



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN SITUACIONES DE  
MALTRATO INFANTIL  
INSTITUTOS TELETÓN**

**Vigencia: enero 2021**

**Versión: 2.0**

Este protocolo pertenece a la Sociedad Pro Ayuda del Niño Lisiado y no puede ser utilizado o reproducido fuera de ésta.

## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
historia De Revisiones	3
Aprobaciones	4
Introducción	5
Objetivo	5
Alcance	5
Responsabilidad	6
Definiciones	6
I. Principios Que Orientan La Atención De Los Niños, Niñas Y Adolescentes En Teletón.	9
li. Medidas Preventivas Para El Reclutamiento Y Selección De Los Colaboradores En Teletón	12
lii. Medidas Para La Inducción Y Capacitación De Los Colaboradores	14
Iv. Medidas Relacionadas Con La Identificación, Circulación Y Acceso De Las Personas A Las Instalaciones De Teleton.	15
2. Control De Acceso Y Circulación De Personas En Las Instalaciones.	16
V. Medidas Relacionadas Con La Atención Clínica De Los Niños, Niñas Y Adolescentes	18
Vi. Medidas Relacionadas Con Mejora Continúa: Análisis Y Seguimiento De Medidas Preventivas	21
Anexo Nº1	22
Anexo Nº2	25
Anexo Nº 3	27
Autorización Para Participar En Actividades Fuera De La Institucion	27
Bibliografía	28

<b>Elaboración</b>	<b>Revisión</b>	<b>Autorización</b>
Sr. Nelson Leiva, Gerente Contraloría Teletón; Claudia Jiménez, Subdirectora Calidad y Normalización, Institutos Teletón	Sr. Ademir Domic, Vicepresidente Ejecutivo Teletón; Dr. Bruno Camaggi-Director Médico Nacional de Teletón; Sra. Tatiana Cayazzo, Gerente Personas Teletón; Sr. Nelson Leiva, Gerente Contraloría Teletón	Sr. Ademir Domic, Vicepresidente Ejecutivo Teletón; Dr. Bruno Camaggi- Director Médico Nacional de Teletón; Sra. Tatiana Cayazzo, Gerente Personas Institutos Teletón

## HISTORIA DE REVISIONES

<b>Versión del documento</b>	<b>Fecha Revisión</b>	<b>Descripción del cambio</b>
1.0	Mayo 2014	Elaboración protocolo
1.1	Octubre 2018	Revisión y actualización para implementación nacional
2.0	Enero 2021	Incluyen Recomendaciones realizadas por Praesidium

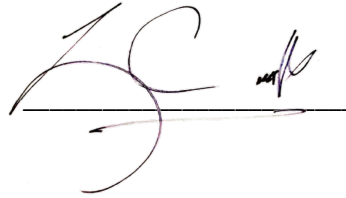
## APROBACIONES

**Aprobado por**

**Firma**

**Fecha**

**Dr. Bruno Camaggi**  
Director Médico Nacional Institutos Teletón



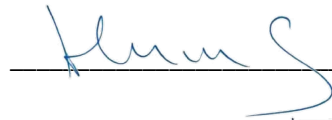
Enero 2021

**Sr. Ademir Domic**  
Vicepresidente Ejecutivo Teletón



Enero 2021

**Sra. Tatiana Cayazzo**  
Gerente de Personas Institutos Teletón



Enero 2021

**Sr. Nelson Leiva**  
Gerente de Contraloría Teletón



Enero 2021

## INTRODUCCIÓN

El Estado es el principal garante de los derechos de las personas, sin embargo, las instancias de la sociedad civil tales como, ONGs, Fundaciones, organizaciones sociales, entre otros, son garantes co-responsables, que deben generar las condiciones para hacer efectivos los derechos de los niños, niñas y adolescentes<sup>1</sup>. A su vez, las familias y la comunidad tienen la responsabilidad de apoyar el desarrollo pleno e integral de estos.

Todos, -Estado, familia, comunidad- tienen el deber de respetar, proteger y garantizar las condiciones para la protección de los niños, niñas y adolescentes, por esta razón, las instituciones no pueden permitir el maltrato en el contexto de la atención otorgada y requieren de políticas para promover el bienestar de los niños, niñas y adolescentes. La eficacia en esta tarea puede ser considerada como un indicador de la calidad de la atención que presta la institución.

Teletón, comprometido con el bienestar integral de los niños, niñas y jóvenes atendidos y con el propósito de otorgar una atención segura, establece, a través del presente protocolo, el marco de a los niños, niñas y adolescentes atendidos en Teletón y de promover conductas de buen trato hacia ellos, se presentan a continuación las siguientes orientaciones preventivas para el trato y atención de los pacientes.

## OBJETIVO

Promover en los colaboradores acciones que garanticen un ambiente seguro y una correcta actitud, durante la participación de los niños, niñas y adolescentes en actividades de Teletón.

## ALCANCE

---

<sup>1</sup> Herrera, 2001, en Valverde, 2004.

Este documento debe ser conocido y aplicado por todos los colaboradores de Teletón.

## RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de los Directores de los Institutos, Gerentes Corporativos y Dirección Ejecutiva de Fundación Teletón, según corresponda, velar por el correcto cumplimiento de este protocolo.
- Es responsabilidad de las jefaturas supervisar el cumplimiento de esta normativa en sus respectivos equipos.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores conocer y cumplir con esta normativa, en el ejercicio de sus funciones.

