

NORMA 28.

AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



MESA DE SEGURIDAD

- AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.
- Desde el 01 de Enero hasta el 19 de julio de 2023.



**Servicio de
Salud
Coquimbo**
Región de Coquimbo

**Ministerio de
Salud**



TEMAS A TRATAR

1. Antecedentes de Agresiones en Plataforma RAFD.
2. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N° 28 SOBRE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.
3. Capacitación Operadores
4. Presentación Protocolo.
5. Mesas de Seguridad.
6. Campaña de no Violencia.

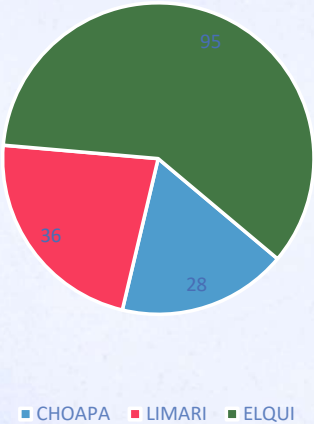


AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

AÑO	CANTIDAD DE AGRESIONES	TIPO DE AGRESIÓN				
		Verbal	Física	Infraestructura	Otra	S/información
2019	75	56	13	0	6	0
2020	272	207	41	0	24	0
2021	339	292	43	4	0	0
2022	352	246	56	4	19	27
2023	159	113	23	1	9	13

PROVINCIA	CANTIDAD
CHOAPA	28
LIMARI	36
ELQUI	95

Región de Coquimbo



CHOAPA				28
comuna	Hospitales	CESFAM	Posta	Total
Illapel		9		9
Salamanca	8		2	10
Los Vilos	8			8
Canela		1		1

LIMARI				36
comuna	Hospitales	CESFAM	Posta	
Combarbalá				0
Ovalle	1	35		36
Monte Patria				0
Río Hurtado				0
Punitaqui				0

ELQUI				95
comuna	Hospitales	CESFAM	Posta	
Andacollo	7			7
Coquimbo		37		37
La Serena	28	22		50
Vicuña		1		1
La Higuera				0
Paihuano				0

CESFAM OVALLE	
San Jose de La Dehesa	8
Jorge Jordan	16
Marcos Macuada	11

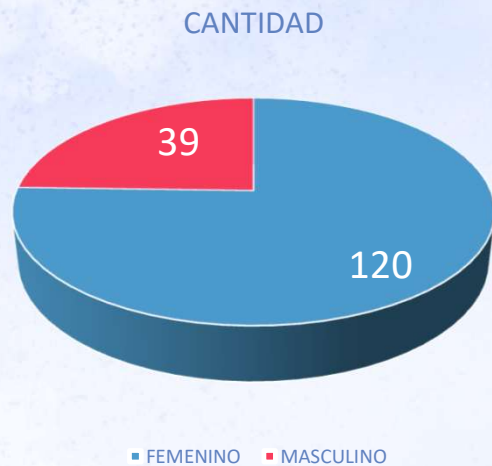
CESFAM COQUIMBO	
Sergio Aguilar	7
El Sauce	4
Lila Cortés	9
San Juan	5
Santa Cecilia	6
Tongoy	6

