

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA Servicio de Salud Viña del Mar - Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p>	CODIGO:	PC-UCV-144
		VERSION:	02
		PAGINA	1 DE 15
		FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.
		VIGENCIA:	5 AÑOS

## PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL

# PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL

UNIDAD CALIDAD DE VIDA LABORAL  
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS  
HOSPITAL DE QUILPUÉ

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p><b>Servicio de Salud</b> <b>Viña del Mar - Quillota</b></p>	 <p><b>Hospital Acreditado en Calidad</b></p> <p><b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</b></p>	CODIGO:	PC-UCV-144
		VERSION:	02
		PAGINA	2 DE 15
		FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.
		VIGENCIA:	5 AÑOS

VERSION DEL PROTOCOLO			
Nº Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Páginas elaboradas o modificadas
01	18-08-2023	Versión Inicial	--
02	DIC. 2025	Actualización Nuevos Lineamientos del SSVQP	--

PROCESO DEL PROTOCOLO		
Nombre	Cargo	Participación
<i>Ps. Cristián Pando</i>	<i>Profesional Programa Buenas Prácticas Laborales</i>	Elaboración
<i>AS. Paola Araos</i>	<i>Jefa Unidad Calidad de Vida</i>	Elaboración
<i>PS. Javier Cerda</i>	<i>Profesional Desarrollo Organizacional</i>	Revisión
<i>D. Ricardo Farias</i>	<i>Subdirector Gestión y Desarrollo de Personas</i>	Revisión
<i>EU. Ximena Piñones</i>	<i>Encargada Calidad y Seguridad del Paciente</i>	Revisión
<i>Ing. Jimmy Walker Vergara</i>	<i>Director</i>	Aprobación

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p><b>Servicio de Salud</b> <b>Viña del Mar -Quillota</b></p>	 <p><b>Hospital Acreditado en Calidad</b></p> <hr/> <p><b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</b></p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>3 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	3 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	3 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## TABLA DE CONTENIDO

- .1. INTRODUCCION**
- .2. OBJETIVO**
- .3. DECLARACIONES FUNDAMENTALES**
- .4. ALCANCE**
- .5. DEFINICIONES**
- .6. RESPONSABILIDAD**
- .7. EJES FUNDAMENTALES**
- .8. DISTRIBUCION**
- .9. REFERENCIAS**
- .10. ANEXOS**

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p><b>Servicio de Salud</b> <b>Viña del Mar -Quillota</b></p>	 <p><b>Hospital Acreditado en Calidad</b></p> <hr/> <p><b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</b></p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>4 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	4 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	4 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## 1. INTRODUCCION

El presente Protocolo de Buen Trato Laboral constituye una actualización integral del documento previo, cuyos lineamientos originales surgieron del Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado (2015). Dicho marco sentó las bases para promover ambientes laborales fundados en el respeto, favoreciendo el compromiso, la motivación y el mejor desempeño de los funcionarios/as.

La necesidad de actualizar este protocolo surge tras la reciente promulgación de la Ley N° 21.643 (Ley Karin), que establece nuevas medidas de prevención, investigación y sanción del acoso sexual, acoso laboral y la violencia en el trabajo. En coherencia con esta nueva legislación y con los recientes lineamientos emanados desde el SSVQP sobre su Política de Buen Trato Laboral y Prevención del Acoso (2024), el foco principal de esta versión se centra en fortalecer la promoción del Buen Trato Laboral entre funcionarios/as del Hospital de Quilpué. De esta manera, se busca establecer acciones y orientaciones que garanticen el desarrollo de Ambientes Laborales y una Cultura Organizacional saludables, caracterizados por el respeto mutuo y la dignidad de todos sus integrantes.

## 2. OBJETIVO

Fomentar una cultura organizacional bien tratante y establecer las directrices que promuevan la sana convivencia, la colaboración, la empatía y la gestión constructiva de ambientes saludables en el Hospital de Quilpué.

## 3. DECLARACIONES FUNDAMENTALES

### 3.1 Nuestra Misión:

Institución pública de alta complejidad, perteneciente a la provincia del Marga-Marga, la cual contribuye a la recuperación, rehabilitación y sustentabilidad de la salud, entregando una atención segura con un carácter asistencial docente, en el marco de un trabajo en red con funcionarios/as comprometidos/as con la satisfacción usuaria y que promueven la participación ciudadana.

