

Mat.: Aprueba “*Procedimiento de activación para el abordaje a las Segundas Víctimas*”.

Santiago.

VISTOS, Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;

2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;

3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;

4. Los Decretos Supremos N° 140/2004 y N° 38/2005, ambos del Ministerio de Salud, que aprueban los reglamentos orgánicos de los Servicios de Salud y de los Establecimientos de Autogestión en Red;

5. La Resolución N° 36/2024, de la Contraloría General de la República, que establece los actos administrativos exentos del trámite de toma de razón.

6. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.

7. lo Resolución Exenta N°3.195, de 2024, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, que establece jefaturas, determina subrogancia para los cargos de Director, Subdirector, Jefes y Encargados de Unidades, del Hospital de Urgencia Asistencia Pública.



CONSIDERANDO

a) Que, el Hospital de Urgencia Asistencia Pública, como establecimiento de alta complejidad y centro de referencia nacional en la atención de urgencias y emergencias, debe garantizar condiciones institucionales que promuevan una cultura de seguridad del paciente, bienestar laboral y resguardo psicosocial de sus equipos clínicos y administrativos.

b) Que, la evidencia nacional e internacional reconoce que los eventos adversos y centinela pueden generar consecuencias emocionales significativas en los funcionarios involucrados, denominados “Segundas Víctimas”, afectando su salud mental, desempeño profesional, estabilidad emocional y la continuidad de una atención segura.

c) Que, el presente Procedimiento de Activación para el Abordaje de las Segundas Víctimas establece un marco institucional formal para la detección, activación, contención, acompañamiento y seguimiento de funcionarios afectados, incorporando criterios objetivos de activación, responsabilidades definidas y mecanismos de trazabilidad mediante plataformas institucionales.

d) Que, este procedimiento se integra al Programa CUIDAR HUAP y articula acciones entre la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, la Red de Pares, la Unidad de Salud del Trabajador, la Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace, las Subdirecciones y otros equipos pertinentes, contribuyendo al fortalecimiento de una cultura justa, de aprendizaje y de apoyo mutuo dentro del establecimiento.


e) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y;





f) Asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la **primera versión** del “*Procedimiento de activación para el abordaje a las Segundas Víctimas*”, dicto la siguiente:

RESOLUCIÓN

I. **APRUÉBANSE** la **primera versión** del “*Procedimiento de activación para el abordaje a las Segundas Víctimas*”, que es del siguiente tenor:

	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE A LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS EN EL HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA				
	CÓDIGO UCSP	VERSIÓN	FECHA	VIGENCIA	N° PÁGINAS
		01	11/2025	5 años	12




Revisado Por:	Aprobado Por:
 <p>Firmado por: Karla Andrea Alfaro Flores Jefatura Calidad y Seguridad del Paciente Fecha: 04-12-2025 15:11 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río</p>	 <p>Firmado por: Patricio Raúl Barria Alef Director Huao Fecha: 04-12-2025 16:34 CLT Hospital de Urgencia Asistencia Pública Dr. Alejandro del Río</p>

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/EDXMR15126>



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 2 de 12

ÍNDICE:


I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	4
III. ALCANCE	4
IV. DEFINICIONES	4
V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN:	5
VI. DESARROLLO DEL PROCESO	6
VII. DISTRIBUCIÓN	8
VIII.. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	9
IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:	9
X. ANEXOS:	10
Anexo 1: Flujograma de activación	10



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 3 de 12

I. INTRODUCCIÓN

Los eventos adversos y centinelas constituyen una de las principales amenazas para la seguridad del paciente y la calidad asistencial en los sistemas de salud. Estos sucesos no solo impactan directamente en la morbilidad y mortalidad de las personas usuarias, sino que además generan consecuencias profundas en la salud mental, el bienestar emocional y el desempeño profesional del personal sanitario involucrado. La evidencia internacional y nacional ha documentado que la exposición a este tipo de situaciones puede desencadenar un conjunto de reacciones psicológicas y emocionales que incluyen ansiedad intensa, sentimientos de culpa, angustia, pérdida de autoconfianza profesional, síntomas depresivos e incluso ideación suicida en casos severos.

Este fenómeno, denominado “Segunda Víctima”, fue descrito por primera vez por Albert Wu en 2000 y reconoce a los trabajadores de la salud que resultan emocionalmente afectados por su participación —directa o indirecta— en un evento adverso. La ausencia de mecanismos institucionales formales para abordar esta problemática puede amplificar las repercusiones individuales y organizacionales, generando desgaste profesional, Burnout, ausentismo laboral, desmotivación, fuga de talento y debilitamiento de la cultura de seguridad. Por el contrario, la evidencia demuestra que intervenciones estructuradas de apoyo a segundas víctimas contribuyen a mejorar la resiliencia individual y colectiva, favorecen la retención de personal y fortalecen una cultura justa y de aprendizaje continuo.

