

Dejo constancia que alegaron por el recurso el abogado Guido Herrera Gatica y en contra de éste el abogado Marco Zepeda Riffo. San Miguel, 7 de junio de 2022. Javiera Gaínza Flores, relatora.

San Miguel, siete de junio de dos mil veintidós.

A los folios 48997 y 49127: Téngase presente.

Al folio 49260: A sus antecedentes.

Vistos y teniendo presente:

Primero: Que el abogado Guido Herrera Gatica deduce acción constitucional de protección en favor de **Dominique Soledad Milon Ehrmantraut**, en contra de la Ilustre Municipalidad de Pedro Aguirre Cerda, representada por su alcalde, don Luís Alberto Astudillo Peiretti, por la omisión ilegal o arbitraria al no disponer ni contar con las medidas de seguridad cuya falta o carencia permitieron que la recurrente fuese violentamente agredida en forma verbal e intimidada físicamente por un familiar de una usuaria del servicio de salud mientras estaba cumpliendo con su labor funcionaria de matrona; en segundo lugar por haber omitido respuesta a la denuncia o reclamo administrativo que la recurrente presentó en su oportunidad; y, finalmente por no haber adoptado ninguna nueva medida destinada a mejorar o garantizar la debida seguridad de la recurrente en el cumplimiento de sus labores funcionarias, amenazando y perturbando el legítimo ejercicio de su garantía consagrada en el número 1 del artículo 19 de la Constitución Política de la República.

Expone que la actora se desempeña desde el 2016 en el municipio y a contar de marzo de 2021 cumple sus funciones en el Centro de Salud Familiar “Edgardo Enríquez Fröeden”, específicamente en una estructura externa denominada “Box Universidad de Chile”, que se encuentra adosada exteriormente a un costado del edificio principal, que consiste en un “*container*” habilitado para 3 box de atención al usuario, cada uno con una superficie o área inferior a 8 metros cuadrados, en los cuales se desempeñan un médico, una matrona y una enfermera. Explica que cada box cuenta solo con una única puerta de



entrada y salida, tanto para los funcionarios como para los usuarios y precisa que la jornada laboral de la recurrente se extiende de lunes a viernes, desde las 08:30 hasta las 17:30 horas, atendiendo diariamente un promedio de 13 pacientes por día.

Reseña que la responsabilidad por la seguridad de todas las personas que frecuentan el recinto de salud recae únicamente en 2 funcionarios: uno en la jornada de mañana y el otro en la jornada de la tarde, lo que resulta insuficiente. Añade que esos funcionarios no cumplen en la práctica labores de seguridad, sino que únicamente de porteros que controlan el ingreso y salida de los usuarios y sus familiares. Resalta que el box adosado externamente, en el que ella trabaja, no tiene ningún tipo de control de acceso y ninguna medida de seguridad. Asevera que la falta de medidas de seguridad produce el grave efecto de facilitar el encuentro directo, “cara a cara”, entre funcionarios, usuarios y familiares, exponiendo indebidamente a la recurrente y sus otros colegas, quienes deben lidiar, todos los días y sin resguardo alguno, con las molestias, quejas e insatisfacciones de los usuarios y familiares ante eventuales demoras en la atención, como si las falencias o deficiencias del sistema de salud pública fueran de su responsabilidad o culpa personal.

Refiere que el 6 de abril la afectada tenía prevista la atención médica a la usuaria de nombre Constanza Bravo para las 08:30 horas de ese día, vale decir, la primera paciente de la jornada, para un control de rutina. Indica que mientras iba en camino al CESFAM, le avisaron por *WhatsApp* que la paciente había llegado acompañada de su madre con 15 minutos de anticipación y que la madre de la usuaria (señora Peralta Pérez) estaba muy molesta y reclamando, haciendo un alboroto con gritos porque aún no llegaba la recurrente, en circunstancias que aún no era la hora programada. Cuenta que antes de ingresar siquiera a su Box de trabajo, fue recibida con gritos y malas palabras por parte de la madre de la usuaria quien luego se instaló en la puerta de acceso y comenzó a increparla por su horario de llegada, agrediéndola verbalmente, en forma muy agresiva y violenta, profiriendo insultos y



garabatos de grueso calibre. Detalla que posteriormente trató de ingresar al box y agredirla físicamente, lo que no ocurrió gracias a la intervención de 3 funcionarios, quienes concurrieron por cuenta propia a auxiliar a la recurrente.