## DEFINICIONES

**Niño, Niña o adolescente:** Se entiende por niño, niña o adolescente (NNA), desde la definición de la Convención Internacional de los Derechos del Niño (1989), a “todo ser humano menor a los 18 años de edad”<sup>2</sup>

**Sujetos de Derecho:** Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos, se les reconoce como portadores de derechos. Son sujetos con valor, dignidad y derechos propios, en base a sus atributos y sus derechos ante el Estado, la familia y la sociedad<sup>3</sup>

**Vulnerabilidad:** “...características de una persona o grupo desde el punto de vista de su capacidad para anticipar, sobrevivir, resistir y recuperarse del impacto de una amenaza”<sup>4</sup>. Expresa tanto la exposición al riesgo como la capacidad de cada individuo para enfrentarlo, sea mediante recursos propios o apoyo externo. El concepto vulnerabilidad se utiliza para hacer referencia a una persona o cosa que puede ser dañado o recibir lesiones, sean físicas o morales.

**Vulneración de Derechos infanto-adolescentes:** “Toda acción u omisión que menoscabe o anule el goce de los derechos, de niños, niñas, adolescentes, alterando o afectando su

<sup>2</sup> Convención Internacional de los Derechos del Niño, 1989, Artículo 1.

<sup>3</sup> Cillero y Madariaga, 1997.

<sup>4</sup> Blaikie, Canon et al, 1996 en CEPAL, 2002

desarrollo armónico”<sup>5</sup>. Denota una situación de daño, perjuicio o lesión que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños y niñas

**Maltrato infantil:** “Toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la custodia de los padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”.

**Abuso Sexual:** El Abuso Sexual Infantil es el contacto o interacción entre un niño/a con un adulto, en el cual el menor es utilizado(a) para satisfacer sexualmente al adulto.

**Maltrato físico:** Es cualquier acción no accidental por parte de los padres, madres o cuidadores(as) que provoque daño físico, sea causal de enfermedad en el niño(a) o lo ponga en grave riesgo de padecerla.

**Maltrato emocional o psicológico:** El hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño, niña o adolescente. También se incluye el rechazo, el aislamiento, aterrorizar a los niños o niñas, ignorarlos y corromperlos.

**Abandono y negligencia:** Se refiere a situaciones en que los padres, madres o cuidadores/as, estando en condiciones de hacerlo, no dan el cuidado y la protección tanto física como psicológica que los niños y niñas necesitan para su desarrollo. El cuidado infantil implica satisfacer diversos ámbitos como son el afecto, la alimentación, la estimulación, la educación, la recreación, la salud, el aseo, etc.

## I. ASPECTOS GENERALES

El abuso y maltrato infantil es prevenible y depende de los adultos que cuidan y protegen a los niños y jóvenes, en este contexto Teletón ha implementado una serie de estrategias para disminuir las oportunidades en los que pueda producirse una situación de maltrato. Con esta información, los trabajadores de Teletón podrán contar con el conocimiento y competencias para prevenir y ayudar a detener una situación de maltrato.

---

<sup>5</sup> Alarcón, 2013.



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE  
MALTRATO INFANTIL INSTITUTOS-TELETÓN**

VERSIÓN: 2.0  
Fecha de Emisión: enero 2021  
Fecha Próxima revisión: enero 2024



Para prevenir es fundamental:

1. Conocer las señales de advertencia que pueden conducir al maltrato.
2. Crear y mantener espacios físicos seguros para disminuir el riesgo de maltrato.
3. Comprender y exhibir interacciones seguras con los niños, niñas y jóvenes, pacientes de Teletón.
4. Actuar oportunamente cuando se observen situaciones sospechosas o inseguras.
5. Conocer los procedimientos para informar comportamientos inapropiados.
6. Conocer y cumplir con las normativas institucionales relacionadas con la selección y contratación

## **II. PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA ATENCIÓN DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN TELETÓN.**

1. Promover el buen trato a los niños, niñas y adolescentes atendidos en Teletón es competencia directa de todos los trabajadores de la Institución tal como la contempla la Convención de los Derechos del Niño, de Naciones Unidas.
2. Velar por la defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, tanto en el ámbito de la familia como en el institucional.
3. Respetar a los niños, niñas y adolescentes, garantizándoles, como personas de pleno derecho, el acceso a atención en rehabilitación libre de daño.
4. Respetar las normas y pautas de actuación para la atención de los niños, niñas y adolescentes establecidas por Teletón que permiten prevenir situaciones de maltrato dentro de la Institución.
5. Resguardar que los colaboradores de Teletón cuenten con la formación y competencias técnicas necesarias para el desempeño adecuado de su trabajo, previniendo que personas sin la calificación profesional o capacidad personal exigidas, presten sus servicios en la Institución.
6. Propiciar el desarrollo de la atención de niños, niñas y adolescentes, en un ambiente seguro, que considere el buen trato, el respeto a la privacidad e intimidad y las conductas preventivas en la atención, concordante con el Código de Conducta de Teletón.

### **III. PAUTAS DE CONDUCTA ACEPTABLES E INACEPTABLES DE LOS COLABORADORES CON PACIENTES TELETÓN**

Teletón condena y sanciona el maltrato o abuso de cualquier tipo producido por un colaborador a un paciente o entre pacientes.