### 3.2 Nuestra Visión:

La visión consiste en ser un establecimiento de salud resolutivo, confiable, reconocido por la comunidad por entregar una atención de excelencia, tanto en lo técnico como en lo humano.

### 3.3 Valores Institucionales:

Nuestros valores institucionales son el reflejo del comportamiento humano, basados en principios fundamentales, los cuales son normas que rigen la conducta de los/as integrantes de nuestra institución.

- **Respeto a la Dignidad Humana:** Reconocer y tratar a cada persona como legítima y valiosa, asegurando la no discriminación y el trato justo.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>5 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	5 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	5 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

- **Probidad y Transparencia:** Actuar con honestidad, lealtad y rectitud en el desempeño de las funciones, garantizando el acceso a la información y la imparcialidad en los procesos.
- **Compromiso y Responsabilidad:** Demostrar vocación de servicio, orientada a cumplir los objetivos institucionales y a asumir las consecuencias de las propias acciones y decisiones.

#### 4. ALCANCE

El alcance del protocolo está dirigido a todos/as quienes cumplan funciones en el establecimiento, sin distinguir su calidad contractual, incluyendo a quienes cumplen funciones en empresas externas/convenios/estudiantes.

#### 5. DEFINICIONES

**Ambientes Laborales:** Las instituciones públicas deberán desarrollar acciones para generar ambientes laborales que, basados en el respeto y buen trato, favorezcan el compromiso, motivación, desarrollo y mejora de desempeño de las personas que en ellos trabaja.

**Buenas Prácticas Laborales:** Desde la perspectiva de la OIT, Una buena práctica en materia de relaciones laborales, es entendida como aquella experiencia de carácter colectivo que en el marco de respeto a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, puede ser calificada como exitosa para garantizar el bienestar de los trabajadores y el progreso de las organizaciones, mejorando el nivel de relaciones internas, garantizando condiciones adecuadas de trabajo y empleo, facilitando el incremento de la productividad y el salario y desarrollando una cultura de concertación puesta en marcha por el acuerdo de trabajadores y empleadores, es decir, facilitando el trabajo decente.

**Buen Trato Laboral:** Es definido por el Ministerio de Salud (MINSAL) como una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral, independiente del rol que cumple cada quién en la organización.

**Entornos de Trabajo Saludables:** Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), es aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en utilizar un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo.

**Perspectiva de Género:** Es un marco analítico y metodológico que se aplica a la gestión institucional para identificar, comprender y abordar las temáticas relacionadas al género. Su aplicación en el Hospital promueve activamente la Equidad de Género, la inclusión de la diversidad y la defensa de los derechos humanos de todos los funcionarios, garantizando un trato no discriminatorio y respetuoso, especialmente hacia las mujeres y los grupos en situación de mayor vulnerabilidad.

**Promoción:** Se refiere a las acciones proactivas orientadas a desarrollar, mantener y fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la empatía y la sana convivencia entre todos los miembros de la comunidad hospitalaria. El objetivo de la promoción es generar un ambiente de trabajo positivo y saludable que, por su naturaleza, disuada la aparición de conductas de maltrato o violencia.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>6 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	6 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	6 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

**Prevención:** Se refiere a la identificación, evaluación y control sistemático de los riesgos psicosociales y las condiciones laborales. El objetivo de la prevención es anticiparse a la ocurrencia de las conductas contrarias al buen trato, implementando medidas de control y sistemas de vigilancia para mitigarlas o eliminarlas antes de que se formalicen como un caso.

## 6. RESPONSABILIDADES

### Equipo Directivo

Impulsar transversalmente la generación de una cultura organizacional de respeto y buen trato sostenido en los derechos de las y los trabajadores, generando las condiciones para la implementación de los principios y lineamientos dispuestos en las políticas vigentes, velando por su socialización entre las/os funcionarias/os, la participación en su implementación y el cumplimiento de los compromisos adquiridos en éstas.

### Subdirección Gestión y Desarrollo de Personas

Tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento del Protocolo de Buen Trato en el Hospital de Quilpué Y promover activamente acciones que construyan el buen trato laboral, ejerciendo la máxima coordinación entre la Dirección y las unidades de apoyo como Unidad de Calidad de Vida y Programa de Buenas Prácticas Laborales.

### Jefaturas/Supervisores

Monitorear el ambiente laboral y garantizar que las unidades estén libres de acoso y violencia. Socializar el contenido de este Protocolo con sus equipos.

