

Digna práctica en salud pública



Resguardo y defensa de la dignidad de todos y para todos

Cesar Gattini C.¹

Digna Salud pública²

<https://www.gestion-progreso.cl/>

Enero, 2025

¹ Médico, Especialista en Medicina Interna, Magister (Salud Pública y Comunicación Social), MSc en Medicina Comunitaria y PhD en Salud Pública (LSHTM, U. de Londres). Profesor Asistente Instituto de Salud Poblacional (ESP, U Chile)

² Movimiento que busca resguardar, transparentar y defender la digna práctica universal de salud pública

1. INTRODUCCIÓN

Desde fines de 2019, el crucial tema de la “dignidad” ha sido puesto muy alto en la agenda global de Chile país, proyectado al ámbito de toda la población y a sectores del quehacer nacional. Dicha palabra se ha usado para sintetizar al espontáneo y masivo movimiento social que reclamaba en forma sólida por soluciones a las más importantes necesidades que afectan a la mayoría de la población.

En ese movimiento se destacaba la injusticia social y se buscaba impugnar las condiciones políticas, económicas y sociales que imperaban en el país, las que permitirían el beneficio de un grupo económico lo que representa una gran injusticia social en desmedro de las condiciones de la mayoría de la población. De hecho, el actual gobierno 2022-2026 denomina a su Programa como “Apruebo dignidad”

En ese movimiento, cuyos líderes lograron llegar al gobierno, se planteaba realizar cambios urgentes y radicales, tendientes a mejorar la equidad las condiciones del quehacer del país, con mayor justicia social, lo que incluye la dimensión de mejorar la “dignidad” en el sector social político y económico de todo país, en forma más equitativa y digna.

Al mismo tiempo destaca que la gran mayoría de las diversas instituciones nacionales han caído en un gran desprestigio frente a la mayoría de la población. Ello incluye a entidades estatales como privadas, de los sectores políticos, económicos y sociales el país.

Las demandas por una mejor dignidad enfatizan que las instituciones sean capaces de resolver problemas muy cruciales como son la salud, educación, previsión, ingresos y otros aspectos relacionados con el progreso y calidad humana.

La salud pública y el sistema de salud tienen gran dependencia del contexto político, económico y social que prevalece en el país. Chile cuenta con un excelente marco jurídico y normativo que permitiría contribuir de gran modo con el derecho a la salud, tanto sobre la atención sanitaria como los derechos sociales que determinan la condición de salud.

Las dificultades no se originan tanto en la necesidad de reformas, sino que en la concreta realidad no es posible aplicar adecuadamente esa normativa por innumerables aspectos que influyen tanto en el sector público como privado, falta de recursos estatales y de las personas, son serio desfinanciamiento que impide responder a las necesidades y demanda sanitaria con una debida oferta de acciones en salud clínica y de salud pública.

En complemento a esas demandas, que se enfocan en exigir y promover que se mejoren las condiciones de calidad y capacidad de respuesta de las instituciones claves ante las necesidades y justicia social, es importante también considerar las características internas de dichas instituciones, en cuanto a su calidad global y capacidad de responder a su misión esencial.

En este contexto, destaca que las masivas demandas se enfocan principalmente en abordar la perspectiva poblacional parcial (lado de la necesidad y demanda poblacional), pero todo ello

requiere ser complementado por una necesaria evaluación y aumento resolutivo de la capacidad interna del Estado, del mercado y de otras entidades, para así poder satisfacer de modo efectivo y equitativo, las principales necesidades no cubiertas adecuadamente en la población (mejoría en la oferta y respuesta institucional).

Para que las instituciones puedan ser efectivas y respondan en forma pertinente a las necesidades de la población, es crucial mejorar las condiciones globales de las organizaciones, donde temas como los derechos, dignidad y ética son principios y valores transversales a todo el quehacer interno y externo de cada institución.

En la dignidad en el quehacer institucional, es importante el cumplimiento de una serie de principios y preceptos relacionados directa o indirectamente con la equidad. Con ello se busca que haya dignidad y derechos humanos respetados por y para todos, que se cumpla con una adecuada ética aplicada, resguardar adecuadas relaciones humanas, y que existan condiciones globales de calidad, lo que a su vez favorece el cumplimiento de calidad integral y dignidad para todos.

2. BUENA PRÁCTICA DE LA SALUD PÚBLICA

La salud pública es una actividad organizada de la sociedad para promover, proteger, mejorar, y cuando sea necesario, para restaurar la salud de los individuos, los grupos especificados, o de toda la población. Es una combinación de ciencias, habilidades y valores que funcionan a través de actividades sociales colectivas e involucran programas, servicios e instituciones destinadas a proteger y mejorar la salud de todas las personas. (JM Last 2006). También, en su aplicación práctica, se puede considerar que es “...*el esfuerzo organizado de la sociedad, principalmente a través de sus instituciones de carácter público, para mejorar, promover, proteger y restaurar la salud de las poblaciones por medio de actuaciones de alcance colectivo...*” (OPS/OMS, 2002). En cuanto sistema social organizado, se ilustra en el modelo de la figura 1.

