

**El Servicio de Salud Chiloé inició una campaña para llamar a la población a evitar estas conductas a los funcionarios de la salud. Desde la Confusam piden mayor protección y coordinación para evitar situaciones en contra del personal en centros de atención primaria.**



FOTO WEB CONFUSAM

**E**sta semana se conoció públicamente la agresión verbal y física a un funcionario de la Red de Atención Primaria de Salud que cumple labores en la Farmacia Popular René Vidal. Un hecho que coincide con un aumento de este tipo de situaciones hacia los trabajadores de la salud en la provincia.

Según cifras entregadas desde el Servicio de Salud Chiloé, hasta el momento son 74 episodios en los que usuarios han increpado a funcionarios que trabajan en centros de salud. Estas situaciones se generan principalmente en urgencias y servicios donde hay trato directo con los usuarios. La mayoría se concentra en Castro, Ancud, Quemchi y Dalcahue, recintos de salud que presentan una alta demanda de atención.

**CIFRA MAYOR**

En este contexto, desde la Confusam Chiloé, su presidente, Fernando Pérez, recordó que justamente la agresión hacia funcionarios de la salud fue uno de los temas por los que se movilizaron recientemente. Indicó que hay un número relevante de agresiones que no se denuncian o no terminan sus procesos.

**“Si bien tenemos una ley, la 21.188, la Consultorio Seguro, todavía estamos en pañales en cómo se debe actuar desde las direcciones de salud comunal y de los Cesfam para poder intervenir. Nosotros siempre estamos expuestos al riesgo. Muchas veces no se hacen las denuncias porque nuestro territorio es pequeño y de alguna manera nos conocemos todos. Cuesta hacer las denuncias (...) Si bien el Servicio de Salud puede tener una estadística de agresiones, la realidad es otra”,** expresó.

En esta línea, señaló que también esperan un mayor compromiso de las jefaturas de los recintos de salud para acompañar a los funcionarios en el proceso que significa la denuncia y acciones posteriores. **“Muchas veces el funcionario se queda solo haciendo sus trámites. Creo que hay que madurar esa ley, convocar a Mesa de Seguridad a través de la Delegación y empezar a trabajar con respecto a la situación que están viviendo los trabajadores de la atención primaria en la provincia”,** expresó.

También apuntó que desde la organización se asume el desafío de hacer un trabajo con la comunidad y autoridades para avanzar en abordar estas situaciones para el bien de los pacientes y funcionarios.

**CAMPAÑA**

El Servicio de Salud inició una campaña haciendo un llamado a la comunidad para generar un buen trato hacia los trabajadores.

Marcela Cárcamo, directora del SSCh, señaló que uno de los detonantes de estas situaciones es la espera en la atención de salud. Recordó que hoy existe un protocolo de categorización de los pacientes de acuerdo con su dolencia o condición, priorizando aquellos que están en mayor riesgo.

**“Siempre habrá una latencia en la atención de salud y eso significa que debemos tener un poco de paciencia, que efectivamente tenemos que comportarnos, y bueno, lo que reciben los funcionarios normalmente son groserías, insultos, que no corresponde en esta relación entre pacientes y funcionarios”,** expresó.

En este contexto, señaló que actualmente se están realizando capacitaciones con mutualidades para entregar herramientas a los funcionarios para manejar situaciones tensas, en las que se provoquen este tipo de situaciones. Igualmente, la directora llamó a la ciudadanía a mantenerse en los márgenes de la buena convivencia en los recintos de salud.

**“Tenemos protocolos. Si un funcionario se encuentra con una persona agresiva, la idea es que venga otro funcionario a colaborar y luego la jefatura o la supervisión. La idea es contener la agresión del paciente. Ahora, lo que hemos visto es una agresión por nada, ni siquiera ha habido una conversación o diálogo, simplemente la persona llega agresiva. Aquí debemos aprender todos a moderar nuestro comportamiento. Cuando llegamos a un recinto de salud es porque tenemos algún problema que resolver, y el personal clínico siempre está dispuesto a escuchar a los pacientes, pero eso significa que las personas se tienen que comportar”,** expresó.

Cárcamo señaló que ya se han realizado capacitaciones a los funcionarios y el siguiente paso es la ubicación de botones de alerta en puntos sensibles de los recintos de salud para avisar al interior del recinto y que otros funcionarios puedan intervenir.

También lamentó la práctica de exponer y agredir a funcionarios a través de las redes sociales. **“Lamento porque, en realidad, las redes sociales deberían permitir informar y no dañar. Ahí hay un tema que tenemos que controlar todos como sociedad. Los funcionarios no tienen por qué ser agredidos a través de esos medios ni fotografiados. Ellos están cumpliendo una función”,** expresó.

**DENUNCIA**

En este contexto, desde Carabineros instaron a realizar las denuncias respectivas para ejecutar las acciones correspondientes en cada caso. Se indicó que en 2023 se registraron detenciones por agresiones y daños en el SAR de Castro.

**“Si no hay denuncia no se puede colaborar con la prevención y la detención de este tipo de situaciones. Yo creo que en este caso siempre hay miedo a represalias (...) debe haber un miedo existente y las personas se conocen en Castro. En referencia a las amenazas, pueden ser de cualquier forma. Si una persona se siente amenazada, puede denunciar, y dentro de la flagrancia se procede a la detención”,** expresó el Mayor de Carabineros de Castro, Eduardo Gallardo.

Por su parte, el Delegado Presidencial, Marcelo Malagueño, recordó que entre las estadísticas la comuna de Quinchao, y puntualmente la posta de Apiao, es un punto en que reiteradamente se registran agresiones por parte de los usuarios.

**“Cosas como esas no pueden ser, los funcionarios están para ayudarnos a cuidarnos, están atendiendo permanentemente a sus comunidades y es insostenible que alguien, por distintas razones, los agrede”,** expresó.