



Aumentan las agresiones y actos de violencia contra funcionarios de la salud en la provincia

MALOS TRATOS. El Servicio de Salud de Osorno ha contabilizado 155 ataques tanto en la red primaria como asistencial en un año. Se trata de insultos, amenazas, intentos de agresiones físicas e incluso golpes. Gremio y usuarios dicen que falta más protección.

Verónica Salgado

veronica.salgado@australosorno.cl

En el sistema público de salud, los funcionarios cumplen un rol fundamental, ya que desarrollan extensas jornadas laborales, en la mayoría de los casos bajo altos niveles de presión y frente a situaciones críticas, teniendo siempre presente la necesidad de entregar la mejor atención posible a quienes llegan hasta los distintos recintos asistenciales en busca de ayuda.

Pese a desempeñar una función esencial para el funcionamiento del sistema sanitario, también están expuestos a sufrir agresiones y distintos actos de violencia, situación que en la provincia se ha evidenciado con el aumento de casos registrados tanto en la red asistencial, como en la atención primaria. En el plazo de un año se han contabilizado 155 casos denunciados formalmente ante las autoridades del Servicio de Salud de Osorno (SSO).

Se trata de funcionarios que han sido víctimas de insultos, amenazas, intentos de agresiones físicas e incluso golpes, lo que da cuenta de la escasa tolerancia y falta de respeto por parte de algunas personas que, además, están incurriendo en un delito tipificado en el Código Penal.

Una realidad que a nivel nacional alcanza cifras críticas y llega a un promedio de 28 agresiones diarias ocurridas en recintos de salud, lo que ha lleva-



LA URGENCIA DEL HOSPITAL BASE ESTÁ ENTRE LAS MÁS CRÍTICAS POR AGRESIONES A FUNCIONARIOS.

do al ministerio del ramo a adoptar medidas de resguardo para proteger a los funcionarios mediante el fortalecimiento de la seguridad en los establecimientos, además de apoyo psicológico y jurídico en los casos que corresponda.

REALIDAD PROVINCIAL

Rodrigo Alarcón, director del Servicio de Salud Osorno, explicó que desde hace más de un año cuentan con un programa de protección a los funcionarios, el cual considera apoyo psicológico y también jurídico. Esta iniciativa está pensada para entregar contención a los trabajadores cuando enfrentan situaciones complejas propias de la naturaleza de sus funciones, pero también cuando son víctimas de agresiones en sus

lugares de trabajo.

“Tenemos, en lo que va corrido del año, un total de 155 denuncias por agresiones a funcionarios tanto en la atención primaria (salud municipal) como en los hospitales, ya sean actos de violencia verbal, amenazas y muy pocas agresiones físicas, aunque también existen esos casos. Entonces, contamos con un sistema de protocolos que implica incluso la presentación ante tribunales de denuncias contra el agresor, con solicitud de alejamiento respecto de la víctima, que es el funcionario de salud, entre otros procedimientos como, por ejemplo, el cambio de puesto de trabajo para resguardar la seguridad del trabajador”, señaló el directivo.

Agregó que “entonces, en-

tregamos apoyo, primero, para la seguridad de todos los funcionarios, para abordar la problemática de quienes pasan por estas situaciones que son complejas y también está implementado un sistema de denuncias que permite que cada vez que un funcionario ha sido agredido en la Red de Salud Provincial podamos reaccionar de forma rápida, sistema que además hemos ido mejorando. Es un tema complicado, donde es importante que los funcionarios denuncien y también que nuestros usuarios respeten a la gente que está prestando un servicio clave, como es la atención sanitaria”.

PROBLEMA EN ALZA

Según estudios realizados a nivel nacional, la mayor cantidad

de agresiones ocurre durante la mañana, gatilladas principalmente por las extensas esperas y por problemas de salud mental de muchos usuarios. Las zonas críticas corresponden a aquellos recintos ubicados en sectores con alta incidencia delictual, mientras que el personal de los Centros de Salud Familiar (Cesfam) y de los servicios de atención de urgencia son quienes más denuncias presentan por agresiones.

Marcelo Oyarzún, presidente de la Confederación Nacional de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud (Cenpruss), explicó que desde hace aproximadamente tres años se comenzó a trabajar esta temática a nivel nacional, aunque los programas y protocolos están operativos recién desde hace un año.

“Es un tema muy complicado, porque por muchos años no existió un mayor registro de las cifras reales, ya que había situaciones que estaban prácticamente normalizadas, pero que con el paso del tiempo fueron evidenciando que constituyen un riesgo creciente para todo el personal de salud. Entonces, lo primero que faltaba, y que sigue siendo necesario, es que los propios funcionarios realicen las denuncias, porque eso permite visibilizar un problema diario que enfrenta el personal, mayormente aquel que está en contacto directo con los usuarios, como ocurre en las unidades de emergencia”, expresó el dirigente gre-

mial.

En la provincia esta situación se presenta principalmente en las unidades de emergencia de los hospitales, incluyendo el Hospital Base San José de Osorno, además de los Servicios de Atención Primaria de Urgencia (Sapu) y los mismos Cesfam, como Rahue Alto o Quinto Centenario.

“Esto es un avance, pero la verdad es que todavía falta mucho en materia de protección y respeto hacia los funcionarios, porque vivir una situación de agresión es muy complicado, primero porque no se sabe el alcance que podría tener, ya que uno desconoce si las personas llevan algún tipo de arma o elemento que pueda poner en riesgo la integridad del funcionario, pero también de todos quienes están en el recinto. Suelen ser personas que llegan muy alteradas por razones que muchas veces ni siquiera tienen relación con la persona que está trabajando; también hay casos de personas bajo los efectos del alcohol o drogas, entre otros. El problema son igualmente las amenazas y posteriores ‘funas’ por redes sociales, lo que genera graves cuadros de estrés en la persona afectada. Porque los funcionarios hacen su trabajo lo mejor posible y, a veces, a la gente le cuesta entender situaciones que son propias, por ejemplo, de las urgencias, y terminan emprendiendo contra el funcionario”, explicó Marcelo Oyarzún. CS