

Santiago, a veintitrés de diciembre de dos mil veintidós.

Vistos:

Se reproduce la sentencia en alzada con excepción de su considerando cuarto, que se elimina.

Y se tiene en su lugar y además presente:

Primero: Que, la petición contenida en el recurso se circunscribe, en lo medular, a la demanda de los trabajadores del Centro de Salud Familiar (en adelante CESFAM) N°5, de la comuna de Santiago, para que su empleador recurrido, adopte medidas concretas tendientes a garantizar por todos los medios a su alcance la integridad física y psíquica de aquellos, atendido el contexto y entorno en que desempeñan su trabajo, esto es en un sector de la comuna en el que se desarrolla un profuso comercio y formal e informal denominado Barrio Meiggs, de la comuna de Santiago, como asimismo por la misma estructura del edificio en el que desempeñan sus labores.

Pidieron que, en definitiva, en resguardo de su garantía a la integridad física y psíquica, se disponga que la entidad recurrida dé cumplimiento a la norma



general administrativa N° 198 sobre agresiones al personal de atención de establecimientos de salud; al "Protocolo Clave Morada Cesfam N° 5"; que se le ordene coordinar con Carabineros y Seguridad Ciudadana Municipal el establecimiento de rondas diarias con horario definido y el establecimiento de protocolos para la erradicación de comercio informal y de estacionamientos en las calles de ingresos al CESFAM; se le imponga realizar coordinación con Carabineros para la instalación de una caseta de seguridad entre Unión Latinoamericana y Salvador Sanfuentes; se solicite a la Municipalidad de Santiago y a Carabineros que no exista comercio informal ni estacionamiento en 4 cuadras a la redonda del consultorio; se disponga la realización de reuniones mensuales con los afectados para establecer el cumplimiento real de lo solicitado.

Segundo: Que, la autoridad recurrida, manifestó haber abordado en el rango de sus competencias y posibilidades las necesidades expresadas por los actores a través de la adopción de medidas de protección y mitigación de riesgos en particular respecto de cada



hecho pormenorizada en el libelo, a través de las respectivas denuncias a la autoridad policial y activación del denominado "Protocolo Clave Morada", adoptando además, en general, medidas tales como la participación en la Mesa de Seguridad de la comuna de Santiago y Estación Central, estableciendo como primera medida la custodia policial de los accesos del CESFAM, mientras se encuentre en funciones, entre 07:00 am y 17:00 pm.

Asimismo, refirió que concurrió a la instalación de Mesa de Seguridad, dirigida por el Departamento de Relaciones Laborales del Servicio de Salud, la que sesionó el día 22 de abril, con la asistencia tanto el Director del CESFAM como distintos funcionarios y representantes de gremios, así como también han realizado reuniones del mismo tenor con fechas 20 de enero, 28 de enero, y 08 de junio de 2021.

Agregó que, la Subsecretaria de Redes Asistenciales instruyó a través del Memorándum N°73 de 23 de noviembre de 2018, la constitución de una Mesa de Seguridad en cada uno de los Servicios de Salud, a nivel país, cuyo



objetivo es abordar la problemática de la violencia al interior de los establecimientos de salud y agentes del área biopsicosocial externa.

Por otra parte, dio cuenta que, a través del encargado de Relaciones y Participación Ciudadana, en el mes de junio de 2021 ha puesto en conocimiento los hechos acaecidos, a la máxima autoridad de ese sector público.

Tercero: Que, sin perjuicio de lo ya anotado, resulta pertinente detallar algunos hechos no debatidos y que abonan el fundamento fáctico de lo denunciado, según las copias que están agregadas al presente expediente digital, tales como:

i) Se dejó nota en el libro de guardia del recinto, de 4 de junio de 2021, que a las 18:10 horas de aquel día, se produjeron incidentes en el Cesfam por el ingreso: *"a la fuerza con una persona apuñalada al borde de la muerte. Rompieron vidrios de las ventanas. Para intentar patearon la puerta. no llegó ambulancia y Carabineros llegaron tarde a los hechos. Había personal médico, pacientes, guardias y aseo. Daniel (guardia,*



salió lesionado por un fierro que atravesaron por la puerta. Lesión leve”;

ii) Según “Comunicado Contingencia” de 7 de junio de 2021 suscrito por “Equipo Directivo CESFAM N°5”, las medidas adoptadas tras el incidente referido, se dispuso que el “Médico de turno, Dr. Hernández, tendrá la decisión de tomar todas las decisiones clínicas y administrativas que ocurran en horario de extensión y apertura, siempre con el apoyo del equipo directivo, que dependiendo de lo ocurrido determinará si es necesario acudir presencialmente; horario de extensión será transitoriamente hasta las 19:00 horas; Se reforzará el resguardo de los funcionarios cuando ocurran situaciones de violencia. No exponerse en el lugar de agresión; Se solicitará a dirección DAP realizar las gestiones necesarias que permitan contar con Carabineros de punto fijo al interior del Cesfam”;

