MODIFICA CUERPOS LEGALES QUE INDICA PARA SANCIONAR LOS ACTOS DE VIOLENCIA PSÍQUICA O VERBAL CONTRA TRABAJADORES DE LA SALUD QUE SE ENCONTRAREN EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES O EN RAZÓN, CON MOTIVO U OCASIÓN DE ELLAS

I. ANTECEDENTES

La labor de profesionales y funcionarios de la salud constituye una de las actividades más importantes al servicio de la comunidad, ya que la atención médica resulta fundamental para garantizar el bienestar de quienes presentan problemas físicos o psíquicos, como también evitar posibles complicaciones derivadas de diferentes afecciones, especialmente cuando los tratamientos deben ser aplicados en situaciones de emergencia.

En razón de la dinámica propia de este servicio esencial, cuyo funcionamiento conlleva el contacto directo con el público, el personal sanitario se encuentra expuesto al maltrato de algunos pacientes o sus acompañantes, quienes, por distintas razones, agreden a los trabajadores como una reacción que habitualmente surge por sentimientos de frustración e impaciencia frente a los tiempos de espera o las altas expectativas que se generan sobre la eficacia de las atenciones y los tratamientos médicos.

Según información del Ministerio de Salud, las denuncias por agresiones a funcionarios de la salud alcanzaron un total de 2.596 en 2021; 6.691 en 2022, mientras que esa cifra, hasta el 27 de julio de 2023, fue de 4.502, es decir, más del doble del período anterior, dando como resultado un promedio de 21 hechos de violencia al día[1]. Si bien las víctimas no siempre denuncian los casos de maltrato, algunos de ellos han trascendido con gran alcance público en los últimos años.

A modo de ejemplo, el 16 de junio de 2023, trabajadores pertenecientes al equipo médico del Departamento de Maternidad del Hospital de Curicó fueron agredidos por una persona luego

[1] Citado en: https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/cifras-que-son-una-amenaza-personal-de-la-salud-sufre-21-agresiones-en-promedio-al-dia-durante-2023/CJDY23CH65DZFNWO73TBAPMXUI/#

de que ésta se enterara que su hijo había nacido sin vida[2]. Dos meses antes, una madre a la espera de atención médica para su hijo en el Hospital Regional de Concepción agredió a un pediatra en el box de urgencia y, justo el día anterior, un médico que se desplazaba en un vehículo de salud en la comuna de Curacautín, Región de La Araucanía, fue víctima de un ataque con perdigones, quedando con lesiones en el brazo[3].

La gravedad de las agresiones no solo se limita al daño físico que conlleva el maltrato corporal, sino que también se extiende al estado emocional de los trabajadores a raíz del agotamiento que significa el temor a verse expuesto a malos tratos por parte de pacientes o sus acompañantes, sobre todo en unidades de urgencia donde los incidentes violentos ocurren con mayor frecuencia, afectando el desempeño y productividad de dichos servidores con un impacto en los niveles de ausentismo laboral y, por consiguiente, en la continuidad y eficiencia del sistema.

Los expertos coinciden en que los actos de violencia verbal y física son factores de estrés que inciden en su estabilidad psicológica, especialmente si se considera que la mayoría de los hechos quedan en la impunidad debido a que las víctimas prefieren no hacer la denuncia, lo que, lamentablemente, ha tenido como consecuencia la normalización de tratos degradantes que podrían ocasionar cuadros de ansiedad y angustia si ocurren de forma reiterada en el tiempo.

La legislación protectora del personal sanitario ha experimentado algunos avances en el último tiempo. Sin ir más lejos, la ley Nº21.188, publicada el 13 de diciembre de 2019, endureció las penas por daños físicos causados a profesionales y trabajadores de la salud en el ejercicio de sus funciones, aumentando las sanciones asociadas al delito de lesiones cuando el afectado se desempeñe precisamente en centros sanitarios y sea agredido con motivo u ocasión de su trabajo.

El mismo cuerpo legal estableció que el maltrato corporal relevante contra esos servidores será sancionado con la pena de prisión en su grado máximo y multa de una a cuatro unidades tributarias mensuales.

