

Ficha de Apoyo Preventivo Programa de Vigilancia para Teleoperadores



Son evaluaciones y exámenes médicos periódicos, realizados a los trabajadores con el fin de detectar precozmente un efecto o daño en la salud. Según el Decreto N°9 del 13 de agosto del 2021, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el programa de vigilancia para teleoperadores se aplicará exclusivamente a los teleoperadores y teleoperadoras de los centros de contacto o llamadas. Se define por centro de contacto o llamadas a “todo establecimiento destinado a la prestación de servicios para contactar o ser contactados con terceros, sea por la vía telefónica, medios telemáticos, aplicación de tecnología digital o cualquier otro medio electrónico, para la atención, información o asesoramiento de soporte técnico, comercial o administrativo, venta o promoción de productos o servicios”.



1 | En que consiste este Programa

El programa de vigilancia para teleoperadores consiste en una evaluación médica anual que permite pesquisar precozmente signos y síntomas de disfonía, la cual contempla:

- A. Control médico dirigido a evaluar la vía aérea superior y realizar una otoscopia (examen visual del conducto auditivo externo y el tímpano).
- B. Aplicación de la Encuesta Escala de disconfort del tracto vocal, la cual permite identificar síntomas asociados a alteraciones vocales.

2 | Resultados

- ▶ **Si el examen es normal:** Se realizan controles periódicos cada un año, hasta salir de la exposición del riesgo (Desvinculación o cambio de puesto de trabajo).
- ▶ **Si la evaluación está alterada:** Si la encuesta arroja como resultado un riesgo moderado o alto, o el control médico es sugerente de disfonía, se deberán realizar más evaluaciones con el objetivo de descartar o confirmar una posible enfermedad profesional. Para esto, el organismo administrador del seguro de la ley N° 16.744 deberá iniciar el proceso de calificación de origen de la enfermedad, mediante una segunda evaluación médica y en caso de requerirlo, la realización de un examen adicional.

Si durante la evaluación se detecta la presencia de otros síntomas asociables a una patología de origen común, se emitirá una interconsulta para derivar al trabajador a estudio y/o tratamiento por su sistema previsional.

Para que pueda acceder y descargar su resultado de manera individual debe ingresar a la Sucursal virtual de la página www.mutual.cl, o pueden solicitar una copia de su informe de manera presencial en los centros de atención de Mutual de Seguridad. La empresa recibe información de los resultados en un formato estadístico de todos los trabajadores evaluados, sin detallar los informes individuales.