



Propuesta sobre prevención y reparación en casos de agresiones a funcionarios y funcionarias de los establecimientos de salud públicos y privados

Noviembre 2022

COLEGIO MÉDICO DE CHILE A.G.



Acuerdo N° 5 de la Asamblea General en Chillán 2022

- La Asamblea General del Colegio Médico de Chile acordó por unanimidad encomendar a la Mesa Directiva Nacional y al H. Consejo Nacional que elaboren una propuesta sobre prevención y reparación en casos de agresiones a funcionarios de los establecimientos de salud públicos y privados, para entregar a las autoridades.



Situación general

- La violencia laboral en el contexto sanitario es un problema de salud pública que ha crecido exponencialmente y que provoca graves consecuencias para los individuos, sus familias y la comunidad en general.
- Afecta y condiciona la prestación de los servicios de salud, provocando un detrimento en la calidad de la atención, el desarrollo académico y el desarrollo territorial-descentralizado de las profesiones del área de la salud, que pueden conducir a que los trabajadores abandonen su profesión.
- Una gran mayoría de médicos ha conocido casos de agresiones y muchos de ellos las han sufrido en forma directa o indirecta.
- Según el último registro de agresiones a funcionarios, informado por los Servicios de Salud, solo durante el primer semestre de 2022 se contabilizaron 1.173 agresiones, tanto físicas como verbales.
- Un 51,4% en establecimientos asociados a la atención primaria y 48,6% a la atención hospitalaria.
- Las causas de la violencia son multifactoriales y consideran desde el contexto social y la relación con el tratamiento, hasta los problemas en la comunicación del paciente y su familia con el personal de salud y las deficiencias del sistema en cuanto a infraestructura y recursos humanos, entre otros.



Situación general

- Desde 2019 la Ley 21.188 endurece las sanciones contra quienes agredan a profesionales y funcionarios que presten servicios en establecimientos de salud, entregando a los jefes de los establecimientos la obligación de denunciar los delitos cometidos al interior de las instituciones y facultándolos para adoptar medidas extraordinarias en resguardo de la seguridad, garantizando, además, el acceso a defensa jurídica para quienes sean víctimas de agresiones durante el desempeño de su trabajo.
- El Ministerio de Salud cuenta actualmente con un Protocolo de Agresión a los Funcionarios de la Salud que establece un marco de acción frente a situaciones de violencia, tendente a asegurar el desarrollo de las labores al interior del establecimiento de salud en un ambiente que garantice el resguardo de sus funcionarios.



Propuestas Generales de Prevención y Reparación

1. Incorporación en los compromisos de gestión u otros de los instrumentos de evaluación de desempeño de los directivos de los Servicios de Salud y la atención primaria del país de:
 - a. La implementación de medidas de prevención y reparación en casos de agresiones al personal de salud.
 - b. La obligación de notificar como accidente del trabajo cuando la agresión es física.
2. Catastro Nacional de Agresiones, que permita dimensionar la complejidad del problema y focalizar los recursos y gestiones donde más se necesite. Reforzar seguimiento de las denuncias por agresiones.
3. Promover un enfoque preventivo: basado en mejorar y fortalecer la comunicación médico-paciente, mediante estrategias para el manejo de situaciones complejas:
4. Educar a los equipos de salud sobre cómo realizar las denuncias. Manejo y simplificación de formularios.
5. Impulsar, en conjunto con ASOFAMECH, la inclusión en currículos de Medicina el desarrollo de habilidades comunicacionales en la relación médico paciente y familiar. Explorar la realización de cursos validados para pregrado.



Propuestas Generales de Prevención y Reparación

6. Considerar espacios seguros en todos los recintos de salud, especialmente en los box de atención. Avanzar hacia una normativa de construcción de establecimientos de salud que consideren el resguardo e integridad del personal. Considerar salas de entrevistas para informar a las familias.
7. Abordar la sobredemanda y déficit de recursos humanos, a través de la gestión en salud, ya que son gatillantes de situaciones de estrés en la relación médico, paciente y familia.
8. Potenciar los “deberes” de los pacientes, relevando el respeto hacia los funcionarios y las instalaciones, para que quien las incumpla sea objeto de sanciones.
9. Informar mediante campañas efectivas el Consultorio Seguro.
10. Fortalecimiento de los dispositivos de seguridad y medidas de protección en los centros que más lo requieran.
11. Protocolo Nacional con pertinencia territorial para enfrentar situaciones de agresión en los servicios de salud.
12. Involucrar a las Mutualidades y a la Superintendencia de Seguridad Social, sobre todo a nivel preventivo.



Propuestas Generales de Prevención y Reparación

13. Desarrollar un programa permanente sobre agresiones y enfoque preventivo a través de FALMED para todos los asociados, mediante talleres, cursos y módulos de trabajo.
14. Campaña comunicacional de concientización ciudadana, que acerque a la comunidad a los equipos de los centros asistenciales y apunte a que las agresiones dejen de naturalizarse. (Tiene un costo asociado)
15. Reactivación de las mesas de seguridad a nivel regional para definir acciones concretas.
16. Concretar la Mesa de Trabajo entre Subsecretaría de Redes Asistenciales, Subsecretaría de Prevención del Delito y otros actores involucrados (municipios, directores de SSSS, COLMED, otras asociaciones gremiales de salud)
17. Solicitar al Ministerio de Salud y a los empleadores que gestionen un seguro de responsabilidad patrimonial que permita cubrir los bienes.
18. Impulsar la Ley que establece asignaciones en establecimientos de desempeño difícil para recintos hospitalarios, similar a lo contemplado para la atención primaria en la Ley 19.378 en sus art 28 y siguientes.



Propuesta sobre prevención de agresiones



CUIDA A QUIEN TE CUIDA