



INTENDENCIA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
UNIDAD DE PREVENCIÓN Y VIGILANCIA

AU08-2021-01953

ORD. : 752 * 01 -03-2022

ANT. : Carta N°888, de 2 de febrero de 2022, conjunta de la Asociación Chilena de Seguridad, el Instituto de Seguridad del Trabajo y Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción. Oficio N°185, de 3 de febrero de 2022, del Instituto de Seguridad Laboral.

MAT. : Propuesta conjunta de encuesta de signos y síntomas de disfonía para la evaluación de la salud de los teleoperadores(as) de centros de contactos o llamadas. Instruye lo que indica.

FTES. : Leyes N°s 16.744 y 16.395.

CONC. : Circular N°3.637, de 1° de diciembre de 2021, y Oficio N°315, de 24 de enero de 2022, ambos de esta Superintendencia.

DE : SEÑORA
PAMELA GANA CORNEJO
INTENDENTA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

A : SEÑORES
GERENTES GENERALES
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD
INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO
MUTUAL DE SEGURIDAD DE LA CÁMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCIÓN
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

1. Esta Superintendencia, mediante el Oficio N°315, de 24 de enero de 2022, solicitó a los organismos administradores del Seguro de la Ley N°16.744, complementar la información de la propuesta conjunta de la encuesta de signos y síntomas de disfonía para la evaluación de la salud de teleoperadores(as) de centros de contactos o llamadas, presentada conforme a las instrucciones impartidas en la Circular N°3.637, de 1° de diciembre de 2021. Asimismo, se requirió indicar los criterios de derivación para la calificación del origen de la enfermedad y las actividades de prevención que podrían prescribirse según el nivel riesgo identificado en dicha encuesta.
2. Al respecto, los organismos administradores remitieron la información requerida, la que fue analizada por profesionales de esta Superintendencia, determinándose necesario instruir lo siguiente:
 - a) La aplicación de la Encuesta The Vocal Tract Discomfort Scale (VTD) como herramienta de screening para disfonía ocupacional, en nuestra opinión, es adecuada. Sin embargo, se deberá cambiar el concepto "severidad" por "intensidad", considerando que es el término más exacto para lo que se está evaluando.
 - b) Los organismos administradores cuando apliquen la encuesta VTD, deberán explicar al trabajador(a) las definiciones de cada signo o síntoma que se evalúa en esta encuesta, para asegurar la adecuada comprensión de estos.

- c) Respecto de los criterios de derivación a calificación del origen de la enfermedad. Todo trabajador(a) que en la aplicación de la encuesta VTD obtenga como resultado moderado o grave, debe ser evaluado por el médico del trabajo del organismo administrador y derivado al proceso para la calificación del origen de la enfermedad.

Si al momento de la evaluación médica inicial se identifican signos y síntomas de patología respiratoria aguda, el médico(a) deberá evaluar si corresponde a alguna patología de la voz producto de un accidente del trabajo, establecidas en el Libro III, Título III, Letra E, Capítulo I, Número 1, Letra b), del Compendio de Normas del Seguro Ley 16.744, y proceder en consecuencia. Si se descarta lo anterior, deberá derivar al trabajador (a) al sistema de salud común para su tratamiento y control. Posterior a dicho tratamiento, en el plazo de 10 días, el trabajador(a) debe ser reevaluado por el equipo de la vigilancia de salud del organismo administrador, con la encuesta VTD y según su resultado, se derivará al proceso de calificación o mantendrá en el programa de vigilancia anual.

3. Las instrucciones contenidas en este oficio, entrarán en vigencia a partir de la fecha de su notificación.

Saluda atentamente a Ud.,
POR ORDEN DE LA SUPERINTENDENTA

PAMELA GANA CORNEJO
INTENDENTA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL
TRABAJO

ECS/CCR/VNC/RST

DISTRIBUCIÓN:

ASOCIACION CHILENA DE SEGURIDAD
INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO
MUTUAL DE SEGURIDAD DE LA C.CH.C.
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL E INVENTARIO