Todos los colaboradores de Teletón son responsables de cumplir y de vigilar el comportamiento y las interacciones entre colaborador-paciente o entre paciente-paciente, y a su vez, informar la presencia de comportamientos e interacciones inapropiadas o que denoten abuso, relacionadas con:

- 1. Interacciones Físicas y Demostraciones de Afecto:** Teletón ha definido las siguientes interacciones físicas y demostraciones de afecto apropiadas e inapropiadas entre los colaboradores y los niños, niñas y jóvenes, pacientes de Teletón:

#### **1.1. Interacciones Físicas y Demostraciones de Afecto Apropriadas**

- ✓ Abrazo lateral o abrazo hombro a hombro.
- ✓ Palmadita en hombro espalda alta.
- ✓ Apretón de mano.
- ✓ Choque de manos (Ej: choca esos cinco).
- ✓ Tomarse de la mano (sólo con niños pequeños en situación de acompañamiento).
- ✓ Mostrar afecto en los términos del niño, sin forzar (Ej: que el niño abrace).
- ✓ Interacciones de juego en contexto terapéutico.

#### **1.2. Interacciones Físicas y Demostraciones de Afecto Inapropiadas**

- ✓ Interacciones de juego fuera del contexto terapéutico.
- ✓ Abrazos frontales completos.
- ✓ Tocarse las rodillas o las piernas.
- ✓ Subir sobre los hombros.
- ✓ Sentar al niño sobre las piernas o regazo, fuera del contexto terapéutico.
- ✓ Jugar lucha libre, hacer cosquillas.
- ✓ Realizar masaje fuera de un contexto terapéutico.
- ✓ Entregar felicitaciones, elogios, chistes asociados al físico, desarrollo del cuerpo.
- ✓ Entregar cualquier forma de afecto no deseado por el niño.

- ✓ Trasladar al niño, niña, joven paciente Teletón en vehículo personal.
- ✓ Reunirse con el niño, niña, joven paciente Teletón fuera de dependencias de Teletón y en un contexto diferente al terapéutico.

### **1.3. Interacciones Físicas y Demostraciones de Afecto Inaceptables**

- ✓ Besos en la boca.
- ✓ Tocar zonas como: senos, área genital.
- ✓ Tirar del cabello o de las orejas.
- ✓ Morder
- ✓ Golpear, dar nalgadas, sacudir, pellizcar, abofetear.
- ✓ Empujar
- ✓ Impedir consumo de alimento.
- ✓ Impedir acudir al baño.
- ✓ Restringir movilidad (amarrar, poner cinta en labios)
- ✓ Masajear zona genital sobre el cuerpo.
- ✓ Dormir o recostarse en cama del niño, niña, joven
- ✓ Abusar sexualmente.

## **2. Interacciones Verbales**

### **2.1. Interacciones Verbales Apropriadas:**

- ✓ Bromas o chistes apropiados
- ✓ Frases de ánimo.
- ✓ Felicitar, elogiar verbalmente.
- ✓ Reforzar positivamente, mostrarle entusiasmo por los logros.
- ✓ Interactuar a través de correo electrónico o redes sociales autorizadas formalmente por la institución y en el contexto terapéutico.

### **2.2. Interacciones verbales inapropiadas**

- ✓ Discutir con niños, jóvenes de Teletón, situaciones que involucren encuentros sexuales, problemas personales.
- ✓ Contar secretos o dar connotación de secreto a alguna historia o información.
- ✓ Contar chistes de connotación sexual o que emplee malas palabras, discriminación.

- ✓ Avergonzar, menospreciar.
- ✓ Realizar comentarios sobre otro paciente, familia u otro profesional.
- ✓ Enviar mensajes de texto, correos electrónicos o llamados telefónicos personales.

### **2.3. Interacciones Verbales Inaceptables**

- ✓ Insultar directamente al niño, niña, joven.
- ✓ Avergonzar niño, niña, joven públicamente.
- ✓ Usar lenguaje con insultos frente a niños, niñas, jóvenes.
- ✓ Usar lenguaje que pueda asustar, amenazar o humillar.
- ✓ Enviar mensajes de texto, correos electrónicos o llamados telefónicos personales con contenido sexual, agresivos y/o discriminatorios.

### **3. Uso de dispositivos personales (celulares, tablets) para la toma de fotografías, videos o grabaciones de pacientes aun cuando sea en relación a la atención**

Los dispositivos de uso personal no están autorizados para la toma de fotografías, videos o grabaciones, aun cuando estas estén relacionadas con la atención del paciente.

Toda fotografía, video o grabación debe ser autorizada por el paciente y/o su representante legal, según corresponda, dejando registro de dicha autorización en la Ficha Clínica.

## **IV. MEDIDAS PREVENTIVAS PARA EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE LOS COLABORADORES EN TELETÓN**

Teletón ha implementado las siguientes medidas preventivas, para el reclutamiento y selección de los colaboradores, cuyo cumplimiento es de responsabilidad de la Gerencia de Personas en el nivel central:

### **1. Relacionadas con el reclutamiento y selección del personal.**

- a. **Evaluación psicológica del personal que ingresa a la Institución:** Todos los colaboradores con contrato a plazo fijo e indefinido, deben contar con una evaluación psicológica que la avale como “indicada” o “indicada con observaciones” para desempeñarse en la Institución. La evaluación psicológica es una herramienta que permite identificar posibles indicadores de desórdenes o patologías que pueden constituirse en una amenaza para la atención de los niños, niñas y adolescentes.