CESFAM La Serena	
Cardenal Caro	9
Raul Silva	6
Juan Pablo II	5
Las Compañías	2

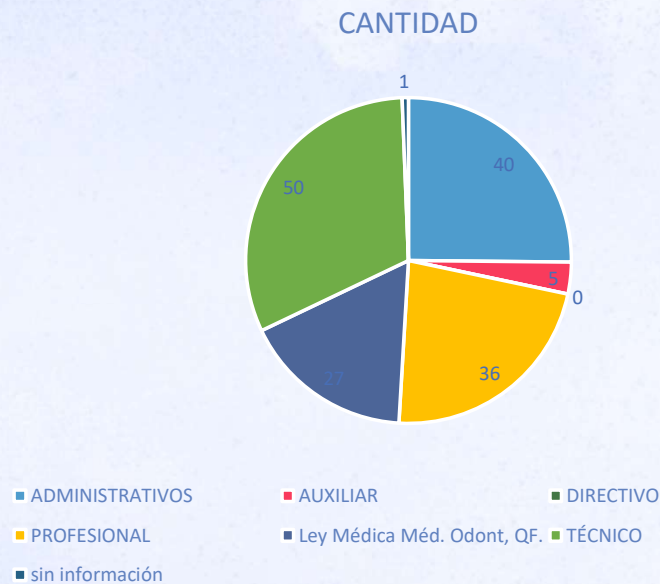


AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

GÉNERO	CANTIDAD	%
FEMENINO	120	75,5
MASCULINO	39	24,5

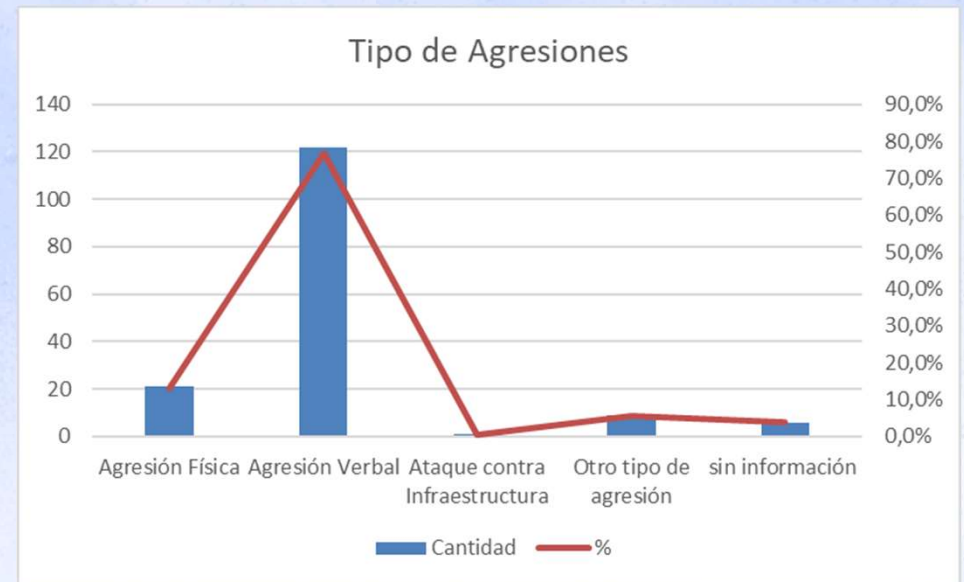


ESTAMENTO	CANTIDAD
ADMINISTRATIVOS	40
AUXILIAR	5
DIRECTIVO	0
PROFESIONAL	36
Ley Médica Méd. Odont, QF.	27
TÉCNICO	50
sin información	1



AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Tipo de Agresión	Cantidad	%	total
Agresión Física Sexual: tocaciones, agarrones, etc.	3	1,89	21
Agresión Física: con objeto contundente	7	4,40	
Agresión Física: golpes, patadas, empujones	11	6,92	
Agresión Verbal: Amenazas u hostigamientos	38	23,90	122
Agresión Verbal: Burlas o descalificaciones	18	11,32	
Agresión Verbal: denostación por redes sociales	3	1,89	
Agresión Verbal: Insultos o garabatos	63	39,62	
Ataque contra Infraestructura	1	0,63	1
Otro tipo de agresión	9	5,66	9
sin información	6	3,77	6



Tipo de Agresión	Cantidad	%
Agresión Física	21	13,2%
Agresión Verbal	122	76,7%
Ataque contra Infraestructura	1	0,60%
Otro tipo de agresión	9	5,70%
sin información	6	3,80%



AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Tipo de Accio	Cantidad	fiscalia	carabineros	No informa
Constancia	42		4	38
Denuncia	23	19	3	1



PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N° 28 SOBRE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



OBJETIVO GENERAL

Entregar orientaciones con respecto a las acciones a ejecutar para prevenir, actuar y apoyar a funcionarios de los establecimientos de la Red Asistencial del Servicio de Salud Coquimbo en caso de incidentes de agresión por parte de usuarios de la red.

ALCANCE

Todos los establecimientos de la red de salud de la Región de Coquimbo, Dirección de Salud, Hospitales y Atención Primaria de Salud.



PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N° 28 SOBRE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



- Actualizar protocolo de procedimiento general para incidentes de agresión hacia funcionarios/as de establecimientos de la Red Asistencial del SS Coquimbo, según lo exigen las diferentes leyes que rigen estos procesos.
- Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de agresión hacia los funcionarios de la red asistencial, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de los afectados.
- Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.
- Contribuir a la prevención de situaciones de agresión que puedan sufrir los funcionarios de la Red Asistencial, por parte de los usuarios y sus acompañantes, con la finalidad de disminuir la morbilidad física y psicológica en el personal agredido.



PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N° 28 SOBRE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



ALCANCE

Todos los establecimientos de la red de salud de la Región de Coquimbo, Dirección de Salud, Hospitales y Atención Primaria de Salud.





PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA NORMA GENERAL ADMINISTRATIVA N° 28 SOBRE AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Mesa Regional de Agresión a funcionarios: Instancia encargada de orientar y realizar las acciones preventivas, identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales y las medidas de seguridad disponibles, desarrollando una intervención orientada a definir un grupo de medidas para controlar y mitigar los riesgos. Para el caso de la APS, se incorpora al Gestor Saludablemente.



