



**POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO
VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE
LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO**

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 1 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

**POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO
VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS
DE LA DIRECCIÓN DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Sra. Bernardita Arteaga Castro Ingeniero en Administración de Empresas Encargada Gestión de las Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p> <p>Sra. Bárbara Gómez Durán Psicóloga Unidad Salud Integral Gestión de las Personas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>	<p>Sr. Claudio Etcheverry Soto Subdirector Administración y Finanzas Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p>Sr. Flavio Bastías Hormazábal Ingeniero en Prevención de Riesgos Encargado Prevención de Riesgos Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p> <p>Sr. Sigifredo Fajardo Alternoff Encargado de Calidad. Dirección de salud I. Municipalidad Osorno.</p>	<p>Sr. Jaime Arancibia Torres Director Dirección de salud I. Municipalidad Osorno</p>



POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 2 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

ÍNDICE

1.- POLITICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO.....	3
1.1 ROLES.....	4
1.2 RESPONSABILIDADES.....	5
1.3 CUMPLIMIENTOS Y SANCIONES.....	6
1.4 DIFUSIÓN.....	6
1.5 REVISIÓN.....	6
1.6 RELACIÓN CON TERCEROS.....	6
1.7 CONTRATACIONES.....	6
2.- CONTROL DE CAMBIOS.....	7



POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 3 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

1. POLITICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS(AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO.

La Dirección de Salud Municipal de Osorno, en su afán de continuar mejorando las condiciones laborales en las cuales los funcionarios/as de salud desarrollan sus acciones, ha generado esta política de promoción del buen trato y la no violencia en el ámbito laboral.

Como acciones estratégicas para el desarrollo de ello, se plantean los siguientes compromisos organizacionales:

- 1) Como Dirección de Salud Municipal de Osorno, mediante el respeto y la dignidad, espera propiciar una cultura del buen trato laboral en todos sus funcionarios y funcionarias, incluyendo los diferentes estamentos, las diferentes calidades jurídicas y jerarquías, siendo Gestión de las Personas, mediante la Unidad de Salud Integral del funcionario y Calidad de vida, los responsables de intervenir en los aspectos necesarios a considerar para su cumplimiento.
- 2) No se permitirá ningún tipo de abuso, acoso y/o discriminación arbitraria, entre los funcionarios/as. Velando por el cumplimiento de los protocolos y procesos asociados a denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral, sexual u otro, todo lo que tenga directa relación con la Violencia Interna y con el cumplimiento del Protocolo de Relaciones Laborales creada y socializada por Gestión de las Personas y su Unidad de Salud Integral del funcionario.
- 3) No se permitirá ningún tipo de abuso, acoso y/o discriminación arbitraria desde los funcionarios y funcionarias hacia los usuarios externos o público en general. Se velará por el debido cumplimiento de los protocolos y procesos asociados a denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso sexual u otro y todo lo que tenga directa relación con la aplicación de la Ley N° 20.584/2012 que Regula los derechos y deberes que tienen las Personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud.
- 4) No se permitirá ningún tipo de abuso, acoso y/o discriminación arbitraria desde los usuarios externos o comunidad en general hacia los funcionarios/as. Se velará por el cumplimiento de los protocolos y procesos asociados a denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso sexual u otro y todo lo que tenga directa relación con la Ley N° 21.188/2019 Sobre protección a los Profesionales y Funcionarios de Salud y a la presente Política de Violencia Externa.
- 5) Como Dirección de Salud, se entregarán Capacitaciones a sus funcionarios/as para realizar de manera más eficiente sus actividades, dotándolo de capacidades y habilidades necesarias para el ejercicio de sus funciones, aportando de manera integral en el trato al Usuario/a. El objetivo es generar equipos de trabajo más calificados y productivos que puedan hacer su quehacer de manera efectiva y de calidad para los pacientes.
- 6) Mediante el Liderazgo efectivo, se espera promover estilos y prácticas de gestión motivadora, participativa, contribuyendo a la formación de sus funcionarios/as, como, asimismo desarrollar



POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 4 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

liderazgos positivos y responsables, generando ambientes estimulantes y climas laborales positivos, en el marco de una cultura de excelencia e innovación, promoviendo buenas prácticas laborales con respeto a la dignidad de las personas, en función al Protocolo de Relaciones Laborales creado y socializado durante el mes de abril de 2021, por Gestión de las Personas y su Unidad de Salud Integral del funcionario.