### Unidad de Calidad de Vida

Tienen la responsabilidad de supervisar la implementación y ejecución de las acciones estipuladas en el Protocolo de Buen Trato.

### Programa de Buenas Prácticas Laborales

Tiene la responsabilidad de llevar a cabo la ejecución, el cumplimiento y evaluación de las acciones del Protocolo de Buen Trato, apoyando a las unidades y/o servicios que lo requieran, y así fomentar la promoción del buen trato laboral.

**Funcionarios/as:** Mantener y reforzar el compromiso por mejorar el trato laboral para generar una mayor cohesión y empatía, tanto en sus equipos de trabajo como a nivel organizacional. Conocer y aplicar los principios y directrices de este Protocolo. Participar en las actividades que fomenten la promoción en el Buen Trato.

## 7. EJES FUNDAMENTALES

El Hospital de Quilpué organiza las acciones en torno a dos Ejes estratégicos. Estos Ejes no operan de forma aislada, sino que actúan de manera **coordinada y sistémica** para abordar el ciclo completo de la convivencia laboral: desde la promoción activa hasta la respuesta formal y reparatoria.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>7 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	7 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	7 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## 7.1 Eje 1: Promoción del Buen Trato (Cultura Bien tratante)

### 1.- Rol de las Jefaturas

Las Jefaturas/supervisor/a tienen un rol fundamental en la promoción del Buen Trato laboral entre funcionarios/as debido a que pueden facilitar espacios para que se establezcan buenas relaciones laborales entre sus funcionarios/as.

### Implementación de Iniciativas para Promover el Buen Trato

Las jefaturas/supervisores/as directas de los/as funcionarios/as tienen la responsabilidad de comprometerse con la promoción del Buen Trato, puesto que son quienes pueden implementar las buenas iniciativas en conjunto con el equipo de trabajo, motivando e incentivando a fortalecer las relaciones interpersonales y propiciar ambientes laborales saludables.

Las Jefaturas se constituyen en las responsables de la gestión interna del buen trato laboral en sus equipos de trabajo, y tienen el deber de garantizar y promover un ambiente laboral libre de acoso y violencia, mediante la socialización, aplicación y vigilancia del cumplimiento de los protocolos de prevención.

### Reconocer el Trabajo de sus Funcionarios/as como un Factor Motivante

Reconocer los aportes y/o acciones que los/as funcionarios/as realizan y que impactan positivamente en los usuarios y/o demás compañeros/as, es importante, puesto que “Agradecer” un buen trabajo y/o un buen gesto es un factor motivante que permite que los/as funcionarios/as sigan realizando y/o replicando dichas acciones, siendo una forma de comunicar que lo que está realizando impacta positivamente en los usuarios y/o compañeros/as del equipo.

Es importante reconocer de forma explícita el trabajo de nuestros/as funcionarios/as y su trayectoria en la institución. Reconocer a nuestros/as funcionarios/as permitirá desarrollar un sentido de pertenencia con la institución, promoviendo que éstos/as puedan identificarse con nuestros valores y con nuestra misión y visión como Hospital:

- Saludo Institucional (día estamento y cumpleaños)
- Reconocimiento por satisfacción usuaria.
- Trayectoria en la institución, entre otras.

### Escuchar y Comunicar Asertivamente con su Equipo de Trabajo

Escuchar las opiniones y/o recomendaciones que tienen los/as funcionarios/as para el fomento del buen trato laboral resulta relevante, ya que son quienes se ven directamente involucrados/as en el ambiente laboral que se genera en la Unidad/Servicio, además de que pueden ser grandes insumos, para la institución en general. A continuación, se presentan algunas de las acciones que debiesen realizar los/as jefaturas y supervisores/as:

- Escucha activa a inquietudes y/o necesidades de su equipo de trabajo.
- Escucha de forma empática aportes/recomendaciones/opiniones para mejorar y/o reforzar el Buen trato dentro del equipo de trabajo.
- Fomentar y/o mejorar la comunicación, mediante el fomento de espacios, en los cuales se dé espacio a la horizontalidad y la retroalimentación activa.



