



FALMED

UDEGEN

UNIDAD DE
DEFENSA
DE GÉNERO

PROTOCOLO DE AGRESIONES AL PERSONAL DE SALUD

**Recomendaciones para casos agresiones sexuales: Acoso,
abuso sexual o violación**

Según la normativa vigente, las agresiones sexuales desde pacientes a personal de salud, se enmarcan en la Norma General Administrativa N°28, "Agresiones al personal de atención en los establecimientos de salud". El presente protocolo entrega recomendaciones desde la Unidad de Defensa de Género, sobre cómo actuar cuando estas agresiones son de índole sexual, para garantizar acogida, resguardo de la víctima y no revictimización.





EN CASO DE ACOSO SEXUAL:

Cuando una persona - hombre o mujer - realiza en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona afectada - hombre o mujer - y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Por su parte, la Dirección del Trabajo ha establecido en dictamen 1133/036 de 21/03/05 que las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluiría cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido, el que puede producirse por cualquier medio, incluyendo las propuestas verbales, correos electrónicos, cartas o misivas personales, etc.

- 1. No contestar la agresión:** Si contesta, considerar que sólo el hecho de responder, no constituye consentimiento de las insinuaciones o amenazas.
- 2. En caso de agresiones verbal:** Retirarse del lugar.
En caso de agresiones escritas: Se recomienda guardar conversaciones o medios de prueba.
- 3. Activar timbre de emergencia:** Este paso podría ser exceptuado, en caso que la situación de trauma impida a la víctima realizarlo.
- 4. Informar a Seguridad del Hospital:** Sólo informar que está siendo víctima de agresión verbal, no es requerimiento indicar de qué índole se trata.
- 5. Informar al Jefe de Servicio o de Unidad para que concurra al lugar:** Asegurar la continuidad de atención del establecimiento en caso que la víctima no se encuentre en condiciones de mantenerla.
En caso de agresiones escritas: Sólo informar de ser víctima de acoso por parte de paciente para asegurar que pueda tener atención médica por otro profesional.
- 6. Reportar la agresión verbal como accidente laboral en documento ad - hoc (Ley N°16.744):** Redactar el relato completo de los hechos, que será utilizado como único relato para evitar la revictimización secundaria.
- 7.** Solicitar que el Director del Hospital o establecimiento de Salud o quien cumpla funciones análogas tome las medidas de resguardo respecto al médico o médica afectado.
- 8.** Eventualmente informar a Carabineros de Chile o a la fuerza pública.

B.

EN CASO DE INTENTO O DE AGRESIÓN FÍSICA EFECTIVA (Abuso sexual o violación):

b.i.

Si el agresor es pariente de algún paciente

1. **No contestar la agresión:** Si contesta, considerar que sólo el hecho de responder, no constituye consentimiento de las insinuaciones o amenazas.
2. **Retirarse del lugar:** Garantizar ante todo la seguridad del funcionario.
3. **Activar timbre de emergencia:** Este paso podría ser exceptuado, en caso que la situación de trauma impida a la víctima realizarlo.
4. **Informar inmediatamente a Seguridad del Hospital:** Sólo informar que está siendo víctima de agresión verbal, no es requerimiento indicar de qué índole se trata.
5. **Llamar a Carabineros de Chile, a la fuerza pública o llamar al 133:** Redactar un único relato de los hechos tanto para declaración en carabineros como punto 6. Se recomienda realizar carta que puede ser utilizada en futuras declaraciones.
6. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley N°16.744).
7. Confeccionar D.A.U. y actuar según Norma Técnica para Víctimas de Violencia Sexual, Ministerio de Salud año 2015. Coordinar acciones en conjunto con Mutualidad (Determinar requerimiento de peritaje por Unidad Clínico Forense).
8. **Hospitalizar al médico o funcionario agredido, calificándolo como C2:** Siempre y cuando sea requerido según situación clínica y norma técnica
9. Suspender la atención de pacientes hasta que se garantice la seguridad del personal.
10. **Realizar relato de la agresión inmediatamente e incorporarlo al D.A.U. del funcionario y al libro de novedades:** Informar en libro de novedades como "Agresión física al personal de salud", sin otra especificación.
11. Contactar abogado del Hospital y a Falmed al 600 600 0525, solicitando derivación a Unidad de Defensa de Género, UDEGEN, para evaluar acciones disciplinarias, procedimientos sumarios, civiles, penales, según corresponda.
12. Contactar al Director del Hospital, recinto de Salud o quien cumpla funciones análogas, para que tome las medidas de resguardo respecto al médico o médica afectado.
13. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
14. Una vez hecho lo anterior, presentar denuncia o querrela con abogado del Hospital y Falmed.
15. Solicitar proceso administrativo.

b.i.i.

