

Santiago, veintiocho de febrero de dos mil veinticinco.

**Vistos:**

Se reproduce de la sentencia en alzada, únicamente su parte expositiva.

**Y se tiene, además, presente:**

**Primero:** Que comparece el abogado don Gonzalo Lepe Ruiz, en representación de la Asociación de Profesionales Universitarios de los Servicios de Salud del Hospital de Puerto Montt, quien a su vez actúa a favor de sus asociadas MARÍA DIGNA GÓMEZ FUENTES y JIMENA SANDRA ZAMBRANO VEGA, ambas enfermeras, en contra del HOSPITAL PUERTO MONTT DR. EDUARDO SCHÜTZ SCHROEDER.

Al efecto, fundan su acción en la actitud omisiva del Hospital recurrido quien desestima los reclamos del personal perteneciente al Servicio Médico Quirúrgico Infantil, en cuyo favor recurren -al que adhieren, además, un grupo de veintinueve enfermeras-, el que no está capacitado para recibir pacientes de salud mental e infractores de ley, quienes presentan agitación psicomotora, a lo que se suma que dicho personal resulta insuficiente y sin capacitación para hacer frente a esta necesidad, toda vez que dichos pacientes presentan conductas agresivas, no sólo en contra del personal, sino que también hacia otros pacientes pediátricos que se encuentran hospitalizados, generándose una escalada de conductas violentas, existiendo agresiones de usuarios,



no habiéndose adoptado ninguna medida por parte de la recurrida, pese a haberse activado el protocolo respectivo.

Alegan vulneración a la garantía constitucional resguardada en el numeral 1° del artículo 19 de la Constitución Política de La República y solicitan se ordene a la recurrida que los pacientes de salud mental infanto-juvenil y/o judicializados ingresen a la Unidad Hospitalaria de Cuidados Intensivos de Psiquiatría (UHCIP) Infanto-Juvenil HPM, que cuenta con los funcionarios y equipos capacitados para recibirlos.

**Segundo:** Que la sentencia recurrida rechazó, por la mayoría de sus miembros, el recurso de protección. Sin perjuicio de ello, dispuso que *"se sugiere a la recurrida adoptar las medidas de administración tendientes a que el personal de mayor idoneidad proceda al tratamiento de aquellos pacientes de salud mental infanto-juvenil y/o judicializados, realizando las capacitaciones que sean necesarias en su caso, además de aumentar las medidas de seguridad que tiendan a proteger eficazmente la integridad del personal de salud de su dependencia."*

Señalan que, de acuerdo al mérito de los antecedentes, es posible concluir que no ha existido un acto u omisión arbitrario o ilegal que prive, amenace o perturbe las garantías constitucionales de las recurrentes, sino que lo cuestionado estriba en la



adopción de medidas que han sido consideradas insuficientes o inadecuadas por sus destinatarios, al punto que se han calificado como una omisión.

Agregan que se advierte que la problemática de fondo que se describe en el recurso obedece más bien a los efectos que se han producido como consecuencia del paulatino aumento de ingresos de pacientes por patologías de salud mental con requerimientos de hospitalización, lo que ha generado un consecuente déficit en las camas disponibles, y al mismo tiempo, ha impulsado a la recurrida a adoptar directrices de administración interna de su personal y de sus instalaciones, adecuándolas a las mencionadas contingencias, mismas que han sido consideradas insuficientes por el personal de salud que ha optado por la vía cautelar.

**Tercero:** Que la parte recurrente dedujo recurso de apelación en contra de la sentencia referida en el considerando precedente, sosteniendo que la medida adoptada en lo resolutivo determina que el recurso debió acogerse, toda vez que al menos permite inferir que todas las alegaciones fácticas de los recurrentes se encontraban acreditadas.

