



DIRECCION ATENCION PRIMARIA

401
9.11.2022

GRC/NMR/MCA/SVM/CBC/PVC/RDO

ORD. N°: **2721**

ANT: S/A

MAT: Actualiza gestiones y avances de las estrategias Ministeriales respecto de agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.

RANCAGUA, 14 DIC 2022

DE: SR. JAIME GUTIERREZ BOCAZ

DIRECTOR (S) SERVICIO SALUD O'HIGGINS

A: DIRECTORES DE CESFAM- JEFES DPTOS. DE SALUD- JEFE DIVISION SALUD CORPORACION MUNICIPAL DE RANCAGUA Y SAN FERNANDO- DIRECTORES DE HOSPITALES (15)

Como es de su conocimiento, el Ministerio de Salud, ha relevado como un lineamiento central, la preocupación que existe por los fenómenos de violencia que se vive en los establecimientos de salud en todos los niveles de atención, afectando a los funcionarios y sus familias, para cuyos efectos ha generado un modelo de gestión para enfrentar esta problemática en sus diferentes ámbitos, el cual se encuentra contenido en una serie de normas técnicas, orientaciones y directrices que dicha Cartera de Estado ha emitido, siendo las más relevantes, a modo de resumen, las siguientes:

- a-. Resolución Exenta N° 306 del 6.3.2018; Aprueba Norma General Administrativa N° 198 sobre agresiones al personal de atención en establecimientos de salud.
- b-. Ley N° 21.188 de diciembre de 2019; Modifica cuerpos legales para proteger a profesionales y funcionarios de los establecimientos de salud, incluye también trabajadores de la educación y manipuladores de alimentos.
- b-. Ord. N° 1623 del 19 de mayo de 2022; solicita fortalecer y relevar el trabajo de la Mesa de Seguridad de los Servicios de Salud del País.
- c-. Ord. N° 3.386 del 21 de septiembre de 2022; Acuerdo de colaboración de los CAVD de la Subsecretaría Prevención del Delito y fortalecimiento del trabajo de la Mesa de Seguridad.

Seguidamente, es del todo necesario y atendible, actualizar el estado y el desarrollo de las gestiones que en torno a esta estrategia ha realizado y se encuentra realizando este Servicio de Salud, para dar cabal cumplimiento a sus objetivos, que van en un continuum desde la prevención de las agresiones, el abordaje que se debe efectuar una vez que esta se produzca, el seguimiento de los casos y los habilitantes que se requieren en cada etapa.

1-. Reactivación de la Mesa de Seguridad Intersectorial, constituida el año 2019, interrumpido su funcionamiento por la pandemia, sesionó el 13 de octubre del presente, con gran representatividad de sus integrantes. Se repasa el marco normativo, las funciones de la mesa y las prestaciones de salud a entregar a los funcionarios víctimas de agresión.

2-. Replicar la misma Mesa a nivel de cada comuna, integrando todos los actores locales que intervienen coordinadamente en el abordaje de situaciones de violencia, tales como Alcalde, director de Cesfam, Jefe Dpto. de Salud, carabineros, PDI si existiese, abogado del Municipio según disponibilidad, representantes de gremios locales y el profesional referente del programa Saludablemente funcionarios. Dicha mesa debe contar con Decreto Alcaldicio o Resolución Exenta aprobatoria de sus integrantes, sus funciones, periodicidad de reuniones con su acta correspondiente. Son funciones esenciales de esta mesa la aplicación de la Norma General Administrativa 28 de agresiones al personal de atención en establecimientos de salud, elaborar plan de capacitación para todo el personal de salud, gestionar el registro de las agresiones, elaborar el protocolo de actuación local en caso de producirse dicha contingencia.