iii) Según protocolo, la funcionaria S.V.M.M. los días 20 y 23 de abril de 2021, debió mantenerse en su box, por amenazas verbales e insultos de usuaria quien pretendía “encararla”;



iv) Según reportó la propia recurrida, con fecha 22 de abril de 2021, un guardia externo sufrió la amenaza y agresiones por parte de un usuario;

v) Según protocolo, la funcionaria F.A.M.M. denunció el 2 de abril de 2021 agresión verbal, física e insultos, recibidos junto a otro colega, por una usuaria;

vi) Según denuncia de puño y letra de la funcionaria afectada V.T.R, el lunes 17 de agosto de 2020, a las 10:am fue agredida con golpe de puño por una usuaria sin que se activara la "Clave Morada";

vii) Según "Acta de Visita al Centro de Trabajo", practicada por el Instituto de Seguridad Laboral, con fecha 10 de noviembre de 2021, se constató: *"A. Área perimetral del CESFAM se encuentra bloqueada por comercio ambulante permanente; B. La zona de seguridad en plan de emergencia se encuentra ocupada por comercio ambulante; C. Ante la inspección realizada no es posible determinar nueva zona de seguridad; D. Las condiciones ambientales del exterior afectan indirectamente la realización de atención de salud debido a los olores y ruidos molestos; E. Se encuentran bloqueados los accesos para vehículos de*



emergencia para uso de usuarios y funcionarios; F. Existen factores de riesgo que aumentan la ocurrencia de situaciones delictuales (robos, asaltos, riñas, violencia a los funcionarios, etc.); En conclusión las actividades laborales y seguridad de emergencia se ven fuertemente afectadas para el correcto funcionamiento del establecimiento. Se recomienda: Que la autoridad realice las acciones necesarias al fin que el CESFAM pueda contar con vías de evacuación y zonas de seguridad para el resguardo de la salud y seguridad de los trabajadores y usuarios dentro de la normativa legal vigente."

Cuarto: Que, en reconocimiento del deber de seguridad que recae sobre el empleador, principio contenido en la legislación general y especial de la Ley 16.744, y también dentro del marco de lo dispuesto por el artículo 19 N° 1 de la Constitución Política de la República, se puede apreciar que la misma recurrida, Dirección del Servicio de Salud Metropolitano Central, por Ord. N° 407 del 20 de marzo de 2018, aprobó la norma general administrativa sobre agresiones al personal de atención en establecimientos de salud, instrumento que



define y categoriza situaciones de riesgo de agresión, establece instrumentos para la evaluación de riesgo de agresiones físicas y/o psicológicas del personal, medidas de prevención, formulario de notificación de agresión, y fija un protocolo de actuación frente a este tipo de situaciones. Para este último caso, la normativa señalada contiene una recomendación a cada institución para que, en coordinación con el Servicio de Salud, implemente de manera progresiva medidas de seguridad, unas que denomina pasivas tales como alarmas, botones de pánico o interfonos en las consultas, videocámaras de vigilancia en zonas determinadas, salidas alternativas que faciliten huida del personal; y otras que designa como medidas de seguridad activas, entre las que enumera el contar con un servicio de seguridad, la consideración de la seguridad de los trabajadores en el diseño y construcción de nuevos Centros, y el establecimiento de procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las Fuerzas Policiales a través de la coordinación de actuaciones concretas y definidas.



En el mismo sentido, el Protocolo de la Dirección de Atención Primaria para el CESFAM N° 5, denominado "Clave Morada" de 31 de agosto de 2018, establece el procedimiento de actuación para la protección de la integridad física y psíquica de los funcionarios frente a la ocurrencia de un acto de agresión.

Quinto: Que, resulta pertinente consignar que, de los instrumentos elaborados por la autoridad recurrida y detallados en el considerando precedente, se evidencia que no recogen las particularidades del sector en que se encuentra emplazado el CESFAM objeto de la acción, al mismo tenor de lo consignado por el Acta de Visita al Centro de Trabajo practicada por el Instituto de Seguridad Laboral, con fecha 10 de noviembre de 2021, en relación al volumen de población flotante que recibe el sector en razón de su conocido carácter comercial, ni tampoco recoge la problemática relativa al bloqueo de las vías de acceso y escape del edificio en que prestan servicio los funcionarios, ocasionadas por las actividades lícitas e ilícitas que se desarrollan en el lugar.



Sumado a lo anterior, emerge de la atenta lectura de los protocolos en análisis, y relacionando aquellos con el tenor de las dinámicas de agresiones reportadas por los denunciantes, que, especialmente, el "Protocolo Clave Morada" resulta un instrumento insuficiente respecto de amenazas de agresiones perpetradas al mismo tiempo por múltiples sujetos como las ya acontecidas, pues en su estructura, dicho instrumento aborda el desarrollo del procedimiento de acción preventiva, con el enfoque en supuestos de agresiones y/o amenazas al personal perpetradas por sujeto único y como eventos localizados, como lo ratifica incluso los términos en los que está elaborada la tabla de desarrollo del procedimiento en "Clave Morada" estandarizado en el punto 6 del Protocolo, abordaje que resulta insuficiente y superado en la práctica por la realidad, atendido el entorno y contexto en que se encuentra emplazado el centro de salud.