Hace presente que no es primera vez que la madre de la usuaria, quien es a su vez paciente regular del establecimiento, ha tenido este comportamiento y que es conocida como una persona agresiva y conflictiva por naturaleza, tal como fue reconocido por la propia usuaria, que en ese momento ofreció las disculpas del caso a la recurrente por las agresiones proferidas por su madre.

Sostiene que durante el transcurso de esta violenta agresión verbal e intimidación física, episodio cuya duración fue alrededor de 10 minutos en total, en ningún momento la seguridad física o psicológica de la recurrente fue resguardada, protegida ni reestablecida, por la acción de algún funcionario municipal de seguridad, sin que tampoco quedara registrado algún audio o video que diera cuenta de la gravedad de lo ocurrido. Agrega que la recurrente procedió a efectuar una denuncia, sin que hasta la fecha la autoridad municipal haya resuelto la aplicación de algún tipo de medida que pueda garantizar un mínimo de seguridad a la recurrente en el ejercicio de sus labores funcionarias.

Asevera que la recurrida no cumplió con su deber de garantizar la seguridad de sus funciones en el cumplimiento de sus labores previsto en el artículo 61 letra c), de la Ley 18.883 y en el artículo 35 de la Ley 2058 y en el "PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES DE USUARIAS/OS O SUS ACOMPAÑANTES, A FUNCIONARIAS/OS DE SALUD, COMUNA DE PEDRO AGUIRRE CERDA", aprobado por el Decreto Alcaldicio N° 0016, de fecha 06 de Enero del 2020; y que incurrió en una omisión arbitraria y discriminatoria, desde que la recurrente está expuesta a un mayor grado de inseguridad en comparación al que podría afectar a los funcionarios que se desempeñan al interior del establecimiento.

Pide se declare que la recurrida incurrió en una conducta omisiva ilegal y arbitraria, la que se tradujo en una amenaza y perturbación a la



recurrente, que vulnera el legítimo ejercicio de la garantía constitucional señalada, y en base a ello se le ordene, dentro de un plazo no superior a 30 días, o dentro del plazo que esta Corte estime, adopte y disponga la aplicación en el lugar de trabajo de la recurrente, de las siguientes medidas de seguridad:

1. Establecer que el acceso al Box en que trabaja la funcionaria recurrente sea controlado, al menos, en 2 oportunidades por cada hora de jornada laboral, asignando dicha labor a un funcionario municipal determinado;

2. Proceder a habilitar o instalar, la mayor cantidad posible de las medidas de seguridad pasiva contempladas en el Protocolo o Reglamento Interno de que se trata, en particular, dotar al lugar en que se desempeña la recurrente, de un teléfono o aparato móvil, que permita la comunicación directa con algún área o dependencia que se encuentre al interior del establecimiento;

3. La instalación en el lugar de trabajo, de una cámara de seguridad o similar, que permita registrar en forma visual o al menos por audio, las interacciones que tengan lugar en la puerta de acceso del lugar de trabajo:

4. Cualquier otra medida adicional que esta Corte estime conveniente o pertinente para garantizar adecuadamente la seguridad de la recurrente en el ejercicio de sus funciones, atendidas las condiciones y características del lugar físico en el que trabaja.

Segundo: Que informa al tenor del recurso el abogado de la municipalidad recurrida, Marco Zepeda Risso, quien expone que la situación vivida por la actora el 6 de abril fue comunicada mediante un grupo de WhatsApp interno al trabajador social don Javier Venegas, quien contuvo a la funcionaria y le preguntó por su situación emocional, quien contestó que si bien se encontraba afectada no estaría impedida de continuar con la atención de sus pacientes agendados. Hace presente que en dicho momento se le informó a la actora que cuenta con el apoyo y contención por parte del equipo psicosocial y que existía una planilla de reporte de agresiones. Añade que la situación fue informada a



la jefatura, doña Rossana Rojas, quien el mismo día fue al box de atención de la funcionaria y le preguntó por su estado, a lo cual nuevamente ella indicó que se encontraba afectada pero que esto no le impedía continuar con su labor.