 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p><b>Servicio de Salud</b> <b>Viña del Mar -Quillota</b></p>	 <p><b>Hospital Acreditado</b> <b>en Calidad</b></p> <hr/> <p><b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</b></p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>8 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	8 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	8 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## 2.- Presentación del/la Nuevo/a Funcionario/a

Presentar un/a nuevo/a funcionario/a con cargo a contrata para que pueda conocer su entorno laboral y a las personas con las cuales se relacionará en su nuevo puesto, lo que facilitará que se establezcan relaciones de trabajo más cercanas, desarrollando mayor empatía, un mejor trabajo en equipo y una mayor cohesión entre funcionarios/as. Para ello, debemos comprometernos con lo siguiente:

- La jefatura directa del nuevo ingreso tiene la responsabilidad de llevar a cabo su presentación a la Unidad correspondiente, supervisando su adaptación tanto al puesto de trabajo como a sus compañeros/as de trabajo.
- Los/as funcionarios/as de la Unidad en la cual se ha insertado el/la nuevo/a funcionario/a, tienen la responsabilidad de facilitar su adaptación en el puesto de trabajo, prestando asistencia cuando lo necesite.
- La Unidad de Comunicaciones llevará a cabo un proceso de difusión masiva de información para comunicar a la Comunidad Hospitalaria el ingreso de nuevos/as funcionarios/as a la institución, de modo de facilitar la presentación de los/as nuevos/as funcionarios/as a la institución.

## 3.- Inducción del Nuevo/a Funcionario/a

La inducción es un proceso que permite conocer y comprender los aspectos específicos del trabajo y los procedimientos de la institución, lo cual facilita la incorporación y adaptación de las personas a su cargo. La inducción puede contribuir al sentido de compromiso del/la funcionario/a con su desempeño, equipo de trabajo, institución y con la función pública. El Hospital de Quilpué a través de Unidad de Desarrollo Organizacional se ha propuesto las siguientes acciones para la realización de inducciones:

- Se hará entrega de un tríptico informativo, en el cual se adjuntan los lineamientos organizacionales de la institución.
- Los/as nuevos/as funcionarios/as tendrán acceso a un Moodle de formación del funcionamiento de la institución.
- Proceso acompañamiento de reconocimiento y recorrido de la institución hasta llegar a su unidad/servicio. Espacio donde se entrevista a jefatura, garantizando un puesto adecuado y óptimo para cumplir sus funciones.

## 4.- Instancias de Participación/recreación que se Realizan al Interior del Hospital de Quilpué.

- Club deportivo: Instancia recreativa donde los/as funcionarios/as pueden colaborar tanto en la toma de decisiones a nivel directivo, como también participar en las actividades deportivas que se promuevan y que tiene como objetivo fomentar el desarrollo de actividades deportivas en el Hospital de Quilpué durante el año. Lo anterior dependiendo al contexto que se encuentre el establecimiento.



 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>9 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	9 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	9 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

- **Comité de Bienestar Local:** Es una instancia participativa constituida por delegados de servicio/unidad y representantes Gremiales. El comité está destinado a fomentar espacios recreativos e informativos a través de la realización de actividades anuales como lo son el día de la madre, día del padre, día del niño/a, navidad, etc. Lo anterior dependiendo al contexto que se encuentre el establecimiento.
- **Grupo Folclórico “Renacer del Sol”:** Instancia formal participativa, la cual fue formada por un grupo de funcionarias, la cual tiene la intención de reunir a todas aquellas personas, quienes tienen ideas y ganas de expresar mediante bailes típicos de nuestro país.
- **Grupo ex funcionario/as:** En el hospital, existe una agrupación de jubilados llamada “El Reencuentro”, compuesta por exfuncionarios/as del Hospital de Quilpué. Esta agrupación tiene como objetivo fomentar la participación activa de sus miembros en diversas actividades, tanto dentro como fuera del hospital. Su propósito es promover la convivencia, el apoyo mutuo y el fortalecimiento de la comunidad entre quienes han dedicado su vida laboral a esta institución.

## 5.- Proponer Instancias de Participación/recreación para el Hospital de Quilpué

El Hospital de Quilpué se encuentra abierto a las propuestas realizadas por sus funcionarios/as para implementar instancias de recreación en la institución. Para ello, los/as funcionarios/as pueden acercarse al programa de Buenas Prácticas Laborales o coordinar reunión vía [buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl](mailto:buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl) para realizar sus propuestas, siendo importante que la propuesta realizada considere los siguientes aspectos:

- **Viabilidad:** la propuesta realizada debe ser factible de realizar, considerando los recursos y espacios que el Hospital posee.
- **Pertinencia:** se debe considerar que la instancia propuesta sea pertinente con todos los valores institucionales que promueve el Hospital de Quilpué.
- **Representatividad:** es importante que la instancia propuesta pueda considerarse un beneficio a la Comunidad Hospitalaria, por lo cual se debe considerar la mayor cantidad de beneficiados posibles con la realización de la propuesta.

