



HOSPITAL DR. LEONARDO GUZMÁN ANTOFAGASTA
SUBDIRECCION GESTION Y DESARROLLO DE PERSONAS
AZP/BCR/CMO/RIP/CVA/cob

CIRCULAR N° 025

MAT.: INSTRUYE ACCIONES ANTE EL INCUMPLIMIENTO NORMATIVO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD, EN EL CONTEXTO DE LA VISITA A PACIENTES HOSPITALIZADOS EN HRA

ANTOFAGASTA, 22 ENE 2025

A : JEFES Y/O SUPERVISORES DE UNIDADES CLÍNICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO.

DE : DIRECTOR, HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA.

Junto con saludar y en atención a la ocurrencia de hechos de agresión que han afectado al personal de salud de áreas de hospitalización de nuestro establecimiento, por parte de usuarios/os y acompañantes, que, a su vez, son funcionarios de la red de salud, hemos identificado la importancia de:

- a) Evaluar la implementación de un plan de mejora que permita identificar brechas y acciones en el proceso de atención a pacientes hospitalizados, que impidan o mitiguen la ocurrencia de estas conductas y que podrían exponer a riesgo tanto a los pacientes como a los funcionarios, para este efecto es relevante considerar la elaboración, revisión, actualización y difusión de protocolos y procedimientos de actuación.
- b) Difundir los procedimientos de denuncia/reporte al personal de salud, tanto para denunciar hechos de Violencia laboral (entre funcionarios), como para reportar hechos de Violencia en el Trabajo (cometidos por personas externas).
- c) Procurar la entrega oportuna de atención psicológica a las y los funcionarios afectados, por parte de Mutual de Seguridad, de acuerdo con lo estipulado por la ley 21.643 y sus documentos complementarios.
- d) Derivar los antecedentes disponibles para evaluar el inicio de procesos administrativos, que permitan identificar responsabilidades y eventualmente, definir sanciones ante los hechos denunciados.

Respecto de la letra d), se hace necesario identificar las conductas denunciadas por el personal, por parte de usuarios / visitas / acompañantes, y que a su vez son funcionarios de salud:

- Cuestionamiento ofensivo del trabajo realizado por el equipo de salud en turno.
- Incumplimiento en horarios de visita.
- Entrega impositiva de instrucciones sobre el cuidado de pacientes, sin ser parte del equipo de salud del sector de hospitalización.
- Uso no autorizado de instrumental e insumos dispuestos en el área de hospitalización.
- Accesos a salas de hospitalización de funcionarios como de otras personas, sin autorización previa.
- Acceso a sistemas de información institucionales para revisar evoluciones clínicas (SICLOPE), sin ser parte del equipo clínico que está a cargo de la atención del paciente.

Estas conductas no sólo vulneran los protocolos internos, sino que también lo estipulado por la Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes del Paciente; por otra parte, constituyen un acto violento en contra del personal de salud, contemplado en la ley 21.643, también conocida por Ley Karin, dando cuenta además de acciones que contravienen los deberes funcionarios establecidos en el Estatuto Administrativo, por lo que éstas deben ser denunciadas, investigadas y sancionadas, acorde al procedimiento vigente.

Por lo anterior, se instruye además a todas las jefaturas y/o líneas de supervisión informar al personal de su dependencia que, ante la ocurrencia de hechos que revistan las características mencionadas, se debe realizar el reporte FAF por parte de él o de la funcionaria afectada para luego entregarlo en la Unidad de Buen Trato Laboral, donde se gestionará su registro en plataforma MINSAL y su derivación a la Unidad de Jurídica y a la Unidad de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental.

Adicionalmente, la jefatura del personal afectado debe enviar correo electrónico a la subdirección de que se trate, informando el hecho indicando:

- ✓ **Nombre funcionario/a afectado/a:**
- ✓ **Nombre funcionario/a agresor/a:**
- ✓ **Unidad de Dependencia del funcionario/a agresor/a:**
- ✓ **Nombre paciente hospitalizada/o con quien tiene vínculo:**
- ✓ **Falta o incumplimiento identificado:**
- ✓ **Fecha de ocurrencia del hecho:**
- ✓ **Horario de ocurrencia del hecho**
- ✓ **Testigos:**
- ✓ **Respaldos:**
Ejemplo: Consentimiento firmado por parte del familiar - FAF de personal afectado
Registro del hecho en SICLOPE
- ✓ **Relato:**

Este reporte deberá ser derivado desde la subdirección de la que se trate a la Unidad Jurídica para que se evalúe la situación en su mérito y se ponderen las acciones a seguir, tales como: recomendación de anotación de demérito que debe ser presentada a la dirección y/o inicio de proceso de investigación sumaria o sumario administrativo.

Finalmente, se solicita dar amplia difusión de lo señalado a los funcionarios de su dependencia, con la finalidad de recordar la importancia de contribuir a generar ambientes bien tratantes, tanto para usuarios como para funcionarios, normativa vigente en esta materia y las eventuales sanciones a las que se exponen por su incumplimiento, todo lo anterior orientado al resguardo de salud e integridad de funcionarias y funcionarios, así como la continuidad en la entrega de nuestros servicios a los usuarios.

Sin otro particular, le saluda cordialmente.



ANTONIO ZAPATA PIZARRO
DIRECTOR
HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

DISTRIBUCIÓN: 30

- **Indicado.**
- Depto. Planificación y Control de Gestión de Personas.
- Depto. Calidad de Vida Laboral.