En el Hospital de Urgencia Asistencia Pública (HUAP), establecimiento de alta complejidad y centro de referencia nacional para la atención de urgencias, la exposición cotidiana a escenarios clínicos de alta demanda, gravedad y riesgo aumenta de manera significativa la probabilidad de ocurrencia de eventos adversos y centinelas. Este contexto asistencial se vio aún más tensionado durante la pandemia por COVID-19, periodo en el cual el impacto psicológico en el personal sanitario alcanzó niveles críticos, revelando la urgencia de contar con estrategias de apoyo estructuradas y sostenibles


En coherencia con las Normas Técnicas del Ministerio de Salud de Chile sobre Seguridad del Paciente, la Ley 20.584 sobre Derechos y Deberes en Salud, y los marcos internacionales de calidad asistencial, el HUAP ha desarrollado el Programa CUIDAR HUAP como una estrategia institucional orientada a brindar



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 4 de 12

apoyo integral a las segundas víctimas. Este programa no reemplaza las acciones de análisis de causa raíz ni los procesos administrativos o legales asociados a los eventos adversos, sino que complementa la gestión de seguridad incorporando un componente humano y de cuidado del equipo de salud.

II. OBJETIVOS

General:

Establecer el procedimiento institucional para la activación del Programa CUIDAR HUAP, que permita brindar apoyo psicológico y emocional inicial a funcionarios(as) afectados(as) por eventos adversos o centinelas, fortaleciendo la cultura de seguridad y el cuidado del equipo de salud.

Específicos:

- Definir criterios y mecanismos formales de activación del programa.
- Estandarizar la actuación de la Red de Pares como primera línea de apoyo.
- Garantizar la confidencialidad, oportunidad y trazabilidad del proceso.
- Promover una cultura justa, de aprendizaje y apoyo mutuo entre los equipos.

III. ALCANCE

Este protocolo aplica a todas las Unidades Clínicas, de Apoyo y Administrativas del Hospital de Urgencia Asistencia Pública, involucrando a todo el personal que haya estado directa o indirectamente relacionado con la ocurrencia de un evento adverso o centinela.

IV. DEFINICIONES


- **Activación:** Proceso formal mediante el cual se inicia la respuesta institucional del programa de segundas víctimas institucional.
- **Evento Adverso:** Situación o acontecimiento inesperado, relacionado con la atención sanitaria recibida por el paciente que tiene, o puede tener, consecuencias negativas para el mismo y que no está relacionado con el curso natural de la enfermedad.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 5 de 12

- **Evento Centinela:** Suceso inesperado que produce la muerte o serias secuelas físicas y/o psicológicas, o el riesgo potencial de que esto ocurra.
- **Par:** funcionario/a capacitado/a en Primeros Auxilios Psicológicos que ha sido certificado por el Programa CUIDAR para prestar apoyo y contención a las Segundas Víctimas de la institución.
- **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** herramienta de apoyo pensada en acompañar a aquellas personas que se encuentran en escenarios de crisis y que tienen como objetivo el recuperar el equilibrio emocional, junto con prevenir la aparición de secuelas psicológicas.
- **Programa CUIDAR:** Programa de Cuidados, Apoyo y Resiliencia a las Segundas Víctimas. Estrategia institucional que busca entregar contención psicológica a los funcionarios del HUAP que experimentan secuelas psicológicas posterior a un Evento Adverso o Centinela.
- **Red de Pares:** Grupo de funcionarios/as voluntarios/as capacitados en Primeros Auxilios Psicológicos.
- **Segunda Víctima:** Persona del equipo de salud que experimenta consecuencias emocionales negativas tras su participación en un evento adverso.
- **UST:** Unidad de Salud del Trabajador.

V. RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN:


- **Coordinador/a Programa CUIDAR:** Coordinar el abordaje oportuno a los funcionarios/as del Hospital, articulando la red de pares capacitados en Primeros Auxilios Psicológicos.
- **Comité de Segundas Víctimas:** Conformado por integrantes estratégicos dentro de la institución que decidirán si la activación corresponde a una segunda víctima o no. De manera preliminar será un representante de la Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente, Coordinador/a del Comité de Humanización, representante de la Subdirección y Desarrollo de las Personas u otro que el grupo o Coordinador/a del Programa CUIDAR estime conveniente.
- **Jefatura UST:** Coordinar la atención psicológica oportuna en horario hábil a Segundas Víctimas derivadas desde CUIDAR, que presenten labilidad o ayuda especializada inmediata.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 6 de 12

- **Jefatura Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace:** Coordinar la atención psicológica oportuna en horario inhábil a Segundas Víctimas derivadas desde CUIDAR, que requieran ayuda especializada inmediata. Asesorar al Programa en temáticas de Salud Mental, que permitan mejorar los procesos de atención a los funcionarios catalogados como Segundas Víctimas en la Institución.

- **Subdirector/a de Gestión y Desarrollo de las Personas:** Coordinar el apoyo a los funcionarios, mediante Departamento de Calidad de Vida y Unidad de Prevención de Riesgos.

VI. DESARROLLO DEL PROCESO

El procedimiento de activación del Programa CUIDAR HUAP se desarrolla de manera estructurada, buscando garantizar oportunidad, confidencialidad, trazabilidad y contención efectiva para los funcionarios/as afectados/as. A continuación, se describen las etapas que conforman este proceso: (Anexo 1)

La activación se inicia cuando un/a funcionario/a involucrado en algún evento adverso o centinela, solicite formalmente mediante QR de REDCap apoyo mediante contención emocional inmediata. Adicionalmente, es posible que se solicite la activación por parte de un/a jefe/a de servicio, un/a integrante de la Red de Pares, Asociaciones gremiales, entre otros, pero siempre el flujo continuará sólo bajo la voluntad del/la afectado/a. Esta diversidad de canales permite asegurar que ningún funcionario/a quede sin acceso a apoyo emocional oportuno tras un evento adverso o centinela. Es importante señalar que una vez que se active la alerta y el Programa tome contacto con la persona afectada, es decisión personal aceptar o denegar la ayuda. CUIDAR es una herramienta disponible para el bienestar funcionario, pero en ningún caso pretende imponer una intervención.


Una vez recibida la alerta, ésta será canalizada por el/la Coordinador/a del Programa través de los mecanismos institucionales definidos como correo electrónico oficial del programa o plataforma REDCap, garantizando así un registro centralizado y ordenado. El/la Coordinador/a del Programa CUIDAR revisará la solicitud y de ser necesario, analizará la situación en conjunto al Comité CUIDAR. Luego de esto, se asignará a un Par disponible, procurando que la



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 7 de 12

intervención se realice en un plazo no superior a 48 horas desde la notificación. Este tiempo de respuesta breve busca asegurar un acompañamiento emocional oportuno y evitar la cronificación de la carga psicológica.

En la etapa de contención inicial, el/la Par contactará directamente a la persona afectada y acordará un espacio confidencial acorde a la realidad del Servicio donde se desempeñe, el cual debe ser seguro y de confianza para sostener la primera conversación. Durante este encuentro se aplican herramientas básicas de Primeros Auxilios Psicológicos, orientadas a escuchar activamente, validar las emociones, contener y ofrecer apoyo sin juicios. Paralelamente, se identificarán las necesidades inmediatas de la persona y se registrará la activación en un sistema interno de trazabilidad en la plataforma REDCap, utilizando datos anonimizados para resguardar la confidencialidad.

Si durante la intervención inicial (primera sesión) se detectan signos de riesgo psicológico moderado o severo, por ejemplo: angustia intensa, sintomatología depresiva significativa o riesgo suicida, el Par comunica esta situación a la Coordinadora y se activará la red de derivación institucional, principalmente hacia la Unidad de Salud del Trabajador, el equipo de apoyo psicológico institucional u otros dispositivos disponibles. Este paso es clave para asegurar que cada funcionario/a reciba el nivel de atención y contención que requiere, más allá del acompañamiento de pares. En ambos casos la atención psicológica especializada requerirá apertura de ficha clínica para el registro del profesional. En el caso de la Unidad de Salud del Trabajador, seguirá su flujo normal, mientras que, para los Psicólogos de la Unidad de Salud Mental y Psicología de Enlace, este registro se formalizará mediante flujo de atención de funcionarios, gestionado por Gestor/a de Procesos de la Unidad de Emergencia Hospitalaria.