- b. **Certificado de antecedentes:** a toda persona que postule a un cargo en Teletón se le debe solicitar un certificado de antecedentes para identificar posibles responsabilidades penales. Dicha Documentación deberá ser actualizada en forma periódica
- c. **Consulta en el Registro Nacional de Condenados por Delitos Sexuales<sup>6</sup>:** Se debe realizar consulta en el registro nacional de condenados por delitos sexuales, a todos los aspirantes a cargos en Teletón. Esta consulta se debe actualizar cada dos años esta información, para los colaboradores contratados. Esta actividad debe ser realizada por la Gerencia de Personas desde el nivel central y será actualizada en forma periódica.
- No deberán ser contratadas aquellas personas que cuenten con antecedentes en dicho registro.
- d. **Solicitud de referencias de empleadores anteriores:** se debe realizar consulta sobre referencias, de todos aquellos postulantes que tengan experiencia laboral previa.

## 2. Relacionadas con el reclutamiento y selección del voluntariado permanente.

El reclutamiento y selección de los voluntarios, es de responsabilidad de la Dirección Nacional del Voluntariado en el nivel central, e incluye:

- a) **Edad:** sólo podrán ingresar al proceso de selección personas **mayores** de 18 años de edad.
- b) **Aprobar proceso de selección:** entrevista grupal de preselección, y entrevista personal, con el Jefe Regional de Gestión de Voluntariado, de los aspirantes que hayan aprobado la entrevista grupal.
- c) **Certificado de antecedentes:** a toda persona que postule, se le debe solicitar un certificado de antecedentes para identificar posibles responsabilidades penales.
- d) **Consulta en el Registro Nacional de Condenados por Delitos Sexuales,** al igual que en las medidas de reclutamiento de los trabajadores de Teletón se realizará consulta en el registro nacional de condenados por delitos sexuales a todos los aspirantes. No deben ingresar aquellas personas que estén registrados en este registro.

<sup>6</sup> La Ley N° 20.594 establece prohibiciones para que los condenados por delitos sexuales contra menores de edad trabajen con niños <http://inhabilidades.srcei.cl/Conslnhab/consultainhabilidad.do>

### **3. Relacionadas con la contratación de empresas externas que entregan servicios en las instalaciones de TELETÓN**

Las empresas externas que cuenten con personal permanente en las Instalaciones de los Institutos Teletón, deben presentar al jefe administrativo respectivo, un listado con la identificación de las personas que cumplirán funciones en el instituto. A dicho listado debe adjuntarse la siguiente documentación:

- ✓ **Certificado de antecedentes.**
- ✓ **Consulta en el Registro Nacional de Condenados por Delitos Sexuales**

El Jefe Administrativo debe rechazar la incorporación de personal externo, si cuenta en el Registro Nacional de Condenados por Delitos Sexuales.

En el caso de los reemplazos del personal externo permanente, se debe cumplir con las mismas exigencias.

### **III. MEDIDAS PARA LA INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS COLABORADORES**

- ✓ Es responsabilidad de la Gerencia de Personas velar porque cada vez que se incorpore un nuevo colaborador a la Institución, ya sea a través de contrato a plazo fijo o indefinido, un colaborador voluntario o un colaborador de un servicio externo, se le entregue el “Protocolo para la Actuación en caso de Develación o Sospecha de Maltrato y Abuso Sexual Infantil” y el “Protocolo de Prevención de situaciones de Maltrato Infantil en los Institutos Teletón”.
- ✓ La Gerencia de Personas en el nivel central y los Jefes Administrativos en los Institutos, deben asegurar que el programa de inducción dirigido a los colaboradores contratados y voluntarios, aborde, obligatoriamente, los aspectos fundamentales contenidos en los Protocolos Institucionales relacionados con maltrato Infantil y que terminado el proceso de inducción se realice una evaluación, con cuyo resultado se debe retroalimentar al colaborador y reforzar los contenidos.
- ✓ Del mismo modo, la Gerencia de Personas, en el nivel central y el Jefe Administrativo en los Institutos, debe resguardar que, el Programa de Capacitación que realizan los Institutos, dirigido a los colaboradores, debe considerar la actualización de los contenidos vistos durante el proceso de inducción, para asegurar una adecuada actuación en casos de develación o sospecha de maltrato y abuso sexual infantil. Esta actualización debe

realizarse al menos cada 2 años. Este mismo programa de actualización, debe ser extendido a los voluntarios permanentes (al menos con dos años de antigüedad en la institución).

