

INSTRUCCIONES ANTE AMENAZAS O AGRESIONES

Nunca conteste la agresión

A Agresión verbal de paciente o familia

- 1 No contestar y retirarse del lugar.
- 2 Informar a Seguridad del Hospital.
- 3 Reportar la agresión verbal como accidente laboral en documento ad hoc (Ley n°16.744).
- 4 Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
- 5 Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
- 6 Informar a la dirección del establecimiento para eventualmente aplicar alta disciplinaria u otras medidas (Art. 35 Ley 20.584).
- 7 Evaluar la presentación de acciones jurídicas. En caso de amenazas siempre realizar denuncia ante la autoridad policial.

B Intento o agresión física efectiva asociada a la patología del paciente

- 1 No contestar y retirarse del lugar.
- 2 Tomar medidas de contención o aislamiento, según indicación médica (art.25 Ley 21.331).
- 3 Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley n°16.744).
- 4 Confeccionar D.A.U. del funcionario agredido y evaluar eventual traslado a mutual o institución afín.
- 5 Informar al tratante o al jefe de turno.
- 6 Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
- 7 Siempre cuando la agresión sea secundaria a la patología y/o tratamiento del paciente, no se presentarán acciones judiciales, en caso distinto solicitar evaluación jurídica.

C Intento o agresión física efectiva no asociada a patología del paciente

- 1 No contestar y retirarse del lugar.
- 2 Activar timbre de emergencia.
- 3 Informar a Seguridad del Hospital.
- 4 Llamar a Carabineros, al 133.
- 5 Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley n°16.744).
- 6 Confeccionar D.A.U. del funcionario agredido y eventual traslado a mutual o institución afín.
- 7 El afectado podrá suspender la atención de pacientes, sólo si no afecta a los usuarios y personal del establecimiento.
- 8 Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
- 9 Informar a la dirección del establecimiento para eventualmente aplicar alta disciplinaria u otras medidas, (Art. 35 Ley 20.584).
- 10 Denunciar siempre ante la autoridad policial y evaluar la presentación de acciones jurídicas.

D Intento o agresión física efectiva de pariente

- 1 No contestar y retirarse del lugar.
- 2 Activar timbre de emergencia.
- 3 Informar a Seguridad del Hospital.
- 4 Llamar a Carabineros, al 133.
- 5 Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
- 6 Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley n°16.744).
- 7 Confeccionar D.A.U. del funcionario agredido y eventual traslado a mutual o institución afín.
- 8 El afectado podrá suspender la atención de pacientes, sólo si no afecta a los usuarios y personal del establecimiento.
- 9 Denunciar siempre ante la autoridad policial y evaluar la presentación de acciones jurídicas.

Recuerde

- » **No normalicemos** las agresiones
- » Solicite SIEMPRE **asesoría legal**



600 600 0525