Finalmente, se realizará la etapa de cierre y seguimiento en el sistema de trazabilidad interno mencionado anteriormente, de manera de poder realizar el seguimiento apropiado a cada caso. El/la Par informará a el/la Coordinador/a sobre la finalización de la intervención, manteniendo la confidencialidad de los detalles personales. A la persona afectada se le ofrecerá la posibilidad de continuar con un seguimiento voluntario, que puede incluir nuevas instancias de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 8 de 12

apoyo con pares o acompañamiento profesional si así lo desea (ISL, UST u otro). Este enfoque flexible y centrado en la persona permite adaptar la respuesta a la intensidad y duración de las necesidades emocionales identificadas.

Una vez cerrado el caso, se enviará una encuesta de satisfacción al/la funcionario/a involucrado, de manera de mejorar el canal de ayuda en base a la retroalimentación entregada.

Es posible que, durante el curso de la activación de una Segunda Víctima, se deba realizar también intervención al Equipo involucrado, pudiendo detectarse nuevas Segundas Víctimas. En este caso, el flujo correspondiente se describe también en Anexo 1.

VII. DISTRIBUCIÓN


- Dirección
- Subdirección de Gestión Clínica
- Subdirección de Gestión del Cuidado
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas
- Departamento de Calidad de Vida
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente
- Unidad de Salud del Trabajador
- Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace
- Unidad de Admisión



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 9 de 12

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mallea-Salazar F, Ibaceta-Reinoso I, Vejar-Reyes C. (2021). Segundas víctimas: calidad de soporte percibido y su relación con las consecuencias del evento adverso. Rev Chil Salud Pública, 25(1):76–85.
- Sandoval V, Rodríguez C. (2021). Los anestelistas como segundas víctimas de eventos adversos. Rev Chil Anest, 53(6):836-45.
- Edrees H, Connors C, Paine L, et al. (2016). Implementing the RISE second victim support programme. BMJ Open, 6: e011708.
- Ministerio de Salud de Chile. (2012). Norma General Técnica N°154: Programa Nacional de Calidad y Seguridad en la Atención en Salud.
- Dekker S. (2007). Just Culture: Balancing Safety and Accountability. Aldershot: Ashgate.
- Institute for Healthcare Improvement. (2015). A Framework for Safe, Reliable, and Effective Care. Boston: IHI.

IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:


SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACIÓN	APROBADO POR
VERSIÓN	FECHA	CAUSA DE MODIFICACIÓN		
01	11/2025	Creación protocolo	TM. Camila Benítez U. Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente	Dr. Patricio Barría A.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

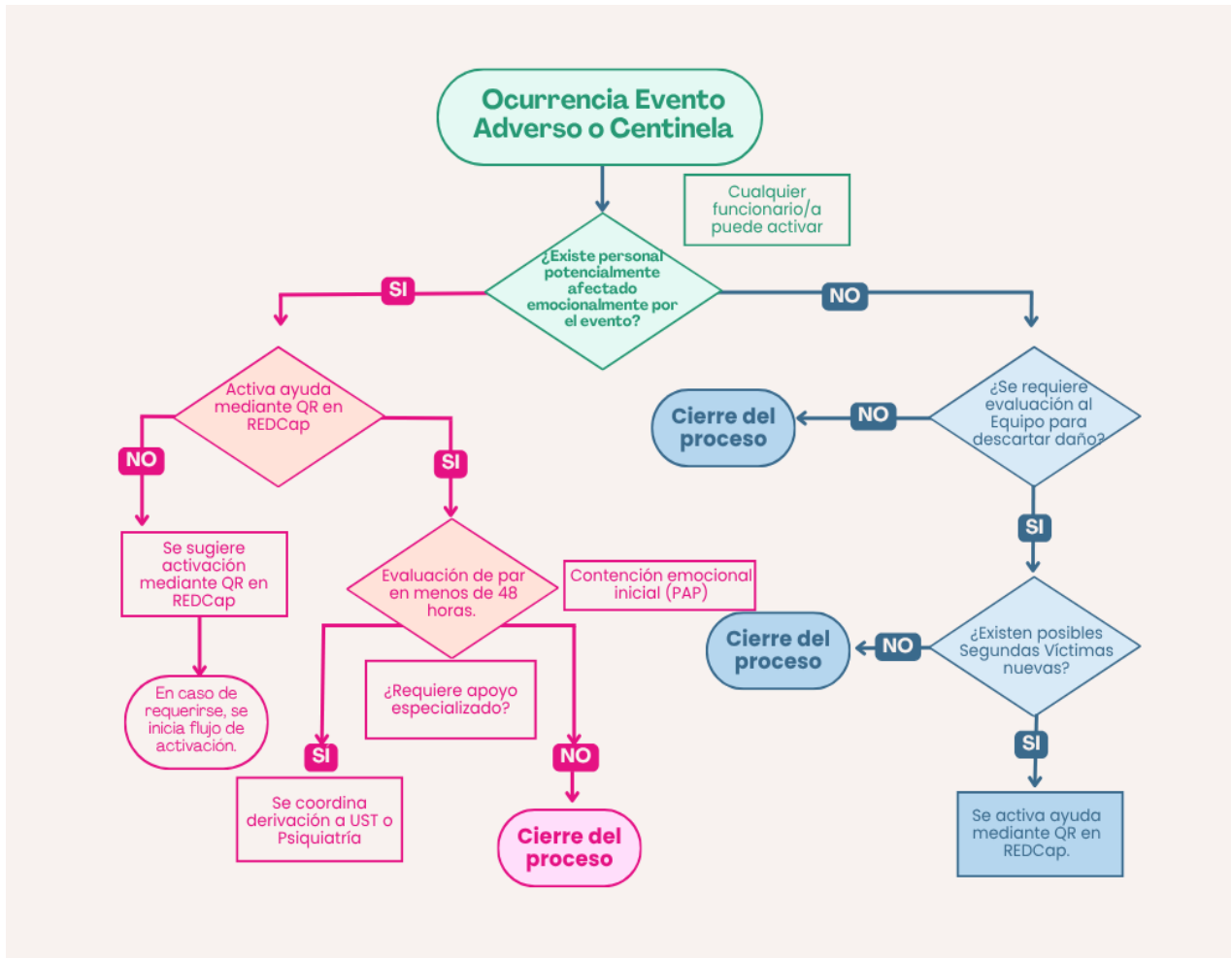
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 10 de 12

