



MINISTERIO DE SALUD
SERVICIO DE SALUD
VALPARAÍSO – SAN ANTONIO
HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R.

DIRECCIÓN

DRA. TVA/MPGG/V/M/v/m.

RESOLUCIÓN EXENTA: N° 001358

VALPARAÍSO, 28 MAR 2024

VISTOS: Resolución N°408 del 04.04.2018, que aprueba la Norma General Administrativa N°28 sobre agresiones al personal de atención en establecimientos de salud; Ley N°20.584, que regula los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención de salud; Acta de reunión de Comité de Riesgos Psicosociales, que aprueba plan de abordaje de Riesgos Psicosociales, con fecha 01.03.2024;

Y TENIENDO PRESENTE; D.F.L. N° 29/2004 del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo; D.F.L. N° 1/2005 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del D.L. N° 2763/79 Resolución N° 6/2019 de Contraloría General de la República y sus modificaciones posteriores; Resolución Exenta RA N° 110612/1318/2023 del 14.04.2023 de la Dirección S.S.V.S.A., que me encomienda en el cargo de Directora (S) del Hospital Dr. Eduardo Pereira R. y, en uso de las facultades que me confiere el D.S. N° 38/2005 del Ministerio de Salud, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN:

APRUEBESE el Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DRA. THAMARA VENEGAS ARMIJO
DIRECTORA (S)
HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA R

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes
- Dirección
- Subdirección GDP
- Subdirección Médica
- Subdirección Enfermería
- Subdirección Administrativa
- Médico Residente
- Enfermeras Supervisoras
- Salud Ocupacional y Gestión Ambiental
- Calidad de Vida Laboral



Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas

Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso

Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital
Dr. Eduardo Pereira Ramírez

Edición: 01


Fecha: Abril de 2024

Vigencia: Enero 2026

Página 1 de 17


Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez

Elaborado por:	Revisado por	Aprobado por:
 Cristian Torres Ochoa Calidad de Vida Laboral Hospital Dr. Eduardo Pereira cristian.torres.o@redsalud.gob.cl  Victor Valenzuela Morales Jefe Calidad de Vida Laboral Hospital Dr. Eduardo Pereira victor.valenzuela.m@redsalud.gob.cl	  Maria Paz Cubillos Subdirectora (S) Gestión y Desarrollo de las personas Hospital Dr. Eduardo Pereira mariapaz.cubillos@redsalud.gob.cl	 Tamara Venegas Riquelme Directora (S) Hospital Dr. Eduardo Pereira tamara.venegasa@redsalud.gob.cl

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 2 de 17

ÍNDICE

1. Objetivos	3
1.1. Objetivos Generales:	3
1.2. Objetivos Específicos:.....	3
2. Alcance	3
3. Documentación de Referencia	3
3.1. Conversatorios sobre el buen trato laboral y cuidado de la salud mental en el trabajo:.....	4
3.2. Norma General Administrativa N°28:.....	4
3.3. Ley N°20.584:	5
3.4. Manual del método CEAL-SM/SUSESO:	5
3.5. Ley 18.834: Estatuto Administrativo, Artículo 90:.....	6
4. Responsables de la ejecución	7
5. Definiciones	8
6. Desarrollo	10
6.1. Acciones generales ante una agresión de parte de un paciente y/o acompañante:.....	10
6.2. Acciones específicas ante una agresión de parte de un paciente y/o acompañante:.....	12
6.2.1. Intento o agresión física por parte del paciente, secundario a su patología:.....	12
6.2.2. Intento o agresión física por parte de paciente, no secundario a su patología:.....	13
6.2.3. Agresión verbal por parte del paciente, secundario a su patología:.....	14
6.2.4. Agresión verbal por parte del paciente, no secundario a su patología:.....	14
6.2.5. Intento o agresión física o verbal por parte de acompañante:.....	15
6.2.6. Intento o agresión física o verbal por parte de paciente y/o acompañante en un contexto de atención fuera de las dependencias del Hospital:.....	16
7. Distribución	17
8. Anexos	18
ANEXO 1: FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL DR. EDUARDO PEREIRA.	18
ANEXO 2: FORMULARIO REGISTRO DE AGRESIONES HACIA LOS FUNCIONARIOS DE LA SALUD PÚBLICA.....	23

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 3 de 17

1. Objetivos

1.1. Objetivos Generales:


Entregar orientaciones con respecto a las acciones a ejecutar para prevenir, actuar y apoyar a funcionarios y funcionarias del Hospital Dr. Eduardo Pereira en caso de incidentes de agresión por parte de usuarios de la red asistencial.