#### **IV. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA IDENTIFICACIÓN, CIRCULACIÓN Y ACCESO DE LAS PERSONAS A LAS INSTALACIONES DE TELETON.**

##### **1. Identificación de las personas.**

- a) La Gerencia de Personas, en el nivel central, y el Jefe Administrativo, en los Institutos, debe llevar registro de toda persona que preste servicios en Teletón, ya sea a través de un contrato indefinido, a plazo fijo u honorarios.
- b) El Jefe Administrativo debe llevar registro del personal externo que otorga servicios en el Instituto (aseo, alimentación, seguridad).
- c) El Jefe Regional de Gestión de Voluntarios, en cada Instituto, debe llevar registro de los voluntarios que prestan servicios en los diferentes programas a su cargo.
- d) Todos los colaboradores que presten servicios en Teletón, deben portar en forma visible la credencial de identificación de la Institución.
- e) Todos los voluntarios que realicen actividades en la Institución, deben utilizar su chaquetilla y credencial de identificación. Es responsabilidad del jefe de Gestión de Voluntariado de cada Instituto, supervisar su cumplimiento.
- f) Todo el personal externo debe portar credencial de identificación en forma visible del prestador del Servicio respectivo, que cuente al menos con: fotografía, nombre, cargo y nombre de la empresa prestadora del servicio. Es responsabilidad del Jefe Administrativo de cada Instituto, supervisar su cumplimiento. Todos los alumnos de pre y post grado deben portar credencial de identificación en forma visible, que incluya: fotografía, nombre, especifique su condición de alumno y nombre de la Casa de Estudios a la que pertenece. Es responsabilidad del docente a cargo supervisar su cumplimiento.
- g) Todo el personal externo que, eventualmente otorgue servicios a la Institución de manera transitoria, tales como trabajos de mantenimiento u otros, debe portar una credencial provisoria otorgada por el Instituto que diga "Visita". El Jefe Administrativo de cada

Instituto debe llevar registro de estas visitas, considerando: nombre, RUT, fecha y horario de ingreso, horario de egreso y motivo de la visita.

- h) Todas las visitas formales (empresas, colegios u otras) a la Institución deben ser autorizadas por la Dirección del Instituto. Las visitas deben ser acompañadas en su recorrido por colaboradores o por el voluntariado. En secretaría de Dirección se deberá mantener un listado en el que se registre la fecha, la institución que realizó la visita, el número de personas que participó y el nombre del colaborador que acompañó la visita

## **2. Control de acceso y circulación de personas en las instalaciones.**

Respecto del acceso y circulación de los usuarios por las dependencias de la institución, se ha definido en el Reglamento Asistencial, que:

- a. Los pacientes y sus cuidadores deben permanecer en la sala de espera hasta la atención del profesional.
- b. Acceso al baño: los niños, niñas y adolescentes, que acudan con cuidadores, deben ser acompañados al baño por éstos.
- c. Está prohibido que usuarios o sus cuidadores utilicen los vestidores y baños del personal.
- d. Los baños y vestidores del personal deberán estar siempre cerrados para el acceso de pacientes, familias u otras personas ajenas a la institución, de esta forma, impedir la libre circulación.
- e. En el sector de camarines de piscina, los usuarios dependientes deben ser acompañados y asistidos en el vestuario por sus cuidadores.
- f. Los camarines de piscina deben contar con cortinas o puertas, en buenas condiciones, que permitan asegurar la privacidad de los pacientes.

Respecto a las **condiciones de seguridad de las instalaciones**, los jefes administrativos de cada Instituto son responsables de supervisar que:

- a. Las dependencias sin uso siempre estén cerradas (salas de procedimiento, auditorio, bodegas, entre otros).



- b. Los pasillos, y sectores anexos a las instalaciones, estén iluminados y debidamente señalizados (jardín terapéutico, estacionamiento, entre otros). Si existe algún sector restringido para acceso, debe estar debidamente identificado con señalética que indique: **“NO ENTRAR ACCESO RESTRINGIDO”**.
  
- c. En los sectores que se encuentre implementado sistema de vigilancia a través de cámaras, éstas deben encontrarse operativas y ubicadas en los lugares indicados Institucionalmente para su uso, reguardando siempre la privacidad de las personas. No podrán ubicarse cámaras al interior de salas de procedimientos, box de atención, baños, camarines o vestidores u otros sectores en los que se atente contra la intimidad de las personas.  
  
Las cámaras de vigilancia deben estar especialmente ubicadas considerando especialmente: pasillos, entrada de baños, casilleros, estacionamiento.
  
- d. Los vehículos de transporte para pacientes que cuenten con cámaras de vigilancia en su interior, deben mantener operativo el sistema de vigilancia. Cada Instituto deberá contar con un listado de los vehículos que cuentan con este sistema de vigilancia.
  
- e. El resguardo de las imágenes capturadas a través de las cámaras de vigilancia debe ser almacenada al menos por 30 días. En caso de situaciones de sospecha de maltrato infantil se deberá formalizar la solicitud de imágenes directamente al Jefe Administrativo del Instituto local.
  
- f. En los Institutos que se cuente con personal de seguridad, estos deben mantenerse en los lugares asignados para el cumplimiento de sus obligaciones para controlar los accesos.

**Nota:** Todos los colaboradores de Teletón deben mantenerse alerta e informar oportunamente a su jefatura o directamente al Jefe Administrativo del Instituto, cuando alguno de los aspectos anteriormente mencionados no se cumpla y adoptar las medidas de mejora.

## **V. MEDIDAS RELACIONADAS CON LA ATENCIÓN CLÍNICA DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES**

### **1. RELACIONADAS CON EL TRATO**

Las siguientes medidas deben ser adoptadas por todos los colaboradores de Teletón:

- a. Facilitar que los usuarios y sus cuidadores puedan identificarlos y tratarlos por su nombre, portando su credencial de identificación de manera visible.
- b. Tratar y referirse a los usuarios y sus cuidadores por su nombre.
- c. Limitar la relación con los usuarios y sus familias, a lo estrictamente profesional, evitando situaciones que puedan afectar el normal desarrollo del proceso de rehabilitación del usuario<sup>7</sup>, cumpliendo con las medidas descritas en el punto III bajo el subtítulo “Pautas de Conducta aceptables e inaceptables”
- d. Las jefaturas, son responsables de supervisar en los colaboradores, el cumplimiento de las medidas antes mencionadas.