- 7) Se realizará la entrega de retroalimentación de manera positiva, reconociendo y valorando explícitamente las funciones de los/as funcionarios/as y la calidad de sus acciones. Esto contempla una oportuna y constructiva Evaluación de Desempeño como también a aspectos relacionados al reconocimiento de manera formal como además informal de cada uno de los funcionarios y funcionarios.

Es difícil que programas preventivos de cualquier índole lleguen a ser verdaderamente efectivos si no cuentan con la participación y colaboración de los distintos actores: *Una manera eficaz de hacer converger la atención, el compromiso y adhesión a esta mirada común es adoptar una Política de No Violencia respaldada por todos.*

Pero esto va más allá de no permitir que existan acciones de intimidación, amenaza, o daño entre funcionarios o entre usuarios y funcionarios. Esto se encuentra respaldado de manera formal a través de un documento que será dado a conocer entre el personal, el cual marca de manera clara la declaración de intenciones, cuáles son sus principios rectores y cuáles son las tareas prácticas para asegurar un combate enérgico de hechos o conductas violentas, constituyendo ejes rectores de acción en la Atención Primaria de Salud de la Municipalidad de Osorno

1.1 ROLES

Cuando hablamos de Violencia, hacemos referencia al mal trato o al trato poco digno hacia los funcionarios/as, mientras ellos cumplen con sus responsabilidades y funciones o bien hacia los usuarios cuando se encuentran en algún Centro o recinto dependiente de la Dirección de Salud, siendo necesario definir roles y responsabilidades que permitan articular las acciones establecidas en esta política.

Gestión de Personas tiene como principal objetivo en el ámbito de la violencia, evitar la normalización de las conductas de violencia generadas, resguardando la integridad, bienestar y seguridad de los funcionarios/as de los Centros y de las Unidades de trabajo y asegurando un adecuado trato a quienes se encuentran siendo atendidos.

Psicólogo de Salud Integral tiene la misión de apoyar y gestionar todas aquellas acciones necesarias que permitan el resguardo de la salud integral del funcionario: Contención emocional, orientación Psicológica, mediación, resolución de conflictos y todas aquellas actividades que vayan en beneficio de los/as funcionarios/as.



POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 5 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

1.2 RESPONSABILIDADES


- **Gestión de las personas junto a su área de Salud Integral mediante relaciones laborales (RRL),** deben desarrollar un plan de difusión de la Política y sus procedimientos, dejando en manifiesto la importancia del cuidado de sus funcionarios/as.
- Realizar actividades de concientización con los usuarios externos que les permita comprender la importancia del cuidado de los funcionarios/as de salud para el debido cuidado de ellos como pacientes.
- Realizar acciones tendientes a resguardar la integridad de los funcionarios, permitiendo el cumplimiento de Protocolos internos.
- Promover la ejecución de acciones legales emprendidas desde Dirección de Salud Municipal de Osorno.
- Por último, frente a cualquier acción de agresión externa, en forma conjunta con la Dirección de Salud Municipal de Osorno se realizarán las acciones legales asesorando y representando judicialmente a la víctima en la medida que sea necesario y frente a cualquier acto de violencia externa.

Para cumplir con lo previamente indicado, se necesita contar con el apoyo de todos los participantes. Es por ello que además se deja en evidencia que cada uno de los señalados en el siguiente listado, son responsables de dar cumplimiento a la presente Política, resguardando la integridad personal como además la integridad del Equipo de trabajo:

- Directores de cada Cesfam y Unidad de trabajo,
- Personal de OIRS,
- Profesionales de Salud,
- Técnicos en: Enfermería, en odontología y podología,
- Administrativos,
- Conductores y
- Auxiliares de aseo.

