PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIONES COMPLEJAS O CRÍTICAS CON PACIENTES O CLIENTES

**OBJETIVO**

Disponer de un protocolo de actuación en caso de que el colaborador o la colaboradora se enfrente a una situación compleja o críticas con pacientes o clientes y facilitar el apoyo al colaborador o colaboradora, por parte de la jefatura y la Institución.

**ALCANCE**

Este protocolo aplica a todos los colaboradores y colaboradoras que interactúan con pacientes o clientes.

**RESPONSABILIDADES**

**Colaborador o colaboradora:** Informar de inmediato cualquier situación compleja o crítica y seguir los procedimientos establecidos.

**Jefatura**: Evaluar, responder y proporcionar apoyo continuo al colaborador o colaboradora.

**DEFINICION**

**Situación Compleja o Crítica:** Cualquier interacción con pacientes o clientes que implique agresión verbal, amenazas, comportamientos intimidatorios, o cualquier otra conducta que ponga en riesgo la integridad física o psicológica del colaborador o colaboradora.

**PROCEDIMIENTO**

**Identificación y comunicación**

* **Detección:** El colaborador o colaboradora debe identificar y reconocer la situación compleja o crítica.
* **Comunicación Inmediata:** El colaborador o colaboradora debe informar de inmediato a su supervisor directo o a la jefatura sobre la situación. Esto puede hacerse verbalmente o a través de los canales de comunicación establecidos (teléfono, correo electrónico, sistema de reporte interno). Tener en cuenta que el que reporta la situación crítica o compleja puede ser el propio afectado o un tercero sin importar el área de trabajo.

**Evaluación de la Situación**: La jefatura debe evaluar la gravedad de la situación y determinar las acciones inmediatas necesarias para proteger al colaborador o colaboradora.

**Medidas Inmediatas**: Dependiendo de la evaluación, la jefatura puede tomar las siguientes medidas:

* **Dialogar** con el paciente o cliente para comprender la situación, y revisar alternativas de continuidad de atención.
* **Separación** física del trabajador y el paciente o cliente.
* **Derivar** al paciente o cliente con otro colega supervisando que la atención se realice de forma fluida, para que el tiempo de atención sea el estrictamente necesario, sin dilatarlo en exceso.
* **Continuar y finalizar** la atención él mismo.
* **Solicitar presencia y vigilancia** del personal de seguridad si es necesario, en los lugares que cuenten con estos servicios.
* **Proveer** de un espacio seguro para el colaborador o colaboradora (ej.: comedor, oficina de jefatura).

**Guía según tipo de situación**

**Agresión verbal:**

* Reportar inmediatamente a jefatura.
* Jefatura debe ir al lugar de trabajo del colaborador/a.
* Dialogar respetuosamente con el paciente o cliente.
* Separa físicamente al colaborador de la situación, si fuese necesario.
* Derivar al paciente o cliente con otro colaborador para continuar la atención, siempre en presencia de la jefatura hasta el término de la atención procurando no dilatar en exceso el tiempo de atención.

**Amenazas intimidatorias:**

* Reportar inmediatamente a Jefatura.
* Si el área cuenta con guardia, solicitar su presencia.
* Separar físicamente al colaborador de la situación (Indicarle que espere en la oficina de la Jefatura).
* Derivar atención a otro compañero, teniendo presencia de 3 personas (Ej.: Jefatura, guardia y colaborador) hasta el término de la atención.
* Sin dilatar en exceso el tiempo de atención.

**Agresión a la integridad física y/o psicológica:**

* Reportar inmediatamente a Jefatura.
* Si el área cuenta con guardia, solicitar su presencia.
* Separar físicamente al colaborador de la situación (Indicarle que espere en la oficina de la Jefatura).
* Si la situación lo permite, continuar la atención con otro compañero, teniendo presencia de 3 personas (Ej.: Jefatura, guardia y colaborador) hasta el término de la atención.
* Sin dilatar en exceso el tiempo de atención.
* Derivar al colaborador/a afectado a la Asociación Chilena de Seguridad en coordinación con Prevención de Riesgos, para atención médica y/o atención psicológica temprana.

**Agresión escrita:**

* Informar a jefatura.
* Reenviar correo a la jefatura.
* Jefatura responder al correo.

En las situaciones que se vea amenazada la integridad física del colaborador/a o del equipo de trabajo o pacientes/clientes presentes, se debe llamar inmediatamente a Carabineros al número 133.

**APOYO AL COLABORADOR O COLABORADORA**

La Institución proveerá al colaborador o colaboradora afectada:

* Derivación inmediata a la Asociación Chilena de Seguridad, para atención de lesiones físicas o psicológicas.
* Brindar información al colaborador o colaboradora sobre el *PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO* y el *PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DEL ACOSO SEXUAL, LABORAL Y LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO*.

**REPORTE FINAL**

La jefatura debe documentar detalladamente el incidente, incluyendo fecha, hora, descripción de los hechos, medidas tomadas y resultados a su jefatura directa por correo electrónico.

Los hechos denunciados por el afectado deben ser en forma escrita o si es en forma verbal, se debe levantar un acta con la declaración y este documento debe ser firmado por el trabajador afectado.

**MEDIDAS PREVENTIVAS**

Las medidas preventivas están contempladas en el *PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE ACOSO SEXUAL, LABORAL Y VIOLENCIA EN EL TRABAJO* vigente.