Rol y naturaleza de la salud pública

En su dimensión de disciplina aplicada (o aplicable), la salud pública es una ciencia que contiene principios, métodos y recomendaciones de acción que resultan de gran utilidad potencial para contribuir a preservar y mejorar la salud de la población. La dimensión de práctica social organizada se refiere a la acción o quehacer que el conjunto del Estado, sus entidades dependientes o relacionadas y la sociedad en su conjunto, pueden realizar en forma coordinada, para preservar y mejorar la salud de la población

La disciplina de salud pública se caracteriza por ser secundaria e integrar los cuerpos teóricos, métodos y aplicación de las diversas disciplinas que concurren a su formación. Por ello, tiene características de una ciencia tanto científica como social. Su naturaleza, objetivos, cobertura temática de estudio y campos de aplicación se han hecho paulatinamente más extensos y complejos.

Figura 1. Modelo del sistema social organizado en torno a la disciplina y práctica de la salud pública



Fuente: Elaboración propia

En cuanto instrumento que contribuye a la salud colectiva y el desarrollo, el objetivo principal de la salud pública es estudiar, aportar conocimiento, metodologías y acciones para contribuir a abordar los problemas y desafíos relativos a la salud de la población. Se orienta a prevenir las enfermedades, prolongar la vida, fomentar la salud y la eficiencia física y mental mediante el esfuerzo organizado de la comunidad para procurar de modo prioritario la promoción de la salud, la prevención y control de eventos evitables, la recuperación de la salud y el acceso y uso de servicios sanitarios

El sistema social organizado en torno a la salud pública sustenta a la ciencia y práctica de salud pública tiene diversas características científicas, sociales y operativas en un sistema abierto y muy interrelacionado e influido por el contexto político, económico, sanitario y social de cada región y país. En cuanto sistema social organizado en torno a la disciplina y práctica de la salud pública, constituye un dinámico sistema abierto a todas las entidades relacionadas tanto con salud como los factores del desarrollo humano, aportando la perspectiva sanitaria en la políticas y acciones de desarrollo da cada país.

En la salud pública destacan una serie de funciones esenciales (OPS/OMS, 2020):

Evaluación

1. Monitoreo y evaluación de la salud y el bienestar, la equidad, los determinantes sociales de la salud y el desempeño e impacto de los sistemas de salud
2. La vigilancia en la salud pública, el control y la gestión de riesgos para la salud y las emergencias

3. Promoción y gestión de la investigación y el conocimiento en el ámbito de la salud

Desarrollo de políticas

4. Formulación e implementación de políticas de salud y promoción de legislación que proteja la salud de la población

5. Participación y movilización social, inclusión de actores estratégicos y transparencia

Asignación de recursos

6. Desarrollo de recursos humanos para la salud

7. Asegurar el acceso y el uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias esenciales de calidad, seguras y eficaces

8. Financiamiento de la salud eficiente y equitativo

Acceso

9. Acceso equitativo a servicios de salud integrales y de calidad

10. Acceso equitativo a intervenciones que buscan promover la salud, reducir factores de riesgo y favorecer comportamientos saludables

11. Gestión y promoción de las intervenciones sobre los determinantes sociales de la salud

- ***Prevención y control de enfermedades.*** Diagnóstico e investigación de los problemas de salud y de los riesgos en la comunidad. Incluye la vigilancia, la investigación y el control de los riesgos y las amenazas para la salud pública
- ***Vigilancia de la situación de salud de la población.*** Monitoreo del estado de salud para identificar los problemas de salud de la comunidad, e investigación sobre nuevos enfoques y soluciones innovadoras para los problemas de salud.
- ***Promoción de la salud.*** Información, educación y empoderamiento de las personas en temas de salud. Incluye movilización de asociaciones comunitarias para identificar y resolver problemas de salud en los diversos grupos de la población.
- ***Salud ocupacional.*** Adopción de medidas regulatorias para preservar la salud de los trabajadores, evitando riesgos prevenibles y enfermedades profesionales evitables
- ***Salud ambiental.*** Fomento y promoción de ambientes saludables, como el monitoreo y evaluación de factores ambientales que pueden incidir en la salud de la población, incluyendo distintos tipos de contaminación y crecimiento de ciudades no saludables
- ***Legislación y regulación.*** Promoción del desarrollo y cumplimiento de leyes y regulaciones que protejan la salud y den seguridad. Asimismo, se procura el fortalecimiento de la capacidad institucional de planificación y el manejo en la salud pública

- **Gestión en salud pública.** Procura el desarrollo de políticas y planes que apoyen la salud individual y colectiva. Ello incluye la formulación de las políticas y la capacidad institucional de reglamentación y cumplimiento en la salud pública
- **Servicios específicos.** Se busca la garantía de recursos humanos competentes para la salud pública y la atención de salud, con una capacitación y desarrollo permanente de los recursos humanos. También considera procurar las condiciones para el adecuado desempeño del personal.
- **Atención de salud en grupos vulnerables.** Es importante la evaluación de la eficacia, accesibilidad y calidad de los servicios de salud individual y colectiva, en términos de efectividad y equidad, con evaluación y la promoción del acceso equitativo a los servicios de salud necesarios y de calidad.

Competencias en salud pública.