Los actores de la institución señalados anteriormente deberán comprometer la atención, adhesión y ejecución a esta mirada institucional, procediendo con el cumplimiento de lo siguiente:

- Establecer y cumplir con las Pautas de Actuación para la Prevención de las Agresiones señaladas en la presente Política.
- Velar por el cumplimiento de las obligaciones del Comité Paritario en términos de la Prevención, Higiene y Seguridad.
- Crear espacios y apoyos internos necesarios para brindar soporte a funcionarios/as víctimas de acciones de violencia interna y externa.
- Dar cumplimiento a los procedimientos y normativa sobre violencia interna y externa.

 <p>DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL OSORNO</p>	<p>POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO</p> <p>DIRECCION DE SALUD ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO</p>	Código: GDP-2
		Versión: 01
		Página 6 de 7
		Emisión: Mayo 2021
		Vigencia: 1 año

1.3 CUMPLIMIENTO Y SANCIONES

El incumplimiento de la presente Política, será sancionado por la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno, que ante su vulnerabilidad aplicará las sanciones y/o acciones previstas en la Ley N° 21.188/2019, sobre Protección a los Profesionales y funcionarios de Salud y a la Presente Política de violencia.

1.4 DIFUSIÓN

La presente Política, debe ser debidamente conocidos por todos los funcionarios/as de la Dirección de Salud de las Ilustre Municipalidad de Osorno y los Establecimientos dependientes de esta. Para ello es necesario contar con un Plan de Difusión que utilice los medios disponibles (documentos digitales, intranet, correos electrónicos, página del DISAM, entre otros medios posibles)

1.5 REVISIÓN

La política y Procedimientos de Protección física, psicológica y emocional de funcionarios de Salud, será sometida a revisión de manera anual o cuando sea necesario establecer cambios relevantes que impacten su cumplimiento y deban ser abordados por las políticas generales de la Institución.

1.6 RELACIÓN CON TERCEROS

Para salvaguardar la presente Política, la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno, en las bases administrativas en caso de licitación pública y en los contratos, incorporará cláusulas en relación con terceros, explicadas y relacionadas con los siguientes temas de importancia:

- a) Conocimiento de las Normas de la **Política de Protección física, psicológica y emocional de funcionarios/as y usuarios de la Dirección de Salud, frente a circunstancias constitutivas de Violencia.**
- b) Conocimiento del **Procedimiento de Protección de la Integridad física, psicológica y emocional de los/as funcionarios/as** frente a la exposición de violencia externa.
- c) Conocimiento del **Procedimiento de actuación en caso de robo/hurto/balacera.**
- d) Conocimiento del **Procedimiento de actuación en caso de violencia externa durante el trabajo en terreno.**

1.7 CONTRATACIONES

Para salvaguardar la presente Política, la Dirección de Salud de la Ilustre Municipalidad de Osorno, incorporará cláusulas en los contratos del personal de planta, contrata, honorarios o suplencias, en relación a:

- a) Conocimiento de las Normas de la **Política de Protección física, psicológica y emocional de funcionarios/as y usuarios de la Dirección de Salud, frente a circunstancias constitutivas de Violencia.**
- b) Conocimiento del **Procedimiento de Protección de la Integridad física, psicológica y emocional de los/as funcionarios/as** frente a la exposición de violencia externa.
- c) Conocimiento del **Procedimiento de actuación en caso de robo/hurto/balacera.**
- d) Conocimiento del **Procedimiento de actuación en caso de violencia externa durante el trabajo en terreno.**



**POLÍTICA DE PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO Y LA NO
VIOLENCIA PARA FUNCIONARIOS (AS) Y USUARIOS DE
LA DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE OSORNO**

**DIRECCION DE SALUD
ILUSTRE MUNICIPALIDAD OSORNO**

Código: GDP-2

Versión: 01

Página 7 de 7

Emisión: Mayo 2021

Vigencia: 1 año

2.- CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	PRINCIPALES MODIFICACIONES (PAGINA/ SECCIÓN)	MOTIVO DEL CAMBIO	MODIFICADO POR