X. ANEXOS:


Anexo 1: Flujoograma de activación



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 11 de 12

Elaborado por:

1. TM. Camila Benítez U., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.

Revisado por:


1. Dr. Álvaro Grupe A., Jefe Unidad de Salud del Trabajador
2. Dr. Felipe Mancilla H., Jefe Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace
3. Ps. Jorge Hurtado A., Subdirector (s) de Gestión y Desarrollo de las Personas
4. Germaine Reyes T., Jefe Unidad de Admisión
5. EU. Carolina Rivas J., Subdirectora (s) de Gestión del Cuidado
6. EU. Ilse Silva R., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: UCSP
	DIRECCIÓN	Versión: 01
	UNIDAD DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE	Fecha: 11/2025 Vigencia: 5 años
	PROCEDIMIENTO DE ACTIVACIÓN PARA EL ABORDAJE DE LAS SEGUNDAS VÍCTIMAS	Página 12 de 12



Firmado por:
 Germaine Orlando Reyes Torres
 Jefatura Unidad Admisión
 Fecha: 26-11-2025 11:44 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
 Felipe Alejandro Mancilla Herrera
 Jefatura Unidad de Psiquiatría y
 Psicología de Enlace
 Fecha: 27-11-2025 13:44 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
 Ilse Dora del Carmen Silva Robles
 Profesional Calidad y Seguridad del
 Paciente
 Fecha: 02-12-2025 09:37 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
 Álvaro Felipe Grupe Arias
 Médico Jefe de la Ust
 Fecha: 03-12-2025 12:12 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
 Tania Verónica Salinas Gómez
 Subdirectora de Gestión del
 Cuidado (s)
 Fecha: 03-12-2025 12:28 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Firmado por:
 Jorge Eduardo Hurtado Almonacid
 Subdirector de Gestión y Desarrollo
 de Personas
 Fecha: 03-12-2025 13:30 CLT
 Hospital de Urgencia Asistencia
 Pública Dr. Alejandro del Río



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWWJ1T-657>

II. TÉNGASE PRESENTE la vigencia de este procedimiento a contar de la fecha de la total tramitación de la presente resolución.

III. ESTABLÉCESE que el señalado “*Procedimiento de activación para el abordaje a las Segundas Víctimas*”, debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. DÉJESE SIN EFECTO toda normativa interna que diga relación con la materia de este procedimiento.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Distribución:

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Clínica.
3. Subdirección de Gestión del Cuidado.
4. Subdirección Administrativa y Financiera.
5. Subdirección de Gestión y Desarrollo de las Personas.
6. Departamento de Calidad de Vida.
7. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
8. Unidad de Salud del Trabajador.
9. Unidad de Psiquiatría y Psicología de Enlace.
10. Unidad de Admisión.
11. Unidad de Asesoría Jurídica.
12. Oficina de Partes.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/LWWJ1T-657>