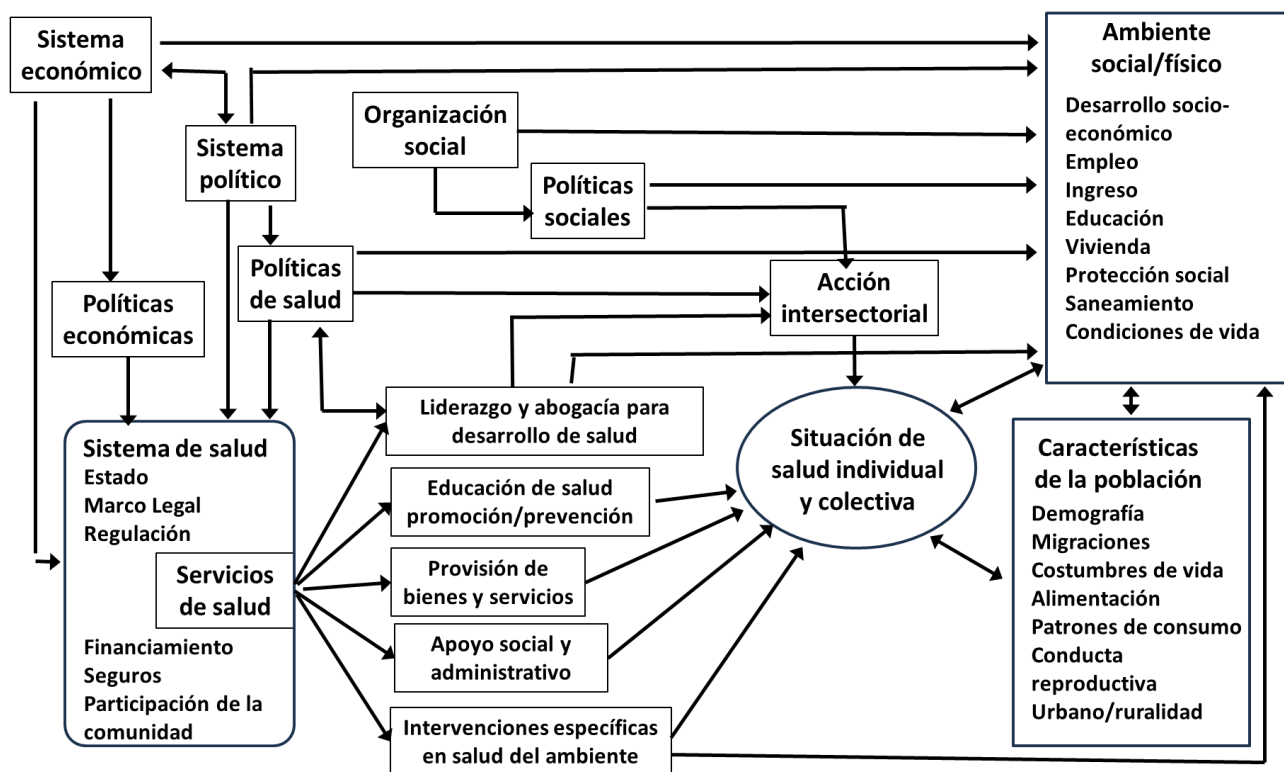
El adecuado quehacer de la salud pública requiere de una serie integrada de competencias individuales y grupales. Destacan las habilidades y experiencias apoyadas por una formación integral en salud pública, basada en un pensamiento sistémico y multidisciplinario y en el contexto de ética y adecuadas actitudes y valores. Destacan el liderazgo, la comunicación, el trabajo colaborativo e interacción con la comunidad, con diversidad, cultura e inclusión.

- **Conocimiento y cultura integral.** Conocimientos relevantes de la teórica y práctica de la salud pública, con una perspectiva sistémica y multidisciplinaria
- **Evaluación, análisis e investigación.** Capacidad de usar información para la acción, con evaluación, análisis e investigación, incluyendo el uso apropiado de las tecnologías de información
- **Planificación y gestión de programas.** Capacidad de proponer y realizar procesos de planificación relacionados con salud pública, con su gestión, ejecución y evaluación
- Estudio y vigilancia de salud en la comunidad. Conocimiento y experiencia en La aplicación de métodos de estudio y vigilancia de la salud de la población, como estadísticas, epidemiología, metodologías cualitativas y el análisis de situación de salud
- **Estudio y monitoreo del sector salud.** Conocimiento y experiencia en La aplicación de métodos de estudio y vigilancia de la salud de la población, como estadísticas, epidemiología, metodologías cualitativas y el análisis de situación de salud
- **Abordaje global de la salud en su contexto.** Conocimiento y experiencia de la comprensión, análisis, desafíos y propuestas para mejorar el desempeño del sector salud y la salud de los diversos grupos de la población
- **Trabajo en equipo y con la comunidad.** Capacidad de trabajo colaborativo interno, así como con los otros niveles institucionales y entidades y sectores relacionados con salud.

Capacidad de trabajar en forma activa y oportuna con diversos agentes de la comunidad, en un contexto multicultural, incluyendo la estrategia de Atención Primaria de Salud.

- **Liderazgo interno y en la comunidad.** Capacidad y competencias para dirigir grupos, programas y proyectos, tanto internos institucionales como respecto a otros sectores y la comunidad. Capacidad de aportar y trabajar en conjunto con diversos sectores y a distintos niveles nacionales. Especial énfasis en trabajo con entidades relacionadas con el sector social
- **Comunicación interna y social.** Capacidad y competencias para realizar apropiada y efectiva comunicación tanto interna, como social con la comunidad, incluyendo medios de comunicación social y tecnologías de información y comunicación.