1.2. Objetivos Específicos:

1. Prevenir situaciones de agresión que puedan sufrir los/as funcionario/as del Hospital Dr. Eduardo Pereira por parte de los usuario/as y sus acompañantes.
2. Entregar lineamientos procedimentales ante la ocurrencia de un hecho de agresión hacia los funcionarios/as del servicio, a fin de orientar y regular las acciones necesarias que resguarden el bienestar de las y los afectados.
3. Contribuir a mitigar las consecuencias negativas relacionadas a un hecho de agresión, a través de medidas de atención e intervención oportunas.

2. Alcance

Todos/as los/as funcionarios/as del Hospital Dr. Eduardo Pereira, independiente de su calidad contractual.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 4 de 17

3. Documentación de Referencia


Cualquier tipo de agresión a los funcionarios de la salud, ya sea tanto una agresión física, psicológica, verbal o sexual, reflejan una conducta que no puede ser tolerada en ninguna institución. En esta línea, con el objetivo de prevenir, actuar y apoyar a funcionarios y funcionarias, la Unidad de Calidad de Vida Laboral y la Unidad de Salud Ocupacional, pertenecientes a la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas del Hospital Dr. Eduardo Pereira, elaboran el presente documento fundamentado en:

3.1. Conversatorios sobre el buen trato laboral y cuidado de la salud mental en el trabajo:

Con motivo de promover una cultura del buen trato en las unidades y el cuidado de la salud mental en el trabajo, el equipo de psicólogos de la Unidad de Calidad de Vida Laboral del Hospital Dr. Eduardo Pereira han realizado conversatorios reflexivos sobre el buen trato laboral con las distintas unidades del Hospital. En dichos conversatorios, las y los funcionarios han puesto de manifiesto la necesidad de protocolos de acción que entreguen directrices sobre cómo actuar en casos en donde sean agredidos de forma física, psicológica, verbal o sexual, por parte de los pacientes y/o sus acompañantes.

3.2. Norma General Administrativa N°28:

La Norma General Administrativa N°28 tiene por objetivo establecer un marco de acción ante agresiones que pueda sufrir el personal de salud por parte de pacientes 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 el personal de salud agredido. Esta norma establece, entre otros, un protocolo de actuación ante situaciones de agresión y define el rol y responsabilidad administrativa que podría existir ante casos de agresión.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 5 de 17

3.3. Ley N°20.584:


La ley 20.584 tiene por objeto regular los derechos y deberes de las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. El artículo N°35 de la ley N°20.584 señala que “las personas deberán tratar respetuosamente a los integrantes del equipo de salud, sean éstos profesionales, técnicos o administrativos. Igual obligación corresponde a los familiares, representantes legales y otras personas que los acompañen o visiten”.

En cuanto a las consecuencias de actos hostiles a los trabajadores de la salud, el mismo artículo señala que “el trato irrespetuoso o los actos de violencia verbal o física en contra de los integrantes del equipo de salud, de las demás personas atendidas o de otras personas, dará derecho a la autoridad del establecimiento para requerir, cuando la situación lo amerite, la presencia de la fuerza pública para restringir el acceso al establecimiento de quienes afecten el normal desenvolvimiento de las actividades en él desarrolladas, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles o penales que correspondan. También podrá ordenar el alta disciplinaria del paciente que incurra en maltrato o en actos de violencia, siempre que ello no ponga en riesgo su vida o su salud”.

3.4. Manual del método CEAL-SM/SUSESO:

Actualmente no existe una escala que evalúe la violencia ejercida por pacientes o acompañantes a funcionarios. No obstante, una forma de evaluar la violencia a la que están expuestos las y los funcionarios de la salud es el cuestionario de Riesgos Psicosociales CEAL-SM/SUSESO, el cual es un cuestionario adaptado y estandarizado a la población chilena que evalúa los riesgos psicosociales a los cuales están expuestos las y los trabajadores, mediante una serie de preguntas que están agrupadas en un total de 12 dimensiones. Una de estas dimensiones evalúa la “violencia y el acoso en el trabajo”, la cual es definida como la “exposición a conductas intimidatorias, ofensivas y no deseadas por las personas, que se relacionan con características de quien sufre dicha conducta tales como su apariencia física, género u orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, etc”.