### **2. RELACIONADAS CON EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD CLÍNICA**

- a) Los pacientes, menores de 18 años e independiente de su compromiso intelectual, deberán asistir en compañía de sus padres o cuidador responsable a: consultas médicas, exámenes, procedimientos y tratamientos de rehabilitación, son excepción al punto anterior, aquellas actividades que tienen por objetivo la promoción de la autonomía, independencia y vinculación con pares; en estos casos podrán asistir los pacientes menores de 18 años de edad, sin discapacidad intelectual y que no requieran asistencia en las actividades de la vida diaria; debidamente autorizados por su representante legal y la Institución. Estos pacientes, podrán acudir a: programas comunitarios a cargo del voluntariado, actividades educativas, deportivas, artísticas, acondicionamiento físico, u otras, sin la compañía de sus padres o de un cuidador responsable.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Código de Conducta Teletón, enero 2017, pág. 21, número 10.

<sup>8</sup> Reglamento interno asistencial, Institutos Teletón 2017, pág. 16

- b) En todo momento se deberá proteger la intimidad del paciente, especialmente, en aquellos tratamientos que se desarrollan en espacios comunes, que puedan significar una invasión a su privacidad, tales como el gimnasio de Kinesiterapia, Terapia Ocupacional o Piscina. En aquellos casos que, por la característica del tratamiento, el paciente deba retirarse la ropa, el profesional deberá proveer de protección de la intimidad ya sea, realizando la actividad en una sala individual o utilizando un biombo o separador de ambiente.
- c) Para la ejecución de exámenes y/o procedimientos (urodinamia, infiltración, laboratorio de marcha, entre otros) que requieran que el paciente se retire la ropa, se deberá proveer de camisa desechable que lo cubra. En estos casos el paciente deberá ingresar a la sala de procedimientos en compañía de su cuidador y al momento de la citación deberá ser informado de las condiciones en que se realizará el procedimiento.
- d) Todo tratamiento que requiera la presencia sólo del paciente, debe ser previamente informado al cuidador, y autorizado verbalmente por éste (evaluaciones psicopedagógicas, psicológicas, entre otras). La atención del paciente deberá ser realizada con puerta entre abierta y el acompañante deberá esperar inmediatamente fuera del box de atención. En todos estos casos, el cuidador debe ser informado específicamente, de que puede ingresar al lugar de atención del paciente en cualquier momento y sin previo aviso
- e) Las actividades con usuarios o familiares que se realicen fuera de la Institución deben enmarcarse, exclusivamente, en el ámbito de las actividades institucionales. Estas actividades, deben ser previamente informadas y autorizadas por la Dirección del Instituto y el representante legal del usuario<sup>9</sup>. Lo anterior también aplica para actividades desarrolladas por Fundación Teletón. En estos casos el profesional a cargo deberá reportar al Director del Instituto la fecha, hora, nombre de la actividad y adjuntar listado de los usuarios participantes y, las autorizaciones de sus representantes legales.
- f) Los colaboradores deben mantener de manera permanente, una actitud de alerta frente a la presencia de factores de riesgo que puedan afectar el bienestar del niño, niña o adolescente, y en caso de develación de alguna situación de maltrato, siempre deben cumplir con el Protocolo Institucional.

<sup>9</sup> Anexo n°3 Autorización actividades fuera del Instituto

- g) En el caso de traslado en vehículos institucionales, el conductor y auxiliar de ruta, durante el traslado, deben mantener la vigilancia permanente de los pacientes, reguardando el orden, buenas costumbres y cumpliendo con lo dispuesto en la normativa institucional de Traslado de Pasajeros.

### **3. RELACIONADAS CON EL AUTOCUIDADO DE LOS USUARIOS<sup>10</sup>**

Cada Director debe promover y asegurar que, en su respectivo instituto, se desarrollen de manera regular y sistemática:

- a) Programas orientados a favorecer el autocuidado de los niños, niñas y adolescentes, con el objetivo de prevenir situaciones de maltrato.
- b) Programas orientados a las familias con el objetivo de promover conductas protectoras y de prevención frente a situaciones de maltrato.
- c) Acciones orientadas a la promoción de los Derechos de los niños, Derechos del Paciente y Derechos de las Personas en Situación de Discapacidad.
- d) El cumplimiento de las actividades será supervisada por la Subdirección de Calidad Nacional e informadas anualmente a Gerencia de Contraloría y DMN como parte del informe del Plan de Calidad anual.