Figura 2 Macro modelo de salud en un ambiente multifactorial



Fuente: C. Gattini, 2010 (4)

3. BUENA PRÁCTICA INSTITUCIONAL

Una buena práctica institucional es esencial para poder asegurar el óptimo cumplimiento de los derechos y dignidad de todos y para todos, en un contexto de calidad global institucional. Entre los componentes que favorecen que se respete la dignidad en forma irrestricta, destaca que cada institución requiere contar con una normativa interna que permita asegurar que se den las condiciones de protección de la dignidad de todos.

Esas normativas son tanto de tipo jurídico externo o global del cumplimiento de la legislación relacionada con el respeto los derechos humanos y la dignidad de todas las personas. En el caso de empresas estatales. Existe un valioso y relativamente preciso marco jurídico que es aportado por leyes sobre la administración pública, que la mayoría de las instituciones más grandes adaptan a su reglamentación interna y quehacer organizacional.

La gestión de calidad de una determinada institución involucra el manejo, control y evaluación de todas las dimensiones de la calidad, que influyen directa o indirectamente en el respeto a los derechos humanos y la dignidad.

La normativa aplicable requiere tener adecuadas indicaciones sobre códigos de conducta y comportamiento ético. El establecimiento de comités de ética contribuye a que dicha normativa se aplique y sirva para proteger y resguardar la dignidad de todos. La vigilancia del bienestar incluye aspectos que pueden representar tanto riesgo como discriminación y acoso a las personas de la institución.

De un modo más formal, es preciso contar con sistemas de control y evaluación que velen por la calidad laboral y el bienestar de las personas; también cabe precaver que los sistemas de control y evaluación no se transformen en instrumentos de abuso e inequidad sobre el personal dependiente. Ello contribuye a mantener la necesaria transparencia, lo cual puede facilitar la detección de riesgos y brechas respecto al nivel de dignidad que debe existir.



4. VULNERABILIDAD DE LA DIGNIDAD PERSONAL

El debido resguardo de la dignidad humana requiere concentrarse tanto en cada persona que merece ser respetada en su dignidad, como en cualquier otra que realiza acciones que pueden afectar de un modo u otro, a la dignidad de otra persona. Por ello, la relación entre las personas es un proceso clave en que el cuidado y respeto a la dignidad humana requiere estar conscientemente involucrado.

Las autoridades de cada institución, incluyendo la supervisión a diversos niveles, tienen una explícita responsabilidad de hacer cumplir la reglamentación vigente en cuanto a los estrictos aspectos de derechos humanos, ética y dignidad de todas las personas. En caso de no cumplir

con lo que la reglamentación les indica en caso de alguna denuncia o situación de atropello a la dignidad detectado, entonces se convierten en responsables de su incumplimiento y pasan a ser parte del problema y no de la solución.

En las instituciones formales (de carácter burocrático) las personas de distinto nivel jerárquico se relacionan tanto a nivel formal como informal, así como con sus pares. El aspecto de las relaciones humanas es crucial en la gestión y desempeño de las instituciones, donde el aspecto de derechos, ética y dignidad debieran ser parte respetada en todo tipo de comunicación y relación interpersonal cotidiana.

La probidad administrativa de las autoridades y de quienes toman decisiones relacionadas con la dignidad de las personas es crucial. Sus falencias no solo debieran estar sujetas a sanciones a los responsables de fallas en la probidad, sino que en la protección, solución y reparación a las personas que pudieran ser afectadas en la equidad y dignidad de su situación personal.

La discriminación representa un importante y evitable atropello a la dignidad, relacionada con situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directa o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras. Para evitar su producción y poder resolver esas irregularidades con diligencia y eficacia, muchas veces se precisa recurrir a evaluaciones externas, las que aportan independencia y objetividad respecto a la eventual producción de sesgos e intereses de las autoridades internas.

La cultura organizacional predominante es un factor esencial que donde se encuentran importantes factores que pueden afectar a la dignidad de alguna de las personas, tanto de un modo positivo como descuidado o negativo. La mejoría de una cultura sensible a la dignidad requiere de tiempo y continuas estrategias de aprendizaje y refuerzo permanente a todas las personas y grupos de la institución. Cada persona adulta en la institución trae una cultura adquirida en su medio donde vive, lo que puede contribuir o bien dificultar a que, al interior de cada institución, se pueda generar una cultura del debido cuidado de la dignidad de todos.

La desprotección concreta que afecta a muchas personas que eventualmente están bajo discriminación o acoso, se tiende a invisibilizar porque aparentemente una determinada institución ya cuenta con excelente normativa de protección de la dignidad y sus autoridades cuentan con suficientes atributos normativos para proceder en caso de atropellos a la dignidad.

Pareciera que esa normativa y atribuciones son suficientes para proceder en caso necesario de atropello a la dignidad, pero se requiere evaluar las causas concretas que impiden que exista la debida protección concreta y continua que requiere cada persona. En consecuencia, correspondería mejorar las condiciones de desprotección al personal vulnerado en dignidad, con los cambios en el quehacer institucional que parezcan ser los más necesarios.

4. PROTECCIÓN EFECTIVA Y OPORTUNA DE LA DIGNIDAD

Una protección efectiva o real y oportuna de la dignidad, que alcance a todos y no haya personas excluidas, requiere contar con una activa vigilancia del bienestar, derechos y dignidad de todas las personas.