Dentro de las posibles intervenciones para hacer frente a la violencia y el acoso en el trabajo, el Manual del Cuestionario sugiere establecer “una política de cero tolerancia para

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 6 de 17


todos los incidentes de violencia o acoso en el trabajo. La política debe ser explícita y tener amplia difusión entre todos los miembros de la organización”. Asimismo, el manual insta a “mantener un protocolo de carácter público para saber qué hacer ante situaciones de este tipo” y “asegurarse de que es conocido por todas las personas”.

3.5. Ley 18.834: Estatuto Administrativo, Artículo 90:

El Estatuto Administrativo, en el 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”.

“La denuncia será hecha 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 denuncia la hará el Ministro de Estado que corresponda”.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 7 de 17

4. Responsables de la ejecución

Dirección: Establecer lineamientos para abordar situaciones de agresiones a funcionarios del Hospital por parte de pacientes y/o acompañantes. Velar por el cumplimiento de estos lineamientos.

Médico Residente: Establecer lineamientos para abordar situaciones de agresiones a funcionarios del Hospital por parte de pacientes y/o acompañantes. Velar por el cumplimiento de estos lineamientos.

Jefaturas: Cumplir lo que le corresponda según el presente protocolo. Facilitar las medidas de prevención y actuación frente a agresiones. Completar el formulario de notificación de agresiones (Anexos 1).

Funcionarias y funcionarios: Notificar agresiones.


Unidad de Calidad de Vida Laboral: Realizar contención emocional a la persona y/o al equipo. Realizar seguimiento del caso. Asesorar en medidas para la protección del/la funcionario/a afectado.

Unidad de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental: Gestionar la inmediata derivación al Organismo Administrador de la Ley. Llevar registro y estadística de eventos de agresión (Anexo 2). Asesorar en medidas para la protección del/la funcionario/a afectado.

Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 (en adelante, OAL): Aplicar lo dispuesto en la ley N° 16.744.

Unidad Jurídica: Asesorar al funcionario en caso de que éste desee ejecutar la denuncia y querrela.

Comité Paritario de Seguridad e Higiene: Sensibilización y difusión del protocolo. Notificar eventuales exposiciones a riesgos de manera preventiva.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 8 de 17

5. Definiciones


Se entenderá por agresión a aquella conducta de carácter hostil, intencional, ejecutada hacia otro, vulnerando su dignidad como persona. Para lo entendido a este protocolo, y de acuerdo a los lineamientos del Servicio de Salud San Antonio-Valparaíso, existirán **dos tipos de agresiones**, sin perjuicio de que éstas puedan ocurrir en conjunto. Asimismo, en materia de la prevención de riesgos, se define lo que constituye un incidente y un accidente.

5.1. Agresión física: es todo acto de agresión intencional en que se utilice alguna parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia para sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física del otro, encaminado a su sometimiento y control. Dentro de estas se incluyen las palizas, patadas, bofetadas, tirones, empujones, mordiscos, pellizcos, golpes con objetos contundentes, con arma blanca y/o de fuego, agresión física de carácter sexual, entre otros. Las agresiones del tipo físico se dividen en:

- 5.1.1. Agresión física con arma de fuego.
- 5.1.2. Agresión física con arma blanca.
- 5.1.3. Agresión física con objeto contundente.
- 5.1.4. Agresión física con golpes, patadas, empujones, etc.
- 5.1.5. Agresión física de carácter sexual.
- 5.1.6. Otro tipo de agresión física.

5.2. Agresión verbal: es aquella agresión que tiene lugar cuando mediante el uso de la palabra se ridiculiza, insulta, humilla y amenaza a una persona. Se caracteriza por un lenguaje ofensivo, tono de voz agresivo, palabras crueles, lenguaje con connotación sexual, entre otros. Las agresiones del tipo verbal se dividen en:


- 5.2.1. Agresión verbal mediante amenazas u hostigamientos.
- 5.2.2. Agresión verbal mediante insultos o garabatos.
- 5.2.3. Agresión verbal mediante burlas o descalificaciones.
- 5.2.4. Agresión verbal mediante denostación por redes sociales.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 9 de 17

5.2.5. Agresión verbal de carácter sexual mediante lenguaje con connotación sexual u obsceno.

5.3. Incidente: Entendido como suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro de la salud (sin tener en cuenta la gravedad) o una fatalidad. Desde el punto de vista de prevención de riesgos, un incidente es un elemento clave en donde poner el foco debido a que una serie repetida de incidentes podría provocar un accidente. Es por esta razón que estos sucesos deben ser denunciados por parte de la jefatura directa a las Unidades y agentes que dicta este protocolo en las páginas sucesivas.

