



**PROTOCOLO PARA ENFRENTAR
AGRESIONES EN LOS SERVICIOS
A FUNCIONARIOS DE PARTE DE USUARIOS
(CÓDIGO NARANJA)**

1.- OBJETIVO

Disponer de un documento que describa los métodos para enfrentar los distintos tipos de agresiones ocurridas tanto al personal del Hospital Félix Bulnes, como a personal de guardias de la empresa ORSEG LTDA.

2.- ALCANCE

Este procedimiento está dirigido a todo el personal de las distintas unidades del HFB que tenga relación directa o indirecta con el desarrollo de las actividades de vigilancia de la empresa ORSEG.

3.- REFERENCIAS

Decreto Supremo N° 867 de fecha 13-06-2017, dicta Reglamento sobre nuevos estándares para personas, personal y empresas que reciben servicios o realizan actividades de Seguridad Privada.

- Decreto Ley N° 3607 de fecha 08-01-1981.-
- Plan Anual de Operación 2021 del servicio de Seguridad y Vigilancia
- Anexos 10.2 manual de procedimientos (procedimientos de emergencia)

4.- PROPOSITO:

El presente documento tiene por propósito servir de orientación y guía de actuación para la gestión ante un riesgo y atención de emergencias en las distintas unidades del Hospital Félix Bulnes, por parte del personal que brinda servicios de seguridad privada.

5.- DEFINICION DE AGRESION

La violencia en los lugares de trabajo está considerada como un atentado contra la dignidad y derechos de los trabajadores.

La agresión es la intención de provocar un daño hacia una persona, se trata de una conducta hostil o destructiva.

5.1.- Tipos de Agresiones:

Agresión Psicológica: Cualquier acción u omisión que vulnere, amenace la integridad psíquica, tales como tratos humillantes o vejatorios, vigilancia, coacción, exigencia de obediencia, explotación, limitación de la libertad ambulatoria, entre otros. Se puede manifestar en forma verbal o no.

Agresión Física: Cualquier agresión dirigida contra el cuerpo de una persona o grupo de personas y que vulnera, amenaza la integridad física o su derecho a la vida. Se incluyen: patadas, bofetadas, empujones, tirones, mordiscos, pellizcos, golpes de puño, etc.

6.- COMO PROCEDER EN CASO DE AGRESION A PERSONAL DEL HOSPITAL FELIX BULNES:

- a) En caso de ocurrir una agresión en el H.F.B. el personal de guardia de ORSEG, en el ejercicio de sus funciones, actuará de acuerdo a lo establecido en el D.S. 867 en Materias de Seguridad Privada y lo establecido en el documento "SCMS-SYV-PE-0001: Procedimientos de Emergencia para enfrentar Agresiones, punto N° 6", establecido en el Plan Anual de Operación 2021 del Servicio.
- b) Ejercer la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto privados como públicos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos, llevando a cabo las comprobaciones, registros y prevenciones necesarias para el cumplimiento de su misión.
- c) Evitar la comisión de actos delictivos o infracciones administrativas en relación con el objeto de su protección, realizando las comprobaciones necesarias para prevenirlos o impedir su consumación, debiendo oponerse a los mismos e intervenir cuando presenciaren la comisión de algún tipo de infracción o fuere precisa su ayuda por razones humanitarias o de urgencia.
- d) **Rol de personal clínico:**

El personal clínico es responsable de activar el código naranja ya sea avisando a personal de guardia o a través de llamado a la Central de Vigilancia. El personal de salud deberá velar por el resguardo de los pacientes y usuarios que se encuentren en las zonas clínicas.
- e) **Líder del evento:**

Ante cada evento de violencia existirá un líder del evento quien será la persona responsable de dirigirse verbalmente al agresor y dar las instrucciones al personal. Por parte del equipo clínico este corresponderá a médico y/o enfermero jefe de turno mientras que por parte del equipo de seguridad corresponderá al Supervisor de Seguridad de Turno.

f) **Evento de magnitud mayor:**

Ante eventos de violencia de magnitud mayor, como, por ejemplo, el ingreso de manifestantes armados a las unidades clínicas, se deberá aplicar protocolo de evacuación a áreas de seguridad. (Patio de estacionamiento de las Ambulancias). Si no fuese posible la evacuación hacia el exterior, los funcionarios y pacientes deberán resguardarse en un lugar seguro y alejado del lugar afectado, dirigiéndose a los recintos aledaños (según lo indicado en Protocolo de Emergencia y Evacuación del HFBC)

7.- En una situación de agresión, deberá actuar de acuerdo a los siguientes

Principios:

- Legalidad
- Integridad
- Dignidad en el ejercicio de sus funciones
- Corrección en el trato con los ciudadanos
- Proporcionalidad en el uso de las técnicas y medios de defensa
- Reserva de los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones

8.- Emergencia declarada:

El personal de seguridad, realizará lo siguiente:

- 1) Guardias: Comunicar de inmediato a la Central de Seguridad y Vigilancia (CCTV) de la novedad que está sucediendo, indicando claramente el sector. La activación del procedimiento será de responsabilidad de los funcionarios del HFB (Clínicos, administrativos)
- 2) Funcionarios del HFB: Anexo **237175** de la Central de Vigilancia (24 hrs) o citófono de emergencia ubicado en gabinetes contra incendio, ambos sistemas de comunicación son oficiales para indicar alguna situación de emergencia al interior del hospital.
- 3) CCTV de forma inmediata procederá a comunicar a guardias, por el sistema radial propio, la novedad y el sector de ocurrencia, mediante la frase **“ATENTO PERSONAL DESEGURIDAD CODIGO NARANJA EN....”**
- 4) CCTV Procederá a verificar de inmediato en monitores, las imágenes que se estén visualizando del sector que se indicó la emergencia.
- 5) Una vez identificadas la o las personas con actitud agresiva, procederá avocear por el sistema de alto parlantes el siguiente mensaje: **“atención modula seguridad, la persona que viste se informa que Carabineros va al lugar”**, como método disuasivo de apoyo extra.

- 6) Para el sector de Urgencias que cuenta con 2 guardias asignados, y tratándose del lugar de mayor interés respecto a la aplicación de este plan, Personal de seguridad deberá apoyar de la siguiente manera:
 - a. Supervisor de turno dirigirse de inmediato al sector.
 - b. Guardia de reacción dirigirse de inmediato al sector.
 - c. Guardias del sector de urgencias (Infantil y Obstétrica), deberá apoyar sector de urgencia adultos.
 - d. Guardia de sector ambulancia, acudirá por el interior de urgencia con el fin de brindar protección a personal de salud.
 - e. Guardia de sector Hall, también acudirá a brindar apoyo
- 7) Para el resto de los sectores/unidades del Hospital, se solicitará apoyo vía radial a todos los guardias más cercanos al lugar donde acontece el evento de agresión, procurando que la cantidad mínima entre Guardias y supervisores siempre sea de 8
- 8) En resumen, el personal que deberá apoyar durante la emergencia es de **ocho (8)** funcionarios de seguridad.
- 9) En todo momento se deberá mantener la calma y contener la situación, en ningún caso debe responder a las presuntas agresiones o provocaciones.
- 10) Deberán controlar la situación buscando puntos de acuerdo como un mediador.
- 11) La central de vigilancia de seguridad guiará a mayor cantidad de funcionarios de seguridad con el propósito de **PREVENIR** la no acción del agresor. (Seguridad Disuade)
- 12) En caso de violencia verbal explícita y directa, **NO DEBE RESPONDER** a los insultos y desafíos del agresor.
- 13) En paralelo y al comienzo de cualquier situación de intento de agresión o comportamiento violento por parte de los Usuarios, el Supervisor dispondrá el llamado a Carabineros al fono **229224600** (45° Comisaría de Carabineros) o al anexo interno del Hospital **226839** (Oficina de Carabineros de turno en Urgencia Adultos), para que tomen el control de la situación.
- 14) Si durante el desarrollo de la contingencia, el atacante incurre en acciones violentas directamente en contra de funcionarios, pacientes o público presente en cualquier área del hospital; como también al sorprenderse en actos vandálicos en contra de la infraestructura, se procederá a la contención del sujeto con mínimo 2 guardias presentes, los que utilizarán la mínima fuerza requerida en forma proporcional, para inmovilizar y retirar al sujeto desde el área afectada. La contención de éste se terminará una vez que sea acompañado fuera del área concesionada o entregado al personal policial presente en el lugar.

15) El procedimiento "Código Naranja" se dará por terminado una vez el o los sujetos que produjeron la activación del protocolo, sean retirados del recinto de concesión o entregados al personal Policial y el supervisor de Seguridad en Turno compruebe mediante un barrido de seguridad en el lugar de los hechos que no existan elementos, personas o motivos que induzcan al regreso del individuo agresor.

9.- PREVENCIÓN DE CONSUMACIÓN DE EVENTOS:

Con el fin de evitar la consumación de hechos que puedan configurar un delito, tal como agresión física a personal de salud o personal de seguridad privada se ha dispuesto que el perfil del funcionario que brinde servicios en los sectores de URGENCIA ADULTOS, deberá mantener una condición física que permita lograr un grado de disuasión para evitar este tipo de faltas o delitos.

10.- RECURSOS:

- Equipos de comunicación interna.
- Equipo celular habilitado para seguridad
- Sistemas de vigilancia visual mediante circuito cerrado de televisión.
- Alarmas (Voceo de comunicaciones)

11.- SUGERENCIA:

Producto que la dotación de Carabineros de la 45° Comisaría, no permite mantener las 24 horas un funcionario de punto fijo en la dependencia destinada para ellos, se sugiere implementar comunicación directa vía radial con el personal de dicha comisaría.

LA SEGURIDAD LA HACEMOS TODOS

ORSEG SEGURIDAD INTEGRAL LIMITADA