En general, las instituciones tienden a contar con excelentes planteamientos normativos, que representan instrumentos potenciales para prevenir y proteger de un problema de dignidad en riesgo o bien ya atropellada, como es el caso de inequidad, discriminación y acoso. Sin embargo, ese tipo de normativas requiere considerar los mecanismos claros de fluida acción y que permita una defensa de la dignidad que sea justa, efectiva y oportuna. Esas normativas requieren ser debidamente conocidas por todos, y que se den las condiciones para que se puedan aplicar a una oportuna acción, cada vez que se las necesita.

La protección de la dignidad solo puede ser oportuna y eficaz cuando existe una sistemática vigilancia sobre las condiciones de bienestar y dignidad de todos, con debido acceso a información y denuncias cada vez que se estime necesario.

Las diversas autoridades y los supervisores con personal dependiente tienen una crucial responsabilidad para resguardar en forma continua, el bienestar, los derechos y la dignidad de cada persona de la institución. Las denuncias requieren tener una clara viabilidad de respuesta y solución, y no ser una causa para aumentar la discriminación y acoso de aquellas personas discriminadas que se atreven a denunciar (retaliación). La responsabilidad de las autoridades también incluye apoyar al personal dependiente, según necesidad, y favorecer el debido curso de aquellas denuncias e investigaciones que surjan en caso de alguna trasgresión a la dignidad.

En complemento a la disponibilidad de una normativa local en resguardo de la dignidad, es también preciso que cada institución cuente con una capacidad resolutoria para poder abordar el cuidado de la dignidad de un modo eficaz. Para que la mejoría en la calidad del cuidado de la dignidad de todas las personas es preciso que cada institución adopte progresivamente, la mejor gestión de calidad que sea posible, en torno a la óptima calidad total que permitiría cumplir con la misión de cada institución.

5. PRINCIPIOS Y VALORES ESENCIALES DE LA DIGNIDAD EN SALUD PÚBLICA

En la práctica individual y colectiva (institucional y comunitarias) es imprescindible cumplir una serie de principios y valores relacionados con la dignidad institucional.

Como adecuado ejemplo de lo que debieran ser los valores institucionales, destaca el conjunto de definiciones existentes en el documento Declaración de principios y valores, editado por el Comité de Consejería Ética de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile, e incorporado en el Plan de Desarrollo Institucional de dicha Facultad:

Pluralismo El pluralismo sostiene que la comunicación y la comprensión de otras visiones morales no sólo son posibles sino deseables. La Facultad de Medicina reconoce las visiones diversas de la vida, en una actitud de

respeto activo y de promoción del diálogo entre personas con distintos puntos de vista y maneras de pensar.

Inclusión	Compromiso activo, intencionado y continuo de la Facultad de Medicina con la diversidad - tanto de los individuos, la malla académica, las actividades extracurriculares y en las comunidades (intelectual, social, cultural y geográfica) – para así aumentar la conciencia, el conocimiento, el pensamiento crítico y la comprensión empática de las diversas formas en las cuales los individuos interactúan con los sistemas e instituciones, contribuyendo a su transformación.
Respeto	Consideración y deferencia en el trato entre las personas, valorando su dignidad moral en todas las relaciones que se establecen en la Facultad de Medicina.
Tolerancia	Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás, cuando son diferentes o contrarias a las propias. En la Facultad de Medicina la tolerancia se manifiesta en la capacidad de confrontar estas ideas contrapuestas mientras éstas no amenacen ni dañen a otros o atenten contra los propios principios y valores declarados por la institución, y es una comunidad pluralista en donde existen convicciones morales distintas que se esfuerzan por encontrar puntos de acuerdo
Solidaridad	Adhesión a una causa o proyectos de otros, que enlazan los destinos de dos o más personas y que implica un compromiso de ayudar. La Facultad de Medicina promueve la colaboración entre sus miembros, con la comunidad, y entre instituciones, y con todas aquellas causas que persigan una sociedad más justa y digna.
Diálogo	Forma de búsqueda conjunta de la verdad que requiere reconocer las posiciones, propias y del otro, y dar razón de ellas. La Facultad de Medicina valora el diálogo en sí mismo, no solamente cuando se llega a acuerdos o consensos. Con una actitud de disposición al diálogo es posible poner en práctica el pluralismo, la tolerancia, la justicia y el respeto activo.
Humanismo	Encuentro y equilibrio entre la razón, la moralidad, los sentimientos, los valores y la ciencia. La Facultad de Medicina promueve un trato amable y respetuoso, atención solícita y cuidadosa, que fortalece la esperanza y que alivia la incertidumbre y la angustia, con respeto a la dignidad y a la autonomía del ser humano que deposita su confianza.
Honestidad	Conducta sincera, basada en la verdad y en el respeto por sí mismo y los demás. La Facultad de Medicina promueve la verdad, no aceptando el