5.4. Accidente: Entendido como un acontecimiento repentino e inesperado que suele tener consecuencias negativas para alguien, situación debe ser denunciada bajo los mismos términos expuestos anteriormente.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 10 de 17

6. Desarrollo

A continuación se describen detalladamente las instrucciones generales a seguir en caso de agresiones a las y los funcionarios por parte de un paciente y/o acompañante. Asimismo, se describen las instrucciones específicas para los diversos casos posibles de agresiones a funcionarios (por ejemplo, que la agresión de paciente sea secundaria a una patología).

6.1. Acciones generales ante una agresión de parte de un paciente y/o acompañante:

Protocolo general de acción ante agresiones por parte del usuario (paciente) y/o acompañante.


I. No contestar agresión: Los y las funcionarias no deben, por ningún motivo, responder a la agresión de parte del usuario (paciente) y/o acompañante.

II. Retirarse del lugar hacia un lugar seguro: Se debe avisar a otro funcionario(a) de la situación, con el objetivo de resguardar la integridad de todo el equipo. El lugar seguro responderá a las necesidades del momento, lo importante es que él o la funcionaria no esté expuesto al o el agresor.

III. Informar a jefatura directa de la agresión recibida.

IV. La jefatura directa, en horario hábil, debe llamar a carabineros si la situación lo amerita. **En horario inhábil cualquier funcionario** debe llamar a carabineros si la situación lo amerita. El contacto telefónico al cual llamar es la “Tenencia O’higgins”, cuyo número de teléfono es 32-3132157. El contacto del plan cuadrante es 9-93693278 y 9-93690883.

V. La jefatura directa, en horario hábil, debe informar la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral (327463), Unidad de Salud Ocupacional (327507), Médico


	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 11 de 17

tratante y a Dirección (327465) o Médico Residente (en horario inhábil). Cada una de estas Unidades ejecuta lo dispuesto en el punto “4. Responsables de la ejecución”. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico a cada uno de los agentes antes descritos, cuando esto sea posible.

VI. Realizar Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT): En horario hábil, la persona agredida será referida al OAL con DIAT (sin realizar marcaje de salida). En horario inhábil o ante situación urgente, la persona asistirá inmediatamente al OAL (sin realizar marcaje de salida), generando DIAT en el lugar de atención.

VII. Médico tratante (o médico residente en ausencia de médico tratante) evalúa alta disciplinaria: Se evalúa dar el alta disciplinaria al paciente en caso de que la agresión no sea secundaria a una patología y que el alta disciplinaria no ponga en riesgo la vida del paciente. En caso de que la condición clínica no permita realizar alta disciplinaria, el médico tratante evaluará el traslado a otro sector o servicio del hospital.

VIII. Registro de la agresión en documento respectivo: En caso de que la agresión ocurra en un sector clínico, se debe dejar registro en libro de novedades de la jefatura a cargo de la unidad o sector. En todos los casos, la jefatura directa debe completar el formulario de notificación de agresiones (Anexo 1). Asimismo, el médico tratante deja registro del evento en la ficha clínica.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 12 de 17


6.2. Acciones específicas ante una agresión de parte de un paciente y/o acompañante:

A continuación, se especifican las acciones a seguir que son particulares a cada tipo de agresión, la cual incluye la agresión de un paciente que sea secundaria a una patología y la agresión de un paciente y/o acompañante que se origine cuando se realice una atención fuera de las dependencias del Hospital.

6.2.1. Intento o agresión física por parte del paciente, secundario a su patología:

Ante toda agresión realizada por el paciente, pero que está asociada a una patología, las y los funcionarios deberán actuar de la siguiente manera:


- I. No contestar la agresión.
- II. Solicitar apoyo para la contención del paciente y retirarse del lugar.
- III. Informar a jefatura de la agresión recibida.
- IV. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- V. Realizar Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT).
- VI. Registrar la agresión en los documentos respectivos.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 13 de 17

6.2.2. Intento o agresión física por parte de paciente, no secundario a su patología:

Ante toda agresión realizada por el paciente, cuya agresión no está asociada a una patología, las y los funcionarios deberán actuar de la siguiente manera:

