



PROTOCOLO INTERNO

MANEJO DE PACIENTES AGRESIVOS

1. Objetivo

Establecer un procedimiento claro ante situaciones de agresión por parte de pacientes hacia el personal de la clínica, con el fin de proteger la seguridad, salud mental y el ambiente laboral del equipo.

2. Definición de agresión

Se considera agresión toda conducta que incluya:

- Gritos, insultos, amenazas verbales.
- Intimidación psicológica o humillación.
- Acoso o manipulación emocional.
- Actos de violencia física o intento de daño.
- Conductas hostiles repetidas que afecten al personal.

3. Procedimiento ante un caso de agresión

a. Actuación inmediata

- El profesional o recepcionista debe **detener inmediatamente la atención**.
- Solicitar apoyo al personal administrativo.
- Retirarse a una zona segura si se siente amenazado.
- Informar a dirección clínica lo antes posible.

b. Registro del incidente

- Completar un informe interno indicando:
 - Fecha, hora y lugar.
 - Nombre del paciente y profesional afectado.
 - Detalles del incidente (qué se dijo o hizo).
 - Testigos presentes (si los hay).

c. Evaluación del caso

- Dirección revisa el informe y analiza la gravedad del hecho.
- Se define si corresponde emitir advertencia o terminar la relación clínica con el paciente.



d. Comunicación al paciente

- En casos graves, se emite **carta formal** informando la suspensión de atención futura.
- Se deja constancia del motivo y del respaldo legal o interno.

e. Acciones legales (si corresponde)

- Si existió amenaza, intento de agresión física, daño moral o daño a instalaciones, se puede proceder con **denuncia formal a Carabineros o PDI**.

4. Medidas preventivas

- Capacitación del equipo en manejo de conflictos y comunicación con pacientes difíciles.
- Señalética clara en sala de espera sobre el respeto mutuo.
- Apoyo psicológico al personal afectado si lo requiere.

5. Vigencia

Este protocolo entra en vigencia desde su publicación y forma parte del reglamento interno del centro.

Nota Legal

Este protocolo de manejo de pacientes agresivos cumple con la legislación chilena, incluyendo la Ley N° 20.584 sobre los derechos y deberes de los pacientes, la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores y la Ley N° 19.628 sobre la protección de datos personales. Nos reservamos el derecho de modificar este protocolo, y cualquier cambio será informado oportunamente en esta página web. Si tienes alguna duda o deseas más información, por favor, contáctanos a:

Correo electrónico: contacto@cumbresdelsantuario.cl

Teléfono: [+51 281 2159](tel:+512812159).