	fraude, el plagio, el engaño, la tergiversación ni la apropiación indebida de bienes materiales y/o intelectuales.
Transparencia	Claridad y oportunidad en los procedimientos de toma de decisiones académicas, administrativas y económicas de la Facultad de Medicina, que permite rendir cuentas a la comunidad.
Excelencia	La excelencia es entendida como el mejoramiento continuo de la calidad en todas las acciones de la Facultad de Medicina, que entrega su mejor esfuerzo a la tarea encomendada, aspira a desarrollar prácticas para mejorar su desempeño, hacer más eficientes sus procesos y orientar las conductas con criterios de integridad y responsabilidad profesional, laboral y social.
Pensamiento crítico	Capacidad reflexiva que permite adaptarse a los cambios. Es un proceso de carácter racional, orientado al cuestionamiento sistemático de la realidad y el mundo como forma de llegar a una conclusión válida que identifica aquello que es éticamente justo, correcto y verdadero. En su carácter cuestionador de lo establecido, el pensamiento crítico en la Facultad de Medicina se erige como una herramienta indispensable de la evolución del pensamiento humano, del avance tecnológico y del progreso social.
Responsabilidad	Cumplir con los compromisos y obligaciones libremente contraídas, asumiendo las consecuencias de los propios actos para sí mismo, para los demás y para la institución. La Facultad de Medicina promueve a nivel individual e institucional el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
Compromiso social	Vocación de servicio público en la búsqueda permanente del bien común. La Facultad de Medicina se involucra activamente en la discusión y desarrollo de las políticas públicas que dan respuesta a los problemas de salud del país, con una clara orientación transformadora de la sociedad.
Justicia	Principio moral que lleva a darle a cada uno lo que le pertenece o corresponde, como una expresión del respeto a la naturaleza y dignidad de cada ser humano. La Facultad de Medicina promueve el equilibrio entre las propias aspiraciones con el bien común, buscando oportunidades de participación equitativa para todas las personas
Equidad	Igualdad de oportunidades de todas las personas en derechos y obligaciones. La Facultad de Medicina acoge el imperativo moral de promover el acceso y participación en los programas que desarrolla,

como una forma de evitar las desigualdades injustas, innecesarias y evitables.

6. FALENCIAS Y BRECHAS RESPECTO A LA PLENA DIGNIDAD

El resguardo, protección y defensa de la dignidad para todos requiere mantener mecanismos efectivos y oportunos que permitan vigilar las falencias y brechas respecto a la plena dignidad que puedan surgir, y buscar su solución, con particular apoyo a las víctimas de esas falencias, especialmente en casos de discriminación y acoso laboral, sexual o de otro tipo.

Quienes se atrean a denunciar esas irregularidades deben ser particularmente protegidos, especialmente evitando los casos de represalia o retaliación, dilatando procesos que impidan la debida verdad y justicia.

Ente las falencias respecto a la plena dignidad que se puedan producir, destacan (según glosario del Servicio Civil y otras fuentes):

Discriminación arbitraria:

Situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directa o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, creando con ello condiciones laborales degradantes u hostiles, y que tenga como resultado para él los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, poniendo en riesgo además el desempeño laboral de la víctima. (Servicio Civil)

Acoso Sexual: cuando una persona -hombre o mujer- realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida -hombre o mujer-, que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo o causen un menoscabo en su integridad o en su vida privada. El acoso sexual debe ser entendido en su sentido más amplio, sin importar su procedencia (puede ser ascendente, descendente u horizontal), y por cualquier forma en que se manifieste (por ejemplo, comentarios de doble sentido, insinuaciones verbales, contacto físico, etc.) (Servicio Civil)

Conflicto de interés: situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer

en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

Corrupción: El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

Falta de Ética: Irregularidades en que se falta a la correcta actuación vinculada a la moral y que establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión.

Falta en Inclusión: Deficiencia en políticas y directrices al interior de un Servicio que buscan un adecuado equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales, para otorgar igualdad de acceso, participación y oportunidades a aquellas personas que presentan alguna característica de desventaja, buscando atenuar las barreras que por diversas circunstancias le impiden estar en una condición de igualdad material frente a quienes no presentan una situación desaventajada y que desean incorporarse o mantenerse en la Institución.

Falta de Probidad: falla en el ejercicio de la función pública, que se debe realizar de manera honrada, observando una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal del cargo, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.

Tráfico de Influencias: cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

Transparencia: Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.

7. LEY KARIN

La Ley Karin (No. 21.643), lleva ese nombre en honor a Karin Salgado, quien en 2019 se quitó la vida, tras sufrir acoso laboral en su lugar de trabajo y luego de sufrir un grave e injusto proceso de investigación al respecto. Esa ley modifica el Código del Trabajo y otros cuerpos legales (leyes orgánicas constitucionales y estatutos administrativos), con el objetivo de prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral, sexual y la violencia en el trabajo, tanto en el sector privado como en el público. Además, establece, como obligación de las empresas y de los órganos del Estado, un protocolo de prevención del acoso laboral o sexual y de la violencia en el trabajo.

Establece diversas disposiciones que modifican e incorporan definiciones legales, añade medidas de prevención y resguardo en la materia y perfecciona los procedimientos de investigación, implementando y adecuando la normativa nacional a los parámetros

establecidos en el recientemente ratificado Convenio N°190, Sobre la Violencia y el Acoso, de la Organización Internacional del Trabajo - OIT.

Incorpora nuevas definiciones legales y perfecciona las existentes, como son el acoso laboral, el acoso sexual, la violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, y la no discriminación, además de incorporar la perspectiva de género en las relaciones laborales de manera explícita en el Art. 2 del Código del Trabajo.