## 6.- Jornada de Autocuidado:

En concordancia con los lineamientos del SSVQ, enfocados en potenciar el buen trato laboral, la cohesión entre compañeros/as y el autocuidado de equipos, los servicios y/o unidades, pueden organizar hasta dos actividades en el año para la consecución de tales objetivos (una actividad por semestre), con la participación de sus distintos actores y resguardando la atención usuaria, dicha actividad debe ser plasmada dentro de un programa denominado “Programa Jornada de Trabajo Grupal servicio y/o unidad”, donde indique el objetivo de la actividad y los participantes, el cual debe ser entregado a la SDGDP.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <hr/> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>10 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	10 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	10 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## 7.2 Eje 2: Prevención y Promoción

Corresponde al Eje Estratégico institucional que engloba todas las acciones proactivas para establecer, mantener y fortalecer un ambiente laboral saludable, libre de violencia, acoso y discriminación. Esto implica el deber del Hospital de Quilpué de crear y difundir los instrumentos y condiciones necesarios para prevenir conductas contrarias al buen trato y para proteger integralmente la dignidad y el bienestar físico y psíquico de todos los/as funcionarios/as, cumpliendo con la Ley vigente.

### 1.- Procedimiento de Primera Atención en Crisis y/o Contingencias para Funcionarios/as del Hospital de Quilpué

Este procedimiento es gestionado por las Unidades atinentes de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, tales como la Unidad de Desarrollo Organizacional, Unidad Calidad de Vida Laboral y Unidad de Higiene y Seguridad, dependiendo de las acciones que correspondan. El objetivo es brindar contención y apoyo psicosocial inmediato a cualquier funcionario/a que experimente una crisis, ya sea de origen laboral, extralaboral o asociada a una agresión de terceros.

Para lograrlo, el protocolo activa la red de apoyo mutuo interna del Hospital, a través de los/as mismos/as funcionarios/as, para facilitar la primera atención en la unidad de trabajo.

Este mecanismo no solo fomenta el cuidado y la cohesión funcionaria, sino que también asegura la estabilización emocional del afectado y garantiza la activación de la cadena de protección institucional, permitiendo la derivación oportuna y formal a las redes de apoyo externas para recibir atención psicológica o médica especializada.

### 2.- Protocolo de Prevención del Acoso Sexual, Laboral y la Violencia en el Trabajo.

Es el documento formal y estratégico que detalla las acciones sistemáticas y planificadas del Hospital para identificar, evaluar y controlar los riesgos de acoso laboral, acoso sexual y violencia en el trabajo. Esta estrategia se compromete a una gestión activa de los riesgos psicosociales para anticiparse a la ocurrencia de acoso y violencia. Proporciona un marco para la gestión proactiva de riesgos psicosociales, velando por una comunidad funcionaria con un ambiente laboral seguro, monitoreado y libre de violencia. Para lograrlo, detalla:

- Metodología de Gestión de Riesgos: Herramientas y procedimientos para la evaluación de riesgos psicosociales con perspectiva de género.
- Medidas de Control: Acciones concretas de capacitación, inducción y difusión del protocolo a la totalidad de los funcionarios, con un énfasis especial en las jefaturas.

### 3.- Política Preventiva del Consumo de Drogas y Alcohol del SSVQP

La Política Preventiva del Consumo de Drogas y Alcohol del SSVQP es el instrumento formal que se aplica a todos los funcionarios/as y tiene como objetivo principal mejorar la calidad de vida laboral y prevenir los riesgos asociados al consumo de drogas y alcohol.

La aplicación de esta política recae en la Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas, a través de las Unidades de Calidad de Vida y Unidad de Higiene y Seguridad, según las acciones específicas que competan a cada una.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p>	CODIGO:	PC-UCV-144
		VERSION:	02
		PAGINA	11 DE 15
		FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.
		VIGENCIA:	5 AÑOS

## PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL

La política promueve la búsqueda de ayuda voluntaria y garantiza la confidencialidad en el proceso de orientación y acceso a tratamientos, por medio de 3 niveles de acción:

- **Prevención:** Se realizan acciones de promoción, capacitación y sensibilización para informar los riesgos del consumo problemático.
- **Apoyo:** Detección o búsqueda voluntaria y confidencial de acceso a tratamiento y rehabilitación.
- **Control:** Cuando el consumo o tenencia resulta en un incumplimiento de las obligaciones laborales, genera un riesgo para el funcionario/a o tercero y se aplican procedimientos administrativos y disciplinarios.

