

INSTRUCCIONES ANTE AMENAZAS O AGRESIONES

Nunca conteste la agresión

A

Agresión verbal de paciente o familia

- 1 Retirarse del lugar.
- 2 Activar timbre de emergencia.
- 3 Informar a **Seguridad del Hospital**.

- 4 Informar al jefe de Servicio o de Unidad para que concurra al lugar.
- 5 Reportar la **agresión** verbal como accidente laboral en documento ad hoc (Ley n°16.744).
- 6 Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
- 7 **Eventualmente** informar a Carabineros de Chile o a la fuerza pública.

B

Intento o agresión física efectiva asociada a la patología del paciente

- 1 **Tomar medidas de contención** o aislamiento, según indicación médica (art. 26 Ley N°20.584).
- 2 Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral, en Servicio de Urgencia de la institución (Ley n°16.744).
- 3 Confeccionar **D.A.U.** del funcionario agredido y evaluar eventual traslado a mutual o institución afín.
- 4 Informar al tratante o al jefe de turno.
- 5 Consignar el hecho en la ficha clínica del paciente.
- 6 No se presentarán acciones judiciales penales.

C

Intento o agresión física efectiva no asociada a patología del paciente

- 1 Retirarse del lugar.
- 2 Activar timbre de emergencia.
- 3 Informar a **Seguridad del Hospital**.

- 4 Llamar a Carabineros, a la fuerza pública o al **133**.
- 5 Informar al jefe de Servicio para que éste proceda a dar el alta disciplinaria siempre, que no ponga en riesgo la vida o salud del paciente, (Art. 35 Ley N° 20.584).
- 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 Consignar nombre, rut y domicilio de testigos de la agresión.
- 10 Contactar al Director y Abogado del Hospital.

D

Intento o agresión física efectiva de pariente

- 1 Retirarse del lugar.
- 2 Activar timbre de emergencia.
- 3 Informar a **Seguridad del Hospital**.

- 4 Llamar a Carabineros, a la fuerza pública o al **133**.
- 5 Certificar lesiones sufridas y pedir que sean reportadas como accidente laboral en Servicio de Urgencia de la institución (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 Contactar al Director y Abogado del Hospital.

FALMED  600 600 0525

RECUERDE

- No normalicemos las agresiones.
- Solicite SIEMPRE asesoría legal.