- I. No contestar la agresión.
- II. Retirarse del lugar.
- III. Informar a jefatura de la agresión recibida.
- IV. La jefatura directa (en horario hábil) o cualquier funcionario (en horario inhábil) debe llamar a carabineros, si la situación lo amerita.
- V. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- VI. Realizar Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT).
- VII. Médico tratante (o médico residente en ausencia de médico tratante) evalúa alta disciplinaria.
- VIII. Registrar agresión en los documentos respectivos.
- IX. Si el funcionario lo solicita, recibirá asesoría legal para presentar querrela.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 14 de 17


6.2.3. Agresión verbal por parte del paciente, secundario a su patología:

Ante toda agresión realizada por el paciente, pero que está asociada a una patología, las y los funcionarios deberán actuar de la siguiente manera:

- I. No contestar la agresión.
- II. Solicitar apoyo para la contención del paciente.
- III. Informar a jefatura de la agresión recibida.
- IV. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- V. El funcionario realiza Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT), si lo desea.
- VI. Registrar la agresión en los documentos respectivos.

6.2.4. Agresión verbal por parte del paciente, no secundario a su patología::

- I. No contestar la agresión.
- II. Retirarse del lugar hacia un lugar seguro.
- III. Informar a jefatura de la agresión recibida.
- IV. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- V. El funcionario realiza Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT), si lo desea.
- VII. Médico tratante (o médico residente en ausencia del médico tratante) evalúa alta disciplinaria.
- VIII. Registro de la agresión en los documentos respectivos.


	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 15 de 17

IX. Si el funcionario lo solicita, recibirá asesoría legal para presentar querrela.

6.2.5. Intento o agresión física o verbal por parte de acompañante:

Ante toda agresión realizada por el acompañante de un paciente, las y los funcionarios deben actuar de la siguiente manera:


- I. No contestar la agresión.
- II. Retirarse del lugar.
- III. Informar a jefatura directa de la agresión recibida.
- IV. La jefatura directa (en horario hábil) o cualquier funcionario (en horario inhábil) debe llamar a carabineros si la situación lo amerita.
- V. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- VI. El funcionario realiza Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT), si lo desea.
- VII. Realizar registro de la agresión en los documentos respectivos.
- VIII. Si el funcionario lo solicita, recibirá asesoría legal para presentar querrela.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026
		Página 16 de 17

6.2.6. Intento o agresión física o verbal por parte de paciente y/o acompañante en un contexto de atención fuera de las dependencias del Hospital:

Ante toda agresión realizada por un paciente y/o el acompañante de un paciente, en un contexto de una atención fuera de las dependencias físicas del Hospital o Centro de Especialidades, las y los funcionarios deben actuar de la siguiente manera:

- I. No contestar la agresión.
- II. Retirarse del lugar.
- III. Informar a jefatura directa de la agresión recibida.
- IV. Cualquier funcionario debe llamar a carabineros, si la situación lo amerita.
- V. Si no existe riesgo para el paciente, y éste reviste un peligro para los demás funcionarios (en caso de asistir en equipo), los funcionarios deberán abandonar el lugar.
- VI. Médico tratante evalúa alta disciplinaria.
- VII. El funcionario agredido se dirige directamente al OAL, si lo requiere. El funcionario realiza Denuncia Individual de Accidente de Trabajo (DIAT), si lo desea.
- VIII. La jefatura directa, en horario hábil, informa la situación vía teléfono a la Unidad de Calidad de Vida Laboral, Unidad de Salud Ocupacional, Médico tratante y a Dirección. En horario inhábil la jefatura directa avisa al Médico Residente. Luego, la jefatura directa formaliza la información por correo electrónico, cuando esto sea posible.
- IX. Realizar registro de la agresión en los documentos correspondientes.
- X. Si el funcionario lo solicita, recibirá asesoría legal para presentar querrela.

	Subdirección de Gestión y Desarrollo de Las Personas Hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso	Edición: 01
	Protocolo de Abordaje de Agresiones al Personal de Atención de Salud del Hospital Dr. Eduardo Pereira Ramírez	Fecha: Abril de 2024
		Vigencia: Enero 2026 Página 17 de 17

7. Distribución

El presente documento será distribuido en cada una de las Unidades del Hospital Dr. Eduardo Pereira.

1. Responsabilidad del encargado.

Debe indicarse el profesional (cargo) responsable de velar por el estricto cumplimiento del documento, como también, de efectuar y proponer las modificaciones que en la práctica se precise.

CONTROL DE CAMBIOS

N° de corrección	Fecha	N° Ed.	Responsable de generar o solicitar cambio	Registro de modificación	Resolución Exenta	