Sistemas de registros



Gobierno de
Chile



SISTEMA RAFDS
Requiere autenticación

[¿Olvidaste tu ClaveÚnica?](#)

[Continuar](#)

[¿No tienes ClaveÚnica?](#)

[Ayuda al 600 360 33 03](#)

<https://rafds.minsal.gob.cl>



**F.A.F.**N° de FOUO
0008551**FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE SALUD PÚBLICA.**

Este documento debe ser completado por el Jefe Directo del Afectado, escrito con letra imprenta y legible.

I. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO:

Nombre completo:													
Llenado para Funcionarios/as de APS: Llenado Funcionarios/as de Hospitales:													
Estamento. (marque con una "X")	(f) Aux.	(e) Adm.	(d) Tec.	(c) Tec. Sup.	(b) Prof.	(a) Med. Otros	Estamento. (marque con una "X")	Aux.	Adm.	Tec.	Prof.	Ley Med.	
Indique cual						Indique cual							
Run:						Fecha nacimiento:						Edad:	
Domicilio:													
Teléfono:						Correo electrónico:							
Mutualidad:						ISL		Mutual de Seguridad		ACHS		IST	Sin mutualidad

II. 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.					

III. ANTECEDENTES DE LA AGRESIÓN:

Fecha:		Hora:		Comuna:	
Establecimiento:					Unidad/Servicio/Sector:
Servicio de Salud:					

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:			Sector:	
Domicilio:			Teléfono:	

V. TESTIGOS DEL CONFLICTO:

Nombre completo (T1):			
Run:		Teléfono:	
Nombre completo (T2):			

Resguardar Confidencialidad
VERSION 1.0

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 1 DE 2

**F.A.F.**1° de FOUO
0008551

Run: Teléfono:

VI. DOCUMENTOS ADJUNTOS:**VII. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.****VIII. CALIFICACION DEPARTAMENTO JURIDICO**

Responsable Calificación Jurídica	FIRMA
-----------------------------------	-------

IX. FIRMAS:

FIRMA FUNCIONARIO/A AFECTADO/A.	NOMBRE Y FIRMA JEFATURA DIRECTA.
---------------------------------	----------------------------------