Se refuerza el rol de la Dirección del Trabajo (DT) y de la Contraloría General de la República en los correspondientes procedimientos de investigación, con el objetivo de dar garantías a los y las denunciante.

Establece como obligación de las empresas y de los órganos del Estado un protocolo de prevención del acoso laboral y/o sexual y la violencia en el trabajo, reforzando un enfoque preventivo el que estaba ausente en la regulación. Esto debe realizarse bajo las directrices establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO).

El empleador debe adoptar un conjunto de serias responsabilidades:

- Adoptar medidas para prevenir, investigar y sancionar el acoso sexual, laboral y la violencia en el trabajo.
- Elaborar y poner a disposición de los trabajadores un protocolo para estos efectos.
- Identificar los riesgos psicosociales del acoso y la violencia laboral, destacando una perspectiva de género.
- Informar semestralmente los canales de recepción de denuncias y las instancias estatales para efectuar denuncias de acoso y violencia.
- Garantizar procedimientos de investigación y sanción donde primen los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad y perspectiva de género.
- Adoptar medidas como la separación de espacios físicos y la redistribución del tiempo de la jornada.
- Proporcionar atención psicológica temprana a la persona denunciante a través de los organismos administradores de la ley sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.
- Asegurarse de que las investigaciones sean realizadas por un trabajador con formación en acoso, género o derechos fundamentales.
- Aplicar sanciones dentro de los 15 días posteriores a la recepción del informe de investigación, cuando corresponda.

Según esa ley, ahora las víctimas de acoso laboral y sexual tienen una serie de derechos durante los procesos de investigación:

- Conocer los protocolos y procedimientos mediante su inclusión en los contratos de trabajo y el reglamento interno de la empresa.

- Ser capacitados en medidas de prevención del protocolo y a recibir información sobre los nuevos canales de denuncia.
- Nuevo derecho a realizar denuncias orales, además de las escritas.
- Medida de resguardo inmediato que incluye asistencia psicológica proporcionada por el empleador una vez presentada la denuncia.
- Posibilidad de que la Inspección del Trabajo inicie acciones judiciales si encuentra vulneraciones de derechos fundamentales contra la víctima durante la investigación.
- Protección expresa de la privacidad y la honra de la víctima durante la investigación, con la obligación del empleador de tomar medidas para garantizarlo.

8. NECESIDAD DE ESTABLECER UN MOVIMIENTO DE DIGNA SALUD PÚBLICA

En general, Chile cuenta con excelente legislación y normativa para la prevención y control del maltrato, discriminación y acoso laboral. Pero la existencia de dicha legislación no implica que ella se pueda aplicar, por múltiples razones. Las personas bajo discriminación y acoso tienden incluso a quedar aisladas y hasta claramente perjudicadas en su labor y dañado su debido prestigio personal, especialmente cuando el causante de la irregularidad es una jefatura, o bien un compañero de trabajo protegido por las jefaturas.

Las denuncias tienden a ser acompañadas de represalia o retaliación, y otros trabajadores no se atreven a dar testimonio sobre las irregularidades que conocen en defensa de la persona acosada, por gran temor a tener un perjuicio personal. La persona acosada no solo queda excluida y perjudicada ante el acosador o quien maltrata, sino que abandonada de eventuales testigos que podrían acreditar la irregularidad cometida, en defensa de la persona acosada.

A falta de real apoyo, los gremios de los trabajadores podrían incluir en que se atiendan los procesos que correspondan, pero la cantidad de trabajadores acosados es extremadamente alta (ello ocurre porque los acosadores perciben que a pesar de la legislación existente, la burocracia institucional les permite seguir inmunes e impunes de real verdad y justicia, en defensa de trabajadores que han sido dañados en sus derechos y dignidad (sin solución). Es posible que existan decenas de miles de trabajadores de distintas instituciones bajo persistente e impune acoso, abandonados además por el silencio de compañeros que son testigos del hecho.

Una encuesta de la empresa Vertical Hunter, efectuada en junio de 2023, encontró que el 70,1% de los entrevistados afirmó haber sido víctima de acoso laboral alguna vez durante su vida laboral. La manera en que ocurrió fue: “...50,6%, aseveró que fue a través de maltrato verbal o escrito; 23,1% mediante desprestigio frente a compañeros de trabajo; 13,4% vía crítica destructiva; 9% por medio de la indiferencia de la jefatura y/o colegas; y 3,9% a través de la discriminación por raza, religión, género o ideología...” (Fuente: Cristina Pérez, La Tercera, 5 de julio de 2023).

Al respecto, cabe destacar dos frases que reflejan muy bien la situación que sufren los discriminados, acosados y hasta bajo seria retaliación por denunciar el hecho: "*Todo lo que se*

necesita para que el mal tenga éxito, es que la gente buena permanezca en silencio. No tiene sentido murmurar mientras tomas café, sobre algo que está mal" (Edmund Burke, complementado por Martin McKee). *"Al final no recordaremos las palabras de nuestros enemigos, sino el silencio de nuestros amigos"* (Martin Luther King)

Dada la gran brecha entre la potencialidad dada por la legislación existente y su grave incumplimiento en la práctica, se requieren otras medidas y mecanismos que permitan la protección y defensa en la práctica (si es que realmente se quiere asumir la protección y defensa de la dignidad desde todos y para todos). Destacan:

Que haya transparencia y difusión efectiva y oportuna de la situación, a través de medios de comunicación y redes sociales, contrastando la legislación y la imposibilidad de aplicarla en forma oportuna y efectiva.