Sexto: Que, en las circunstancias anotadas, si bien la autoridad recurrida ha dado cuenta del desenvolvimiento de ciertas medidas generales desplegadas para la prevención y abordaje de los eventos de agresión



al personal por parte de usuarios, tales como: la dictación y activación de protocolos; la práctica de denuncias a la autoridad policial respectiva; ciertas actividades de la contención de los afectados; y el desarrollo de instancias de gestión de seguridad a través del establecimientos de mesas de trabajo, resulta que todas aquellas iniciativas, no cuentan, según los antecedentes exhibidos, con una periodicidad razonable en el caso de las mesas de trabajo con autoridades pertinentes, ni con el detalle ni entidad necesaria para tornar eficaces las medidas que impone una debida la protección de la integridad física y la tranquilidad psíquica del personal que diariamente concurre a prestar servicios en el CESFAM N° 5 de Santiago, cuestión que resulta corroborada con la evolución, persistencia y agravamiento de los eventos denunciados por los trabajadores recurrentes.

Séptimo: Que, siendo el derecho a la vida y a la integridad física el principal atributo que debe ser objeto de cautela por parte del empleador respecto de sus trabajadores, mismo derecho que además cuenta con



garantía y reconocimiento constitucional, aparece de los antecedentes apuntados y los razonamientos esgrimidos, que cabe exigir al servicio recurrido la máxima diligencia en el desarrollo de las medidas que sí puede adoptar, de forma tal que su tardanza o falta de coordinación no genere la perpetuación de las consecuencias perniciosas que se pretenden evitar.

Octavo: Que, en consecuencia, la conducta del órgano recurrido resulta ser ilegal y arbitraria, en vista de que si bien es efectivo que se han llevado a cabo gestiones dirigidas a enfrentar los hechos develados en la presente acción, lo cierto es que éstos demuestran la insuficiencia de sus actuaciones y la falta de coordinación con las autoridades que la problemática requiere, razón por la que, no obstante no haber sido recurrida la autoridad policial, municipal, ni Gobierno Regional, Delegación Presidencia u otras, resulta que atendidos los antecedentes de la acción, las facultades del recurrido y sus obligaciones legales, admiten una labor preventiva que no ha sido razonablemente ni íntegramente asumida, provocando vulneración y amenaza a



la integridad física y psíquica de los sujetos activos del presente recurso de protección, razón por la cual el recurso será acogido en los términos que se señalará en lo resolutivo.

Por estas consideraciones y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de fecha doce de julio de dos mil veintidós, dictada por la Corte de Apelaciones de Santiago y en su lugar, se declara que **se acoge** el recurso de protección interpuesto en favor de la Asociación de Funcionarias y Funcionarios de Salud, de la Atención Primaria y del Servicio de Salud Metropolitano Central Afusap-SSMC, en contra del Servicio de Salud Metropolitano Central a través de la Dirección de Atención Primaria- CESFAM N° 5, y en consecuencia se dispone que el recurrido deberá, a través de sus mesas de trabajo ya instaladas, en reuniones con una periodicidad mínima mensual, coordinar y requerir a las autoridades policiales, municipales, de Gobierno Regional y Delegación Presidencial y todas las que resulten



incumbentes, medidas preventivas pormenorizadas de resguardo a sus trabajadores que prestan servicios en el CESFAM N° 5 de Santiago, tales como rondas periódicas de Carabineros, en horarios determinados y preestablecidos, como asimismo deberá propugnar de manera sostenida a las autoridades pertinentes, con la misma periodicidad que las instancias y/o mesas de trabajo ya establecidas, para el desbloqueo de las vías de acceso y escape del área perimetral del recinto ya individualizado, como asimismo de los estacionamientos propios de la estructura. Asimismo, deberá proceder a la revisión de los protocolos de seguridad existentes, a fin de adaptarlos a la naturaleza de la situación compleja del recinto, en materias de seguridad de su personal, ante posibles agresiones.

Decisión acordada **contra el voto** del Ministro Sr. Matus, quien fue del parecer de confirmar la sentencia recurrida en base a sus propias consideraciones.

Regístrese y devuélvase.

Redacción a cargo de la Ministra Sra. Ángela Vivanco M. y la disidencia, de su autor.



Rol N° 57.783-2022.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (a) Sr. Sergio Muñoz G., Sra. Ángela Vivanco M., Sra. Adelita Ravanales A., Sr. Mario Carroza E. y Sr. Jean Pierre Matus A. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, la Ministra Sra. Vivanco Por estar con permiso.



Pronunciado por la Tercera Sala de la Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sergio Manuel Muñoz G., Adelita Inés Ravanales A., Mario Carroza E., Jean Pierre Matus A. Santiago, veintitrés de diciembre de dos mil veintidós.

En Santiago, a veintitrés de diciembre de dos mil veintidós, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