**Cuarto:** Que, a partir del examen de lo expuesto por las propias partes en sus respectivas presentaciones, como también de la documentación que adjuntaron a lo largo de la tramitación del recurso, aparece como un



hecho indiscutido en autos la necesidad que ha experimentado el Hospital recurrido en orden a aumentar los cupos de la Unidad psiquiatría infanto-juvenil producto del déficit de camas existentes, de suerte que ha debido hospitalizarse a los pacientes de dicha área en cupos disponibles correspondientes a otras unidades del establecimiento, lo que, a su vez, ha generado situaciones de exposición de funcionarios de salud a agresiones físicas y verbales por parte de algunos pacientes de salud mental.

Asimismo, resultó establecido que las situaciones anteriores han motivado la adopción de una serie de decisiones por parte de la administración interna del recinto, que a la luz de los antecedentes, han resultado insuficientes para los fines de resguardar a los recurrentes, entre las cuales se advierte la atención directa de estos pacientes por parte de personal que, sin la suficiente capacitación o bien, la adecuada protección a su integridad, han debido exponerse a eventuales agresiones y, en algunos, casos, derechamente resultaron afectados.

En este sentido, a partir del mérito de la denuncia individual de accidente del trabajo de parte de doña Sara Flor González Sandoval, de fecha 19 de marzo de 2024, y los antecedentes relativos al adolescente de iniciales C.A.M., se aprecia una amenaza latente a la integridad



física y psíquica del personal de la respectiva unidad, ante lo cual resulta necesario se acceda a la acción cautelar, con el fin de ordenar a la recurrida a adoptar medidas eficaces que protejan suficientemente la integridad física y psíquica de los funcionarios recurrentes, entre otras, aquella requerida en el libelo.

**Quinto:** Que, en efecto, debe tenerse presente que el artículo 2° de la Ley N° 20.584 establece que: *"Toda persona tiene derecho, cualquiera que sea el prestador que ejecute las acciones de promoción, protección y recuperación de su salud y de su rehabilitación, a que ellas sean dadas oportunamente y sin discriminación arbitraria, en las formas y condiciones que determinan la Constitución y las leyes. La atención que se proporcione a las personas con discapacidad física o mental y a aquellas que se encuentren privadas de libertad, deberá regirse por las normas que dicte el Ministerio de Salud, para asegurar que aquella sea oportuna y de igual calidad"*.

Por otro lado el artículo 4° de la referida Ley dispone que: *"Toda persona tiene derecho a que, en el marco de la atención de salud que se le brinda, los miembros del equipo de salud y los prestadores institucionales cumplan las normas vigentes en el país, y con los protocolos establecidos, en materia de seguridad del paciente y calidad de la atención de salud,*



*referentes a materias tales como infecciones intrahospitalarias, identificación y accidentabilidad de los pacientes, errores en la atención de salud y, en general, todos aquellos eventos adversos evitables según las prácticas comúnmente aceptadas. Adicionalmente, toda persona o quien la represente tiene derecho a ser informada acerca de la ocurrencia de un evento adverso, independientemente de la magnitud de los daños que aquel haya ocasionado”.*

**Sexto:** Que, por su parte, la Guía de Orientaciones Técnicas sobre Trato Digno en la Atención de Salud con Enfoque de Derechos y Género (año 2022) del Ministerio de Salud (<https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2023/11/OOTT-Trato-Digno-en-Salud-Final.pdf>) señala en el acápite sobre Recomendaciones para cargos Directivos:

*“Promueva una cultura de seguridad y calidad dentro de la organización, donde el trato digno y la seguridad de la atención sean pilares centrales de las prestaciones entregadas.*

*Promueva un ambiente de trabajo digno. Fomente y lidere el buen trato y un ambiente que dignifique la labor de sus trabajadores y trabajadoras, así como también el respeto a los derechos laborales fundamentales. Aplique lo indicado en los documentos*



*ministeriales en relación a riesgos psicosociales en el trabajo."*

Por otro lado, en el acápite sobre Recomendaciones para trabajadores y trabajadoras de trato directo, contempla:

*"Normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas. Los trabajadores y trabajadoras deben tener actitudes que se ajusten a las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptadas. La manifestación del saludo y la sonrisa como parte de la conexión básica y esencial entre las personas, agregando su presentación, una referencia a la función que ejecuta el o la profesional (identificado si es estudiante o profesional en práctica) y las acciones que va a hacer. Esto debe ser parte de la atención, en cualquier contexto que se encuentre".*

**Séptimo:** Que, así entonces, del contexto fáctico referido en el considerando cuarto se colige que existe una situación problemática al interior del Hospital recurrido que en lo concreto deviene en un entorno de tensión que redundando en un eventual entorpecimiento en la adecuada entrega de la prestación de salud e impide al personal recurrente cumplir adecuadamente con los preceptos reseñados precedentemente, y se erigen como una limitación para que éstos puedan desempeñar adecuadamente



sus funciones en beneficio de los pacientes de sus respectivas unidades.

**Octavo:** Que, conforme a las normas y orientaciones referidas, es una función esencial del recinto de salud recurrido velar por el buen funcionamiento del servicio, con observancia estricta de que se otorguen las prestaciones de salud sin ningún obstáculo y en un contexto de trato digno y adecuado, y en el caso que ello no se esté cumpliendo, por las razones que sea y antes de dilucidarlas, debe disponer medidas correctivas dirigidas a subsanar cualquier evento adverso en perjuicio tanto del paciente como de su personal de salud.

**Noveno:** Que en las antedichas circunstancias, el hospital recurrido ha debido adoptar las medidas pertinentes para resguardar los derechos de los pacientes así como los de los recurrentes, cuestión que no consta en autos haya cumplido eficazmente, lo que torna su actuar como ilegal y arbitrario, puesto que ha quedado acreditado en autos que no ha adoptado las medidas que resguarden la integridad física y psíquica del personal que sin la preparación requerida a diario debe verse expuesto a pacientes con necesidades especiales, en razón de las patologías mentales que los aquejan, ni ha proporcionado a éstos últimos una atención sanitaria integral, lo que vulnera los derechos contemplados en los numerales 1 y 2 del artículo 19 de la Constitución





Política, motivo por el cual el recurso de protección será acogido en los términos que se indicarán en lo resolutivo del fallo.

Por estas consideraciones, y de conformidad, además, con lo prevenido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y en el Auto Acordado de esta Corte sobre la materia, **se revoca** la sentencia apelada de veintiséis de septiembre de dos mil veinticuatro, y en su lugar, se declara que **se acoge** la acción deducida, sólo en cuanto se ordena que el Hospital Puerto Montt Dr. Eduardo Schütz Schroeder debe adoptar las medidas de administración tendientes a que la Unidad con el personal de mayor idoneidad proceda al cuidado y tratamiento de aquellos pacientes de salud mental infanto-juvenil y/o judicializados, realizando las capacitaciones que sean necesarias, además de aumentar las medidas de seguridad que tiendan a proteger eficazmente la integridad del personal de salud de su dependencia, como también aquellas que propendan a proporcionar a los pacientes del área de salud mental una atención integral y de calidad.

Acordada con el **voto en contra** de la Ministra señora González y del Abogado Integrante señor Valdivia, quienes estuvieron por confirmar la decisión en alzada, en base a sus propios fundamentos.

Regístrese y devuélvase.



Redacción a cargo de la Abogada Integrante señora Ruiz.

Rol N° 51.741-2024.

Pronunciado por la Tercera Sala de esta Corte Suprema integrada por los Ministros (as) Sra. María Cristina Gajardo H., Sr. Diego Simpértigue L., Sra. Jessica González T. y por los Abogados Integrantes Sr. José Miguel Valdivia O. y Sra. Andrea Ruiz R. No firma, no obstante haber concurrido a la vista y al acuerdo de la causa, la Abogada Integrante Sra. Ruiz por no encontrarse disponible su dispositivo electrónico de firma.





VZGGXTRHDKB

En Santiago, a veintiocho de febrero de dos mil veinticinco, se incluyó en el Estado Diario la resolución precedente.