De manera complementaria, el artículo 35 de la ley Nº20.584 consagra la obligación de brindarles un trato respetuoso y, además, autoriza a la jefatura del respectivo recinto a requerir la presencia de la fuerza pública, si las circunstancias así lo ameritan, a objeto de restringir el acceso de personas que afecten el normal desarrollo de sus actividades, sin perjuicio del derecho a perseguir las responsabilidades civiles y penales que correspondan.

---

[2] “Cifras que son una amenaza: personal de la salud sufre 21 agresiones en promedio al día durante 2023”. La Tercera. Disponible en: https://www.latercera.com/la-tercera-pm/noticia/cifras-que-son-una-amenaza-personal-de-la-salud-sufre-21-agresiones-en-promedio-al-dia-durante-2023/CJDY23CH65DZFNWO73TBAPMXUI/#

[3] Idem.

De acuerdo con una encuesta elaborada por el Ministerio de Salud y la Subsecretaría de Prevención del Delito (2019), que consideró a 9.200 trabajadores del sector, el 90% de los consultados que manifestó haber sido víctima de alguna agresión declaró actos de maltrato no físico, tales como insultos y descalificaciones. A su vez, el estudio arrojó que el 38% de los agresores corresponden a pacientes; el 20% a familiares y acompañantes; mientras que el 40% mantiene una relación laboral con la víctima (16% superiores, 15% pares, 4% subordinados y 6% otros)[4].

A pesar de las modificaciones más recientes, la evidencia da cuenta de la necesidad de aumentar las penas establecidas en la normativa vigente, de manera de desinhibir el maltrato a dichos trabajadores durante las atenciones médicas, incluyendo las agresiones psicológicas, cuya ocurrencia es muy frecuente en tal contexto, pero que actualmente quedan en la impunidad ya que la ley no contempla la aplicación de sanciones por actos de violencia verbal cometidos por algunos pacientes o sus acompañantes, quienes, por medio de tratos denigrantes, pueden llegar a provocar situaciones notoriamente ofensivas y humillantes en perjuicio de la integridad psíquica del personal sanitario.

II. OBJETIVO DEL PROYECTO

1. Aumentar las multas por maltrato corporal relevante y sancionar los actos de violencia psicológica o verbal contra trabajadores de la salud que se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas.

2. Establecer el deber de informar en un lugar visible al público en todos los recintos de salud, las penas previstas en la ley por actos de maltrato corporal o psíquico contra trabajadores de la salud que se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas.

IV. PROYECTO DE LEY

Artículo 1º: Modifícase el artículo 401 bis del Código Penal en el siguiente sentido:

1. Para reemplazar en el inciso primero, la expresión “cuatro” por “ocho”.

2. Para incorporar un inciso final, nuevo, del siguiente tenor: “Tratándose de actos de violencia verbal o psíquica contra las personas señaladas en el inciso primero, y que provocaren una situación notoriamente hostil, ofensiva o degradante, la pena será multa de una a ocho unidades tributarias mensuales.”.

---

[4] Citado en: ROJO, D. (2023). *“Violencia en contra del personal de la salud”*. Colegio Médico Santiago, pp. 13 y 14. Disponible en: https://regionalsantiago.cl/wp-content/uploads/2023/09/agresiones-v3-1-1.pdf

Artículo 2º: Incorpórase, en la ley Nº20.584, que regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud, un artículo 35 ter, nuevo, del siguiente tenor:

"Artículo 35 ter.- Los establecimientos de salud deberán exhibir en un lugar visible al público letreros que adviertan sobre las penas que arriesgan las personas que cometieren actos de maltrato corporal o de violencia psíquica o verbal contra trabajadores de la salud que se encontraren en el ejercicio de sus funciones o en razón, con motivo u ocasión de ellas.

Los letreros deberán señalar en forma legible las sanciones previstas en el artículo 401 bis del Código Penal, y sus características, dimensiones y demás especificaciones técnicas serán determinadas por el reglamento.".