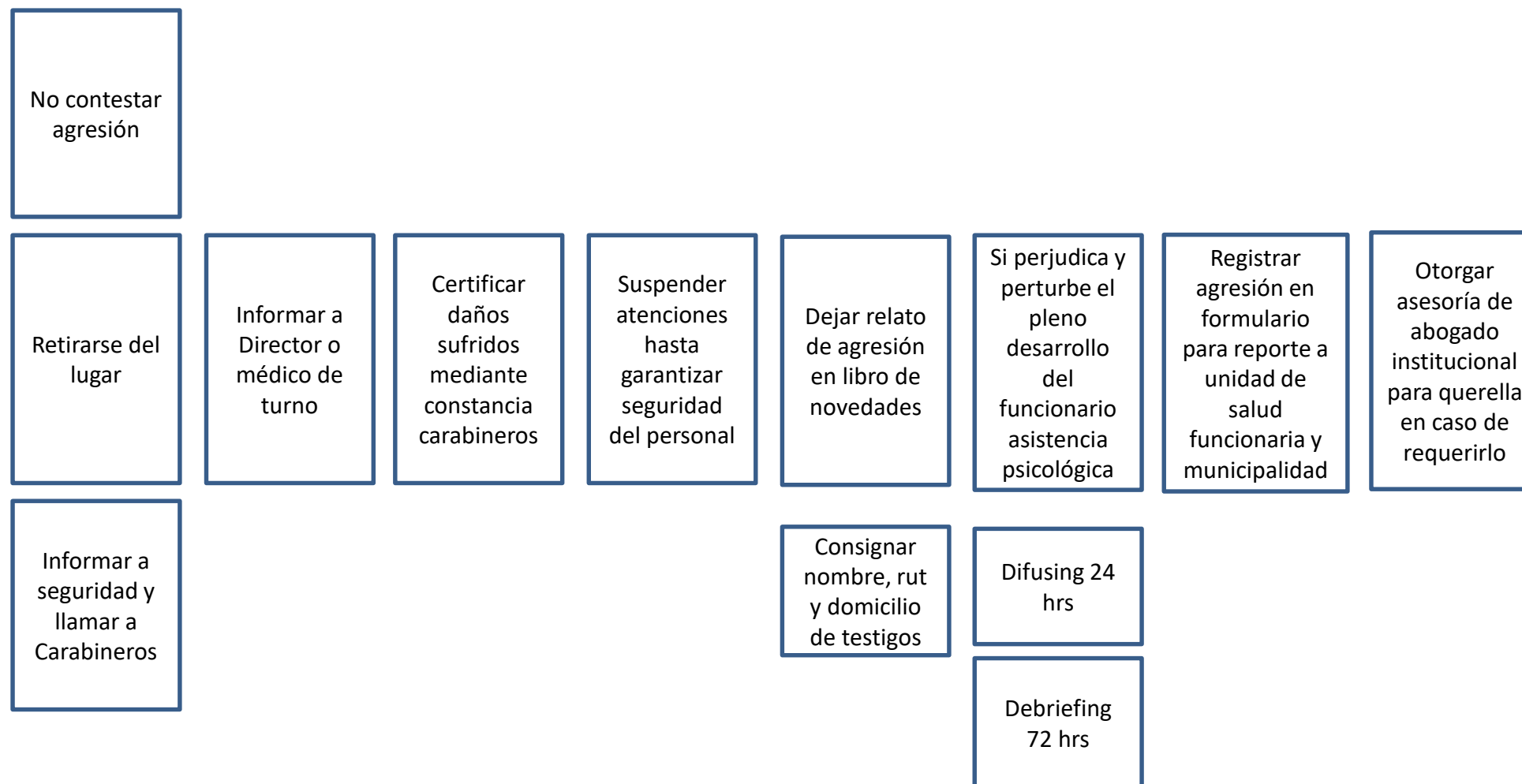
* Se asocia a protocolo salud mental

Intento o agresión física efectiva por parte de paciente , no secundario a su patología



*Siempre que no ponga en riesgo la vida del paciente

Intento o destrucción efectiva de propiedad privada de miembro del equipo de salud por parte de paciente o acompañante, no secundario a su patología