3-. Este Servicio de Salud, durante este año 2022 y sucesivos irá acompañando los procesos locales de constitución y gestiones asociadas a través de videoconferencias, cuya programación enviaremos

oportunamente, junto con proporcionar líneas de capacitación que son deseables de instalar para reforzar las capacidades locales, así como protocolos regionales, **el cual se remitirá para su adecuación local y envío a esta Dirección de Salud con plazo al 15 de enero de 2023, junto con el plan de difusión a todos los actores intervinientes (carta Gantt). En el caso de ya disponer de este protocolo local elaborado y aprobado por Resolución, enviar a esta Dirección de Salud en igual plazo.**

4-. Un aspecto de gran importancia en este modelo de gestión lo constituye el registro de todas las agresiones que se presentan a los funcionarios. Para implementar este registro, previamente se solicitó a cada comuna que designara el referente que estará a cargo de esta función, tanto en Hospitales como en Atención Primaria Municipal. A la fecha, dichos referentes ya se encuentran registrados en su perfil de operadores, en la plataforma que el Ministerio de Salud creó para estos fines, llamada RAFDS, registro de agresiones a funcionarios de salud, y cuya dirección web es rafds.minsal.gob.cl, y a la cual se ingresa con el RUT y la clave única del Estado.

Una vez registrados estos operadores, MINSAL efectúa el proceso de validación, a partir del cual ya se encuentran en condiciones de iniciar el registro de estos eventos, y a la vez ir abandonando el uso de planillas Excel como medio utilizado para la comunicación de estas contingencias hasta antes de la plataforma descrita. Para el manejo de las variables que se deben ingresar en dicha plataforma, se realizó la respectiva capacitación por parte del MINSAL, con fecha 25 de noviembre del presente, la que puede ser reforzada si es necesario, por el equipo motor de esta estrategia del Servicio de Salud O'Higgins. **Posterior a esta capacitación se solicita regularizar el registro de todo el año 2022, con plazo al 31 de diciembre de 2022, lo cual es de crucial importancia, puesto que el no contar con ellos produce 2 efectos:**

a-. Limita el acceso a recursos para reforzar la seguridad del establecimiento con distintas implementaciones que contribuyen a ello, recursos que bajan por el programa de apoyo a la gestión local.

b-. El registro de agresiones se incorporó como una variable, entre otras, para ponderar la postulación al beneficio que concede la Ley de Atención Primaria, de desempeño difícil urbano, que en caso de no contar con registros afecta el puntaje del total de las variables incidentes, lo que determina que el establecimiento quede bajo la línea de corte del 25% de la dotación nacional de establecimientos clasificados como urbanos y en consecuencia no perciba este beneficio para su dotación.

5-. En función de que el 60% de las agresiones a funcionarios se producen en la Atención Primaria de Salud, se requiere del compromiso de los Jefes de Dpto. y Directores de Cesfam, y en los Hospitales evidentemente de su Director y Sub-Directores correspondientes de acuerdo a su organigrama, quiénes además deben integrar la mesa comunal. En la misma línea es necesario intencionar, en aquellas comunas donde coexisten ambos sistemas de salud, Hospital dependiente del Servicio de Salud y APS Municipal, se conforme una mesa unificada con integrantes de ambos dispositivos para el abordaje más integral de la problemática. **Es de suma importancia destacar que este registro, en la ya mencionada plataforma RAFDS, no es un fin en sí mismo, sino que es el insumo para obtener, al partir del dato, información que caracterice el problema en magnitud, comportamiento del fenómeno, estamento más afectado, causas que gatillan la agresión, a fin de adoptar un plan de mejora en la organización que tienda a eliminar y/o mitigar dichas causas y con ello la disminución de agresiones.**

6-. En el registro del caso en la plataforma RAFDS, el documento mínimo a subir es el FAF, formulario de agresiones a funcionarios, a objeto de acreditar que el hecho efectivamente ocurrió, con la firma del funcionario agredido que efectúa la denuncia y del Director del Establecimiento que está obligado a canalizar dicha denuncia ante Fiscalía, Carabineros o PDI, a través de una constancia, denuncia o interposición de querrela en contra de quienes resulten responsables de dicha agresión, sin perjuicio que también se pueda complementar este FAF con la DIAT (declaración individual de accidente del trabajo), formularios que deben estar siempre disponibles en sus centros de salud para dichos fines. Este formulario FAF, incorpora el seguimiento del funcionario, hasta el cierre del caso, aspecto fundamental en el resguardo de su salud y de su grupo familiar.