---

<sup>10</sup> Anexo N°2

## **VI. MEDIDAS RELACIONADAS CON MEJORA CONTINÚA: ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE MEDIDAS PREVENTIVAS**

Cada Director deberá velar porque en su respectivo Instituto, dentro del contexto de mejora continua, se desarrollen las siguientes acciones:

- a) Registro y seguimiento de los casos notificados en el contexto del protocolo de actuación frente a situaciones de sospecha de maltrato. Esta actividad estará a cargo de la Unidad Psicosocial del Instituto y será reportada a través del sistema disponible para este fin. La Subdirección de Desarrollo Social y Comunitario realizará seguimiento e informará de manera trimestral a la DMN.
- b) Aplicación de la Pauta de Evaluación de las Condiciones de Seguridad para el Desarrollo de la Actividad Asistencial<sup>11</sup>. Esta evaluación debe ser realizada al menos dos veces al año, por la Comisión de Calidad del Instituto y debe ser acompañada de un plan de mejora. La Subdirección de Calidad realizará seguimiento en los plazos definidos.
- c) Seguimiento del cumplimiento de cobertura de proceso de inducción y capacitación, de acuerdo a definición Institucional. La actividad deberá ser supervisada por la Gerencia de Personas, además de encontrarse incluida en el Programa de Calidad Nacional.

<sup>11</sup> Anexo Nº 1 Pauta de Evaluación de las Condiciones de Seguridad para el Desarrollo de la Actividad Asistencial Institutos Teletón.

**ANEXO Nº1  
PAUTA DE EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD ASISTENCIAL**

<b>Fecha:</b>		<b>Nombre IT/ Área:</b>	
<b>Nombre Observador:</b>			

<b>Glosa:</b>	<b>C= cumple</b>	<b>N/C = No cumple</b>	<b>N/A = No aplica</b>
---------------	------------------	------------------------	------------------------

CRITERIO DE CALIDAD A EVALUAR	Nivel de cumplimiento			Observaciones
	C	N/C	N/A	
El usuario asiste a tratamiento en compañía de cuidador o acompañante.				
El usuario ingresa con cuidador o acompañante a actividad terapéutica.				
El usuario es atendido en actividades de higiene y baño por su cuidador o acompañante.				
El representante legal del usuario autoriza el ingreso a tratamiento , en conocimiento de las actividades y/o contenidos que serán desarrolladas.				
Los usuarios que ingresan a casas de acogida lo hacen en compañía de un adulto responsable autorizado.				
Durante la permanencia en casa de acogida el usuario es atendido en actividades de higiene y baño por el adulto responsable que lo acompaña.				
Los programas de tratamiento cuentan con un reglamento de ingreso donde se especifica la necesidad de un acompañante.				
Las atenciones médicas y/o procedimientos médicos que se desarrollan en espacios cerrados, en caso de que el paciente asista sin acompañante, se realizan en presencia de otro trabajador de la institución.				

CRITERIO DE CALIDAD A EVALUAR	Nivel de cumplimiento			Observaciones
	C	N/C	N/A	
El profesional informa al cuidador o acompañante acerca de la actividad asistencial en la que participa el usuario.				
Los colaboradores portan de manera visible la credencial de identificación.				
Se constata que los colaboradores conocen el procedimiento para la actuación en caso de develación de maltrato y abuso sexual				
El profesional cautela la privacidad del paciente durante la atención.				
Se registra la asistencia del usuario antes del ingreso a tratamiento o control.				
Los espacios de acceso restringido están debidamente señalizados.				
Los espacios destinados a la atención que se encuentren desocupados o en desuso están cerrados para no permitir el acceso de los usuarios.				
Los espacios en donde se desarrollan actividades asistenciales cuentan con adecuada iluminación.				
El lugar donde se desarrolla la actividad asistencial resguarda la intimidad del usuario.				
El lugar donde se desarrolla la actividad asistencial cuenta con la implementación necesaria para resguardar la intimidad del usuario.				
Los pasillos de acceso a los lugares donde se realiza la actividad asistencial, dispone de cámaras de seguridad.				
En caso que el usuario se hospede en una casa de acogida, se realiza evaluación de satisfacción usuaria.				
En caso que el usuario sea trasladado en vehículo institucional, existe registro de entrega y recepción del niño en formulario de ruta.				
En caso de traslado en vehículos institucionales, éste se realiza con la asistencia de auxiliar de ruta.				

CRITERIO DE CALIDAD A EVALUAR	Nivel de cumplimiento			Observaciones
	C	N/C	N/A	
En el caso que el usuario sea trasladado en vehículo institucional, el adulto responsable firma reglamento.				

**OBSERVACIONES GENERALES:****PLAN DE MEJORA**

OBSERVACIÓN O BRECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PLAZO /FECHA



**ANEXO Nº2**

**LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DEL NIÑO**

Área	Nombre	Objetivo	Actividades	Responsables
PROMOCIÓN	<b>“TELETON PROMUEVE LOS DERECHOS DEL NIÑO”</b>	Promover, en la cultura institucional, la protección de los Derechos del Niño, como parte del sistema de atención.	<p>Campaña de Promoción de los Derechos del Niño a nivel de todos los Institutos Teletón durante el mes de octubre, consistente en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Instalación de lienzo o pendón institucional de promoción de los Derechos del Niño en el frontis de todos los Institutos, para dar inicio a una semana de actividades relacionadas.</li> <li>Instalación de afiches de elaboración local o disponibles en la red, de promoción de los Derechos del Niño en lugares de mayor afluencia de público de cada Instituto. (diario mural, atriles, etc.)</li> <li>Desarrollo de actividad lúdica: “Conociendo mis derechos”, en todos los Institutos durante la semana de conmemoración del día del niño.</li> <li>Entrega dípticos informativos orientados a la prevención del maltrato y abuso sexual infantil.</li> </ol>	Área Educación y Voluntariado
PREVENCIÓN	<b>“APRENDIENDO A CUIDARME Y A CUIDARLOS”</b>	Promover conductas de autocuidado, en niños, niñas, adolescentes y sus familias.	<p>En este marco, durante la semana de conmemoración de los Derechos del Niño, los IT deben:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar en las actividades terapéuticas interdisciplinarias, actividades tendientes a fomentar el autocuidado de los niños y niñas, que incluyan contenidos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuidado Personal</li> <li>✓ Identificación de situaciones de amenaza personal</li> <li>✓ Pautas conductuales de autoprotección que ayuden a prevenir y abordar situaciones de maltrato.</li> </ul> </li> <li>Ambientar los espacios terapéuticos con motivos relacionados a los Derechos del Niño.</li> <li>Exhibir en las salas de espera de los Institutos, videos dirigidos a los padres y/o cuidadores de los usuarios, orientados a la prevención del maltrato y abuso sexual infantil.</li> </ol> <p>La población objetivo será los niños y niñas y sus cuidadores, que asistan a actividades terapéuticas durante la semana de conmemoración del día del niño.</p>	Equipos terapéuticos