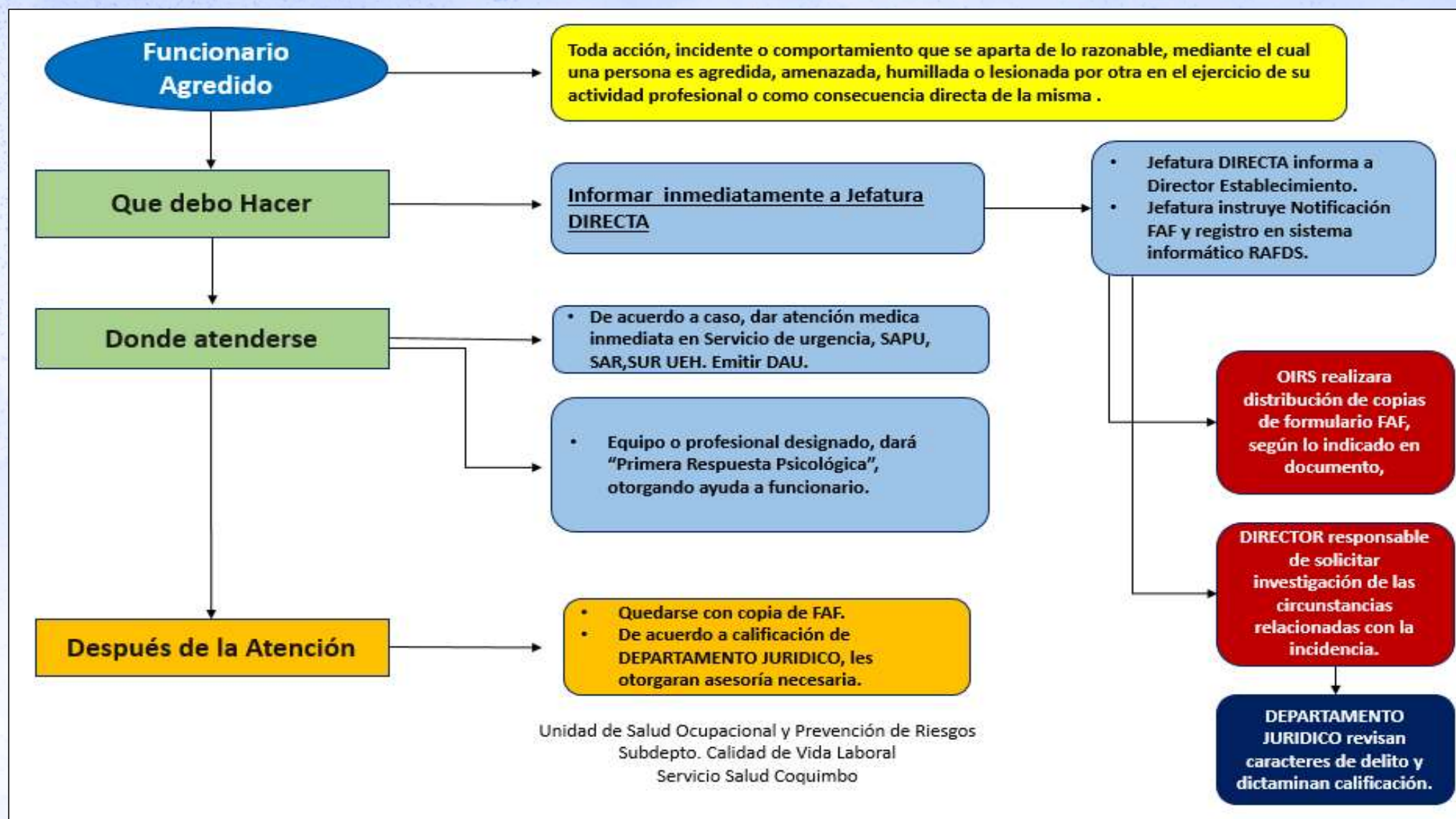
Nota: Acápite

1. Hospitales Autogestionados: Calificación la entrega Departamento Jurídico del Establecimiento.
2. Hospitales de Mediana y Baja Complejidad: Calificación la entrega Departamento Jurídico del Servicio de Salud Coquimbo.
3. Establecimientos de Atención Primaria Municipal: Calificación la entrega Departamento Jurídico de Municipalidad

Resguardar Confidencialidad
VERSION 1.0

ORIGINAL (entregar copia a funcionario)

PÁGINA 2 DE 2



Accidente del Trabajo

Cualquier lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. Éstos pueden ocurrir durante la jornada laboral, en actividades gremiales, de capacitación e incluso en un paseo de la empresa.

Que debo Hacer

Informar Inmediatamente a:

- Jefatura DIRECTA
- Comité Paritario
- Unidad / Depto., de Salud Ocupacional

Donde ir

Plazo: 24hrs. De ocurrido el accidente.

- Agencia ACHS (08:00hrs. A 19:00hrs.)

Entre 19:00hrs., a 08:00 hrs.
Dirigirse a la Clínica Elqui, u Hospital más cercano si esta en otra región.

Que Documento debo presentar

- Declaración Individual de Accidente del trabajo (DIAT).
- Responsable el Jefe Directo
- Cédula de Identidad

Después de la Atención

- Entregar Copia de DIAT y Certificado de Atención a Oficina de Personal

Solicitar DIAT a Unidad/Depto., de Salud Ocupacional y/o Comité Paritario de Higiene y Seguridad de su Establecimiento

Unidad de Salud Ocupacional y Prevención de Riesgos
Subdepto. Calidad de Vida Laboral
Servicio Salud Coquimbo

AGRESIONES AL PERSONAL DE ATENCIÓN EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE
Capacitación de Operadores y Procedimiento.		
Choapa	22 y 23 de agosto 2023	Servicio de Salud Coquimbo
Limarí	28 y 29 de agosto 2023	Servicio de Salud Coquimbo
Elqui 1. Coquimbo 2. La Serena 3. Paihuano, La Higuera, Vicuña y Andacollo	1. 30 de agosto 2. 31 de Agosto 3. 01 de septiembre.	Servicio de Salud Coquimbo
Campaña de Prevención de la Violencia Externa	Inicio Julio 2023	Servicio de Salud Coquimbo
Programación Mesas		Servicio de Salud Coquimbo
Regionales	28 de Septiembre 23 de Noviembre 12 de Enero 2024	Servicio de Salud Coquimbo
Provinciales	18 de octubre Diciembre a confirmar	Servicio de Salud Coquimbo



CONDENAS POR AGRESIONES A FUNCIONARIOS DE LA SALUD

- Agresiones a personal del CESFAM Las Compañías
- Agresiones a personal del Hospital de Salamanca

Presidenta de Confusam ante condena contra agresores de trabajadores de salud: es una muy buena noticia



Actualidad 📅 Diciembre 12, 2022 👤 Edición

Con inéditas condenas sancionan a usuarios que agredieron a personal de salud en Salamanca



Cifras que son una amenaza: personal de la salud sufre 21 agresiones en promedio al día durante 2023

Según datos del Ministerio de Salud, durante el 2021 se registraron 2.596 agresiones contra el personal médico, y durante 2022 los hechos de violencia ascendieron a 2.596. En lo que va de 2023 los registros se empujan por sobre las 4.500. Desde el Colegio Médico hacen un llamado para que los funcionarios "tengan las condiciones mínimas de seguridad" para dedicarse 100% a sus labores.





SITUACIÓN DE AGRESIÓN EN LA RED DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD REGIÓN COQUIMBO