Esta política materializa el compromiso del Hospital con el bienestar al promover un camino confidencial y voluntario hacia la rehabilitación. Al mismo tiempo, es esencial para garantizar la seguridad del ambiente asistencial y de los usuarios, al establecer límites claros y asegurar la aplicación de medidas administrativas y disciplinarias cuando el consumo afecta el cumplimiento de las obligaciones o genera riesgos. En esencia, fomenta la ayuda sin renunciar a la responsabilidad y la disciplina.

Para la consulta y descarga de los documentos referidos en la **Punto 7** “Ejes Fundamentales” del presente Protocolo (incluyendo políticas, manuales y procedimientos específicos), puede acceder a la plataforma institucional por medio de los siguientes enlaces: <https://hospitaldequilpue.cl/unidad-calidad-de-vida> y <https://hospitaldequilpue.cl/buenas-practicas-laborales>

## 8. DISTRIBUCION

Disponible en ACCESO A SISTEMAS, [Módulo de Calidad y Seguridad del Paciente/ protocolos y documentos / Protocolos Institucionales no Acreditación.](#)

Se realizará difusión a través de correo Institucional a Jefaturas y Referentes.

## 9. REFERENCIAS

- Servicio Civil (2016). Orientaciones para la elaboración de procedimientos de inducción para Servicios Públicos.
- Ministerio de Salud (2017). Buen Trato Laboral. Disponible en: <http://www.minsal.cl/buen-trato-laboral/>
- Instituto de Salud Pública (s/f). Entornos de trabajo saludables: definición y modelo propuesto por la OMS. Disponible en: <http://www.ispch.cl/sites/default/files/NotaTecnica21.pdfde>
- Servicio de Salud Viña del Mar Quillota (2024). Actualización Política de buen trato laboral y prevención sobre el acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo del servicio de salud viña del mar.
- Ministerio de Hacienda (2004). DFL N°29: Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile (2023). Ley N°21.643: Modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual y violencia en el trabajo.

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p>Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p> <p>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>12 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	12 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	12 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## 10. ANEXOS

**Anexo N°1:** Organigrama

**Anexo N°2:** Decálogo de Buen Trato Laboral

**Anexo N°3:** Afiche Protocolo Primeros Auxilios Psicológicos

**Anexo N°4:** Afiche Política Preventiva Consumo Alcohol y Drogas

### ANEXO N°1 ORGANIGRAMA



 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p>	CODIGO:	PC-UCV-144
		VERSION:	02
		PAGINA	13 DE 15
		FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.
		VIGENCIA:	5 AÑOS

## ANEXO N°2 DECÁLOGO DE BUEN TRATO LABORAL





### PROGRAMA BUENAS PRÁCTICAS LABORALES

## DECÁLOGO DEL BUEN TRATO LABORAL

**SALUDO A MIS COMPAÑERAS/OS CUANDO INICIA LA JORNADA LABORAL O LOS ENCUENTRO EN EL ESTABLECIMIENTO.**



**CONTRIBUYO Y GENERO UN ESPACIO LABORAL AGRADEABLE, PREOCUPANDOME QUE MIS BROMAS O COMENTARIOS NO HAGAN SENTIR MAL A MIS COMPAÑERAS/OS.**



**EXPRESO LO QUE SIENTO Y PIENSO, DE MANERA RESPETUOSA; Y ESCUCHO LAS OPINIONES E IDEAS DE MIS COMPAÑERAS/OS.**



**CONOZCO LAS FUNCIONES QUE REALIZAN MIS COMPAÑERAS/OS Y OTRAS UNIDADES.**



**ESTABLEZCO ESPACIOS DE CONVERSACIÓN Y ACUERDO PARA RESOLVER CONFLICTOS.**



**NO DIFUNDO RUMORES Y REALIZO CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS EN ESPACIO PRIVADOS.**



**RECONOZCO QUE TODAS/OS SOMOS DISTINTAS/OS, PENSAMOS Y ACTUAMOS DE MANERAS DIFERENTES; POR LO QUE RESPETO LAS DIFERENCIAS QUE PODAMOS TENER CON MIS COMPAÑERAS/OS.**