**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE MALTRATO INFANTIL INSTITUTOS-TELETÓN**

VERSIÓN: 2.0  
Fecha de Emisión: enero 2021  
Fecha Próxima revisión: enero 2024

Área	Nombre	Objetivo	Actividades	Responsables
PROMOCIÓN	<b>“NUESTRO COMPROMISO CON LOS NIÑOS”</b>	Renovar el compromiso de los colaboradores con la prevención, detección oportuna y adecuada derivación de situaciones de maltrato o abuso sexual infantil.	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exhibir material de sensibilización por canal TV interno (pantallas) y en reuniones de equipos</li><li>- Reforzar protocolo de actuación frente a situaciones de maltrato y abuso sexual.</li><li>- Planificar actividades en cada IT bajo el lema: “Yo me comprometo”</li></ul>	

### ANEXO N° 3

## AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPAR EN ACTIVIDADES FUERA DE LA INSTITUCION

Yo, \_\_\_\_\_, R.U.T. \_\_\_\_\_,  
(Nombre del representante legal)

autorizo a: \_\_\_\_\_ a participar en  
(Nombre del paciente)

la siguiente actividad \_\_\_\_\_  
(Nombre de la actividad)

que se realizará en \_\_\_\_\_ el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ en el  
(Indique el lugar)

siguiente horario: \_\_\_\_\_

Esta actividad se enmarca dentro de los objetivos del programa y busca poner en práctica en terreno los aspectos trabajados con los niños, niñas y jóvenes y cuenta con la participación del equipo profesional tratante.

Ante la posibilidad de la ocurrencia de un evento no deseado (como accidentes, problemas de salud (convulsiones), etc.), la Institución tomará las medidas correspondientes, como traslado al servicio de urgencia más cercano al lugar en que ocurra, aviso inmediato a los padres y/o tutores.

**EN CONOCIMIENTO DE TODAS ESTAS CONDICIONES PRECEDENTES, AUTORIZO**

Firma Paciente y/o representante legal: \_\_\_\_\_

Fecha /\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Protocolo Detección e Intervención en situaciones de maltrato infantil, Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI) 2009, Chile. Disponible en [www.junji.cl](http://www.junji.cl)
- ✓ Guía Educativa en Prevención del Abuso Sexual a niños y niñas, Ministerio de Justicia 2012, Chile. Disponible en [www.mineduc.cl](http://www.mineduc.cl)
- ✓ Programa de Prevención del Abuso Sexual Infantil “Mi Sol”, UNICEF 2011, Chile. Disponible en [www.unicef.cl](http://www.unicef.cl)
- ✓ Prevención de abusos sexuales en niños, niñas y adolescentes en el ambiente escolar, Arzobispado de Santiago (Vicaría para la Educación) 2009, Chile. Disponible en [www.arzobispado.cl](http://www.arzobispado.cl)
- ✓ Protocolo de actuación en caso de Vulneración de derechos, La Protectora de la Infancia, s/a. Chile. Disponible en [www.protectora.cl](http://www.protectora.cl)
- ✓ Proyecto Educativo Institucional, Fundación Belén Educa 2010, Chile. Disponible en [www.beleneduca.cl](http://www.beleneduca.cl)
- ✓ Reglamento Asistencial, Institutos Teletón 2017.
- ✓ Código de Conducta Teletón, 2017
- ✓ Valverde, F. (2004): Elementos Básicos para Trabajar con un Enfoque de Derechos. ACHNU. Santiago.
- ✓ Cillero, M. (1996): Infancia, Autonomía y Derecho: Una Cuestión de Principios. Santiago.
- ✓ CEPAL (2002). Vulnerabilidad sociodemográfica: Viejos y nuevos riesgos para comunidades, hogares y personas. Documento electrónico LC/W.3, 8 de octubre de 2002. Original Español.

- ✓ Alarcón, C. (2013). Estrategia de atención integral a la primera infancia. Fundamentos políticos, técnicos y de gestión. De Cero a Siempre. Comisión Intersectorial para la Atención Integral de la Primera Infancia. Gobierno de Colombia. Bogotá.
  
- ✓ Chicago Park District Child Sexual Abuse Prevention and Response Manual 2016 City of Chicago, Rahm Emanuel, Mayor Chicago Park District Board of Commissioners Chicago Park District, Michael P. Kelly, General Superintendent and CEO.