Refiere que la jefatura del sector solicitó al Servicio de Orientación Médica Estadística el cambio de sector de la paciente y su madre para que no sean atendidas con la recurrente. Agrega que, como medida inmediata, se conformó un equipo de contención y acompañamiento, integrado por el Director del CESFAM, la encargada de salud mental, el encargado de calidad, el encargado de promoción y de participación y un integrante del Comité Paritario con la finalidad de prevenir, acompañar y dar seguimiento. Recalca que el 25 de mayo de 2022 se realizó la última reunión del equipo de contención con la recurrente doña Dominique Milon, quien expresó que se encuentra bien y sin mayores inconvenientes.

Aduce que estos lamentables hechos constituyen un acto sorpresivo, eventual y particular, y ante el cual resulta casi imposible que pueda existir una reacción inmediata por parte de la institución. Sin perjuicio de ello, manifiesta que frente al aumento de la inseguridad de los trabajadores, se está trabajando sostenidamente en la mejora de los niveles de seguridad y en la obtención de recursos financieros para ello que han sido pedidos al gobierno central.

Concluye que no ha existido una ilegalidad ni incumplimiento a los deberes de protección, contención y seguridad del trabajador.

Tercero: Que el recurso de protección establecido en el artículo 20 de la Constitución Política de la República, constituye una acción de naturaleza cautelar, destinada a amparar el legítimo ejercicio de las garantías constitucionales que esa misma disposición enumera, mediante la adopción de medidas de resguardo que se deben tomar ante un acto u omisión arbitrario o ilegal que impida, dificulte o perturbe ese ejercicio.

Cuarto: Que de los antecedentes allegados a los autos, no se constata la existencia de algún acto ilegal o arbitrario que afecte la



garantía constitucional invocada por la parte recurrente, toda vez que la Municipalidad recurrida ya contaba con medidas de seguridad, dentro de lo exigible, con el objeto de resguardar la salud y la vida de los funcionarios municipales, consistentes en la dictación del Protocolo que regula expresamente el ámbito de las agresiones de las que pueden ser víctimas los funcionarios de salud municipal, con motivo del ejercicio de sus labores, el que fue aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N° 0016 de 2 de enero de 2020, protocolo que en este caso se respetó, desde que luego de la ocurrencia de los hechos expuestos por la actora, se adoptaron las medidas de contención y seguimiento establecidas en el referido protocolo. En efecto, de la lectura del mismo es posible concluir que las medidas que allí se indican, dicen relación con los procedimientos a adoptar una vez ocurrido un hecho como el que nos ocupa, de manera que no es efectivo lo indicado por la parte recurrente en cuanto a su falta de aplicación.

Quinto: Que la Municipalidad recurrida ha dictado las normas pertinentes en uso de sus atribuciones legales para resguardar la integridad y salud de los funcionarios municipales, sin que a esta Corte le corresponda efectuar una calificación sobre el mérito de tales medidas, sino sólo sobre su legalidad.

Sexto: Que, por último, cabe señalar que el lamentable suceso que le correspondió vivir a la recurrente constituye un hecho fortuito y ajeno al quehacer del municipio y, en consecuencia, difícil de prevenir.

Por estas consideraciones y atendido lo dispuesto en el artículo 20 de la Constitución Política de la República y Auto acordado de la Excelentísima Corte Suprema sobre tramitación y fallo del Recurso de Protección, **se rechaza**, sin costas, el recurso de protección interpuesto en favor de **Dominique Soledad Milon Ehrmantraut**.

Regístrese, comuníquese y archívese en su oportunidad.

Rol 10593-2022 Protección.





XJHKZTXXZY

Pronunciado por la Cuarta Sala de la Corte de Apelaciones de San Miguel integrada por Ministra Liliana Mera M., Ministra Suplente María Alejandra Rojas C. y Fiscal Judicial Carla Paz Troncoso B. San Miguel, siete de junio de dos mil veintidós.

En San Miguel, a siete de junio de dos mil veintidós, notifiqué en Secretaría por el Estado Diario la resolución precedente.



Este documento tiene firma electrónica y su original puede ser validado en <http://verificadoc.pjud.cl> o en la tramitación de la causa.
A contar del 02 de abril de 2022, la hora visualizada corresponde al horario de invierno establecido en Chile Continental. Para la Región de Magallanes y la Antártica Chilena sumar una hora, mientras que para Chile Insular Occidental, Isla de Pascua e Isla Salas y Gómez restar dos horas. Para más información consulte <http://www.horaoficial.cl>