Principales ROLES

Directivo del establecimiento

- Garantizar la seguridad de los trabajadores
- Difundir el procedimiento de actuación a todos los trabajadores, informando ubicación del formulario e instrucciones para facilitar implementación y cumplimiento
- Prestar asistencia y/o asesoría que sea precisa para formular denuncia o querrela en caso que la víctima lo desee
- Investigar las circunstancias relacionadas al accidente
- Realizar denuncia ante Carabineros cuando corresponda

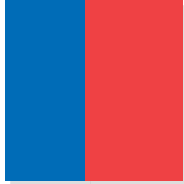
Unidad funcionaria

- Complementar el registro centralizado de agresiones
- Llevar a cabo una evaluación de la incidencia para aplicar las medidas preventivas específicas
- Notificar al comité de Seguridad y salud
- Ofrecer apoyo médico y psicológico al trabajador afectado en caso que sea necesario, y siempre que el servicio de prevención cuente con recursos humanos adecuados
- Evaluar al trabajador cuando se reincorpore al puesto de trabajo
- Realizar índices estadísticos
- Realizar estudios epidemiológicos para poder crear un mapa de riesgos

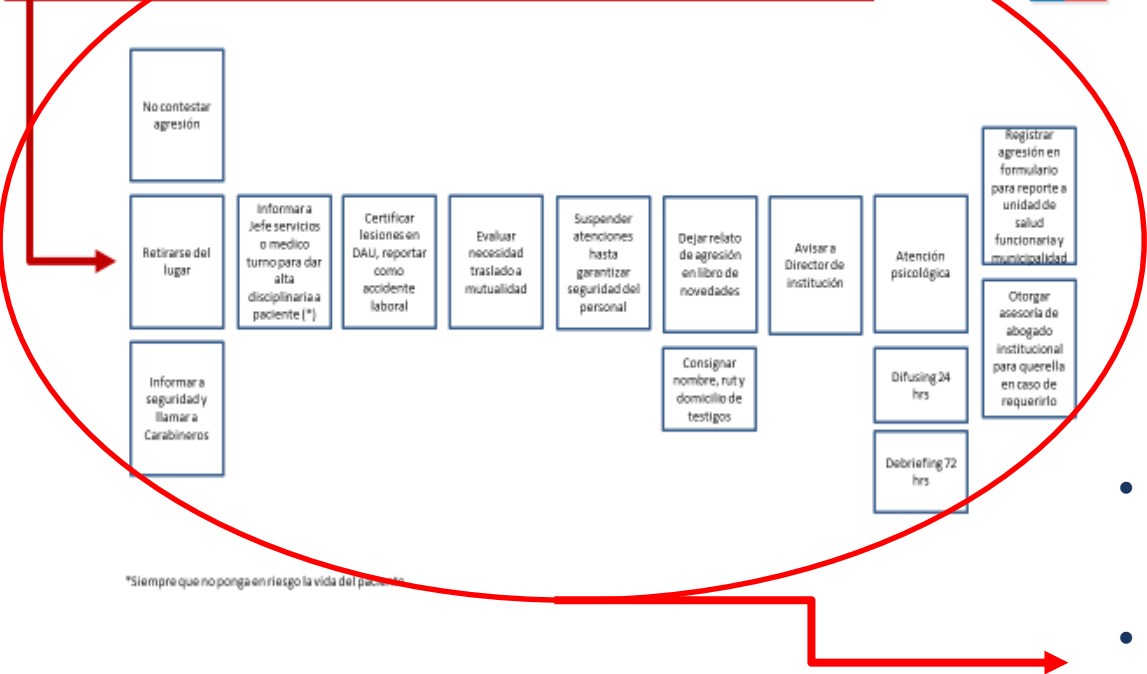
Mesa de trabajo Regional

Se constituye con fecha 23 de Enero del 2019, la *Mesa Regional de prevención y atención de agresión a trabajadores de la salud publica*





Intento o agresión física efectiva por parte de paciente , no secundario a su patología



- Asegurar la difusión a Directivos y Jefaturas de la Norma nº 28
- Quién se hace cargo de hacer operativa la norma en caso de agresión
- Quién recibe y reporta la documentación de registro de agresiones



**CHILE LO
HACEMOS
TODOS**