**ME REÚNO REGULARMENTE CON MI EQUIPO DE TRABAJO.**



**TRABAJO DE MANERA COLABORATIVA, ENTREGANDO INFORMACIÓN DE MANERA OPORTUNA Y CLARA.**



**RECONOZCO DE MANERA PÚBLICA EL TRABAJO SOBRESALIENTE DE MIS COMPAÑERAS/OS.**





 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA Servicio de Salud Viña del Mar -Quillota</p>	 <p>Hospital Acreditado en Calidad</p>	CODIGO:	PC-UCV-144
		VERSION:	02
		PAGINA	14 DE 15
		FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.
		VIGENCIA:	5 AÑOS

## ANEXO N°3 AFICHE PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

PROGRAMA BUENAS PRACTICAS LABORALES

Unidad Calidad de Vida



**PROTOCOLO ABCDE**  
**Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**

Pasos a seguir para el apoyo de funcionarios/as en situaciones de crisis y/o contingencias emocionales

**A ESCUCHAR ACTIVAMENTE**


 **Qué hacer:**

Acompañar a la persona que requiere apoyo con atención y sin prisa.



 **Cómo hacerlo:**

- Pregunte ¿cómo está? y escuche sin interrumpir, sin juzgar y con respeto.
- Use un tono de voz tranquilo y una postura relajada.
- Evite dar consejos o minimizar lo que la persona siente.


 **Lo importante es que la persona sienta que puede hablar si lo necesita.**

**B AYUDAR A CALMARSE (RESPIRACIÓN)**

 **Qué hacer:**

Guiar a la persona para que respire mejor y se tranquilice.



 **Cómo hacerlo:**

- Invite a respirar lenta y profundamente: inhalar por la nariz y exhalar por la boca.
- Hágalo junto a el/ella para modelar.
- Si no quiere, respete su decisión.

 **Una buena respiración ayuda a bajar la angustia.**

**C ORDENAR LO QUE NECESITA (PRIORIZAR)**


 **Qué hacer:**

Ayudar a pensar, ¿qué es lo más urgente o importante en este momento?




 **Cómo hacerlo:**


- Pregunte: "¿Hay algo que necesites ahora mismo?"
- Ayude a identificar acciones simples: llamar a alguien, ir a su casa, ver un médico.

 **No se trata de resolverle todo, sino de ayudarlo a pensar con más claridad.**

**D BUSCAR APOYO SI ES NECESARIO**


 **Qué hacer:**

Evaluar si la persona necesita más ayuda.




 **Cómo hacerlo:**

- Ofrezca contactar a una persona de confianza si lo requiere y/o a familiar en caso de que la situación lo amerite.
- Acompañar el tiempo que la persona estime conveniente.

 **La persona puede tener recursos propios, pero a veces necesita apoyo extra.**

**E INFORMAR Y CALMAR CON PALABRAS (PSICOEDUCAR)**

 **Qué hacer:**

Explicar que lo que está sintiendo es una reacción normal ante una crisis.



 **Cómo hacerlo:**

- Diga que frente a una crisis es normal sentirse mal, confundido/a, con insomnio o angustia.
- Aclare que no está "perdiendo el control", que es temporal.
- Invite al autocuidado y a pedir ayuda si empeora.

 **Estas reacciones suelen mejorar con el tiempo necesario.**

Para mayor información puede enviar correo de consultas a: [buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl](mailto:buenaspracticas.hqpe@redsalud.gob.cl)

 <p><b>Hospital Quilpué</b> PROVINCIAL MARGA MARGA</p> <p><b>Servicio de Salud</b> <b>Viña del Mar -Quillota</b></p>	 <p><b>Hospital Acreditado en Calidad</b></p> <p><b>PROTOCOLO DE BUEN TRATO LABORAL</b></p>	<table><tr><td>CODIGO:</td><td>PC-UCV-144</td></tr><tr><td>VERSION:</td><td>02</td></tr><tr><td>PAGINA</td><td>15 DE 15</td></tr><tr><td>FECHA DE APROBACION:</td><td>SEGUN REX.</td></tr><tr><td>VIGENCIA:</td><td>5 AÑOS</td></tr></table>	CODIGO:	PC-UCV-144	VERSION:	02	PAGINA	15 DE 15	FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.	VIGENCIA:	5 AÑOS
CODIGO:	PC-UCV-144											
VERSION:	02											
PAGINA	15 DE 15											
FECHA DE APROBACION:	SEGUN REX.											
VIGENCIA:	5 AÑOS											