Requerir formalmente la responsabilidad de los empleadores ante la discriminación y acoso, especialmente cuando permiten irregularidades que perpetúan la inmunidad y impunidad de los acosadores y quienes maltratan.

El abordaje de abogados (muchos de ellos pagados por los propios acosados) muchas veces no permite solucionar los problemas de discriminación y acoso. Tienden a basarse en lo que decidirá un juez o equipos jurídicos (como ante una costosa Demanda Tutela Laboral o denuncia ante la Contraloría General de la República) y no en los precisos procesos y mecanismos internos que cada institución debe contemplar en su normativa.

Que las autoridades gubernamentales, de servicios públicos y gremiales puedan investigar y ponderar transparentemente la situación, asumir sus responsabilidades y plantear radicales medidas de prevención y control. Ello incluye conocer el avance del eslogan "Apruebo Dignidad" en quienes lo han suscrito formalmente.

Se requiere evaluar el aspecto social y cultural de la dignidad y sus falencias, no a nivel solo global y de indicadores colectivos, sino que en cada persona. La gran brecha entre teoría legislativa y práctica concreta en cada caso refleja un déficit cultural al respecto.

El tema de digna práctica de salud pública, relacionado con derechos humanos fundamentales y que cuenta con la importante cantidad de entidades y personas a cargo de responder en salud clínica y salud colectiva de la población, constituye un delicado tema que incluye tanto a cada trabajador como a cada persona que requiere usar servicios de salud pública. Cada persona es suficiente para preocuparse de sus derechos y dignidad.

En este contexto, el nuevo sitio sobre "Digna salud pública" pretende aportar un espacio, para que cada una de los miles de personas bajo discriminación, acoso o realización puedan manifestarse, especialmente a través de su página de Blog.

GLOSARIO OPERACIONAL

*Definiciones entregadas por el Servicio Civil

Acoso Laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento (físico y/o verbal) reiterados, por ejemplo, desprecio de sus habilidades, persecución, burlas, ley del hielo, entre otras, las que pueden ser ejercidas por la jefatura o por uno o más funcionarios, en contra de otro u otros funcionarios, por cualquier medio, creando con ello condiciones laborales degradantes u hostiles, y que tenga como resultado para él los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, poniendo en riesgo además el desempeño laboral de la víctima.

Acoso Sexual: cuando una persona -hombre o mujer- realiza en forma indebida, ya sea física, verbal o escrita, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por la persona requerida -hombre o mujer-, que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo o causen un menoscabo en su integridad o en su vida privada.

En este sentido, y para efectos de nuestro Código, entendemos el acoso sexual en su sentido más amplio, sin importar su procedencia (puede ser ascendente, descendente u horizontal), y por cualquier forma en que se manifieste (por ejemplo, comentarios de doble sentido, insinuaciones verbales, contacto físico, etc.).

Cohecho/Soborno: Solicitar/ofrecer objetos de valor, favores, dinero o cualquier beneficio indebido para que un funcionario (a) ejecute, omita o infrinja sus deberes públicos, o bien ejerza su influencia para que se cometa un delito funcionario. Al ser un delito bilateral, se diferencia el tipo penal en el que solicita o acepta el beneficio indebido (funcionario público = cohecho) y quién ofrece o acepta entregar el beneficio indebido (persona natural o jurídica = soborno).

Conflicto de interés: situaciones (potenciales, reales o aparentes), en las que un asunto privado o motivación personal puede influir indebidamente en el correcto ejercicio de sus funciones y en la toma de decisiones objetivas. Por ejemplo, favorecer en una licitación a una amistad o participar en la selección de un cargo en la que postula un familiar.

Corrupción: El mal uso del poder para obtener beneficios particulares. Incluye al sector público y/o privado y los beneficios pueden ser personales, familiares, para amigos, etc.

Discriminación: son situaciones de distinción, exclusión, restricción o preferencia que atentan, directa o indirectamente, contra los derechos y la igualdad de

oportunidades de las personas. La discriminación puede ser de raza, género, física, socioeconómica, religión, orientación sexual, opinión política, entre otras.

Ética: la correcta actuación vinculada a la moral y que establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión.

Inclusión: políticas y directrices al interior de un Servicio que buscan un adecuado equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales, para otorgar igualdad de acceso, participación y oportunidades a aquellas personas que presentan alguna característica de desventaja, buscando atenuar las barreras que por diversas circunstancias le impiden estar en una condición de igualdad material frente a quienes no presentan una situación desventajada y que desean incorporarse o mantenerse en la Institución.

Probidad: el ejercicio de la función pública se debe realizar de manera honrada, observando una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal del cargo, primando el interés general sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito. Lo contrario a la probidad es la corrupción.

Tráfico de Influencias: cuando se obtiene un beneficio indebido o tratamiento preferencial utilizando la influencia del cargo o función pública.

Transparencia: Todas las instituciones públicas deben garantizar el derecho a la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de las actuaciones y las decisiones de las instituciones públicas.

Uso de la información reservada: toda la información de carácter reservada no se debe divulgar ni utilizar indebidamente (filtrar, vender, etc.). Por ejemplo, información de datos personales de los funcionarios o usuarios, sumarios en proceso; etc.