Si el agresor es el paciente:

a)

Si la agresión es secundaria a patología del paciente.

1. **No contestar la agresión:** Si contesta, considerar que sólo el hecho de responder, no constituye consentimiento de las insinuaciones o amenazas.
2. Tomar medidas de contención o aislamiento, previa indicación médica (Artículo 26 Ley N°20.584).
3. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (LeyN°16.744).
4. Confeccionar D.A.U. del funcionario y evaluar eventual traslado a mutual o institución afín y actuar según Norma Técnica para Víctimas de Violencia Sexual, Ministerio de Salud año 2015. Coordinar acciones en conjunto con Mutualidad (Determinar requerimiento de peritaje por Unidad Clínico Forense).
5. **Informar al tratante o al Jefe de Turno:** Informar de agresión y no del carácter de ella.
6. Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
7. Contactar abogado del Hospital y a Falmed al 600 600 0525 solicitando derivación a Unidad de Defensa de Género, UDEGEN, para evaluar acciones disciplinarias, procedimientos sumarios, civiles, penales, según corresponda.
8. Contactar al Director del Hospital, recinto de Salud o quien cumpla funciones análogas, para que tome las medidas de resguardo respecto al médico o médica afectado.
9. No se hará denuncia ni querrela, en caso que la acción no constituya delito.

b)

Si la agresión no es secundaria a patología del paciente

1. **No contestar la agresión:** Si contesta, considerar que sólo el hecho de responder, no constituye consentimiento de las insinuaciones o amenazas.
2. **Retirarse del lugar:** Garantizar ante todo la seguridad del funcionario. Retirarse cuando su seguridad y reacción natural ante el trauma lo permita.
3. **Activar timbre de emergencia:** Este paso podría ser exceptuado, en caso que la situación de trauma impida a la víctima realizarlo.
4. **Avisar inmediatamente a Seguridad del Hospital:** Sólo informar que está siendo víctima de agresión verbal, no es requerimiento indicar de qué índole se trata.
5. **Llamar a Carabineros de Chile, a la fuerza pública o al 133:** Redactar un único relato de los hechos tanto para declaración en carabineros como punto 6. Se recomienda realizar carta que puede ser utilizada en futuras declaraciones.
6. Informar al Jefe del Servicio para que este proceda a dar el alta disciplinaria (siempre que no ponga en riesgo la vida o salud del paciente (Artículo 35 Ley N°20.584).
7. Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral (Ley N°16.744).
8. Confeccionar D.A.U. y evaluar eventual traslado a mutual o institución afín y actuar según Norma Técnica para Víctimas de Violencia Sexual, Ministerio de Salud año 2015. Coordinar acciones en conjunto con Mutualidad (Determinar requerimiento de peritaje por Unidad Clínico Forense).
9. Hospitalizar al médico o funcionario agredido, calificándolo como C2 Siempre y cuando sea requerido según situación clínica y norma técnica.
10. Suspender la atención de pacientes hasta que se garantice la seguridad del personal.
11. **Realizar relato de la agresión inmediatamente e incorporarlo al D.A.U. del funcionario y al libro de novedades:** Informar en libro de novedades como "Agresión física al personal de salud".
12. Contactar abogado del Hospital y a Falmed al 600 600 0525 solicitando derivación a Unidad de Defensa de Género, UDEGEN, para evaluar acciones disciplinarias, procedimientos sumarios, civiles, penales, según corresponda.
13. Contactar al Director del Hospital, recinto de Salud o quien cumpla funciones análogas, para que tome las medidas de resguardo respecto al médico o médica afectado.
14. Consignar nombre, RUT y domicilio de testigos de la agresión.
15. Una vez hecho lo anterior, presentar denuncia o querrela con abogado del Hospital y Falmed.
16. Solicitar proceso administrativo.