## ANEXO N°4

### AFICHE POLÍTICA PREVENTIVA CONSUMO ALCOHOL Y DROGAS






## POLÍTICA PREVENTIVA DEL CONSUMO DE ALCOHOL Y DROGAS



En la presente política, se instauran directrices de un proceso continuo y sistemático para la prevención de los riesgos del consumo de drogas y/o alcohol

Nivel Preventivo Primario	Nivel Preventivo Secundario	Nivel Preventivo Terciario
<p style="text-align: center;"><b>Prevenir es Cuidar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirigido a:</b> Personas sin consumo</li> <li>• <b>Objetivo:</b> Evitar el inicio del consumo.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Detectar es Cuidar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirigido a:</b> Funcionario/a con consumo esporádico o de riesgo.</li> <li>• <b>Objetivo:</b> Evitar que se convierta en consumo problemático.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Rehabilitar y Reinsertar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dirigido a:</b> Funcionario/a con consumo problemático o dependencia.</li> <li>• <b>Objetivo:</b> Tratamiento, recuperación y reinserción laboral.</li> </ul>
<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover autocuidado y vida saludable.</li> <li>• Reforzar la Conciliación trabajo y familia.</li> <li>• Fomentar buenas prácticas laborales.</li> </ul> 	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación y apoyo confidencial.</li> <li>• Acompañamiento y seguimiento.</li> <li>• Derivación a red pública de atención.</li> </ul> <p><b>¿Qué hacer?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acudir al/la Referente de Calidad de Vida Laboral de tu establecimiento o Red SSVQ</li> </ul>	<p><b>Acciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivación y seguimiento por la Referente de Calidad de Vida Laboral.</li> <li>• Se Articula la red de Salud Pública y se Coordina con jefaturas para facilidades de tratamiento.</li> <li>• Si corresponde, se toman medidas administrativas en casos de riesgo laboral</li> </ul>

**Marco Normativo y Legal sobre consumo de Alcohol, Tabaco y Otras Drogas.**  
Decreto N°1.215 (2007)

<p><b>Tabaco (Ley N°20.660)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido fumar en establecimientos de salud.</li> <li>• Permitido solo en espacios abiertos delimitados.</li> </ul>	<p><b>Medicamentos psicotrópicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso solo con receta médica.</li> <li>• Debe informar a la jefatura si el tratamiento afecta el desempeño o la seguridad laboral.</li> </ul>
<p><b>Alcohol</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido: consumir, portar o ingresar bebidas alcohólicas en horario y lugar de trabajo.</li> <li>• Incluye celebraciones, aniversarios y actividades internas.</li> <li>• Presentarse bajo efectos de alcohol = falta funcionaria.</li> <li>• Sanciones: Sumario o Investigación Sumaria.</li> </ul>	<p><b>Drogas y Sustancias Ilícitas (Ley N°20.000)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prohibido: tenencia, porte, venta o tráfico en dependencias del SSVQ.</li> <li>• Obligatoriedad de denunciar al Ministerio Público (Omitir denuncia también es delito).</li> <li>• Inhabilidad para cargos directivos si existe dependencia a drogas ilegales.</li> </ul>







# Aprobación Protocolo Institucional

Documento firmado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Jimmy Alfonso Walker Vergara	DIRECCIÓN SSVQ	Director Hospital de Quilpué

Documento visado por:

Nombre	Establecimiento	Cargo
Cristian Gabriel Pando Molina	HOSPITAL DE QUILPUE	Psicólogo
Paola Alejandra Araos Ordenes	HOSPITAL DE QUILPUE	Jefa de Calidad de Vida
JAVIER STEFANO CERDA MORELLO	HOSPITAL DE QUILPUE	Psicologo Organizacional
RICARDO FARIAS PARRA	HOSPITAL DE QUILPUE	Subdirector de Gestion y Desarrollo de las Personas
Ximena Piñones Barraza	HOSPITAL DE QUILPUE	Jefe de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente



Verificar: <https://verificar.ssvq.cl/>

Folio: 1JB-DLK-P39

Código de verificación: YOC-X9R-BMN