7-. Como parte de la respuesta inmediata al funcionario agredido, se debe efectuar la constatación de lesiones en un Servicio de Urgencia, junto con la contención y los primeros auxilios psicológicos, por parte de funcionarios del mismo establecimiento que cuentan con capacitación en dicha técnica, el trabajador agredido también puede requerir atención en su Organismo administrador de la Ley N° 16.744, de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, a la cual su institución se encuentre afiliada, la que se obliga a entregar todas las prestaciones de salud contempladas en su Art. 29 del párrafo 2° y hasta la total recuperación de la salud del afiliado. También, en virtud del convenio de colaboración suscrito entre el Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Prevención del delito, en caso que las circunstancias lo ameriten, es posible acceder a las prestaciones que brindan los Centros de Apoyo a víctimas de delitos violentos (CAVD), quiénes proporcionan apoyo psicológico al funcionario y su familia, además de disponer de equipo jurídico para acompañamiento del funcionario en querrela y representación en tribunales. En nuestra Región se dispone de este servicio en Rancagua y San Fernando, con los siguientes datos de contacto:

a-. CAVD Rancagua, calle Freire N° 167, correo spd-cavd-rancagua@interior.gob.cl

b-. CAVD San Fernando, calle Valdivia N° 627, correo spd-cavd-san-fernando@interior.gob.cl

8-. Finalmente, se conformará el Comité de Seguridad en esta Dirección de Salud, conformado por:

- Participación ciudadana y trato al usuario
- Representantes de Directores de Hospitales
- Salud Mental componente Saludablemente funcionarios
- Salud del trabajador
- Jurídico
- Comunicaciones
- Salud ocupacional de SEREMI de Salud
- Representantes de los Organismos administradores de la Ley 16.744, invitados ocasionales.
- Representante Regional de FENATS-FENPRUSS-CONFUSAM-SAMUSAR

Objetivo del Comité de Seguridad de la Dirección de Salud:

Generar una oportunidad para que los representantes involucrados en estas materias evalúen las condiciones de seguridad y salud laboral de los funcionarios de salud en la región y presenten iniciativas tendientes a mejorarlas, considerando las realidades particulares de cada establecimiento.

Funciones del Comité de Seguridad de la Dirección de Salud:

- a-. Apoyar y promover la conformación de las mesa de seguridad comunales.
- b-. Monitorear la conformación de las mesas de seguridad comunales
- c-. Efectuar visitas de acompañamiento a los niveles locales relativo al funcionamiento de la mesa comunal
- d-. Monitorear el registro de las agresiones a funcionarios
- e-. Apoyar en la elaboración de los protocolos locales para hacer frente a una agresión
- f-. Efectuar capacitaciones planificadas para el año en los niveles locales
- g-. Efectuar retroalimentación de los registros a través de video-conferencias con los niveles locales.
- h-. Apoyar y monitorear planes de trabajo anual de la mesa de seguridad local.
- i-. Integrar a los organismos administradores de la Ley 16.744 para revisión de su cartera de servicios disponible para casos de agresiones de funcionarios y los flujos de atención.
- j-. Proponer al Nivel Central, centros de salud para mejoramiento de sus condiciones de seguridad, según los fundamentos que sustentan su intervención.

Sin otro particular saluda atentamente a Ud.



JAIME GUTIERREZ BOCAZ
DIRECTOR (S)
SERVICIO DE SALUD DEL LIBERTADOR
GENERAL BERNARDO O'HIGGINS

DISTRIBUCION:

- La indicada
- Dirección Atención Primaria