

	PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL	Código: PR-CH-TS-31
		Página 1 de 7
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión vigente: 01

ÍNDICE

Pág.

1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. RESPONSABILIDADES:.....	2
5. DESARROLLO:.....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	6
7. ANEXOS.....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	6
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	7

1. Objetivo:

Mediar en aquellas situaciones que puedan desembocar en agresiones dentro de las instalaciones de ésta Institución, ya sea contra pacientes, familiares, representantes legales o personal que labora en **el Antiguo** Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”, con la finalidad de resguardar la integridad personal de cada uno de ellos.

2. Alcance:

Inicia con la notificación del incidente, conflicto o agresión, por parte del personal de salud, paciente, familiar o representante legal a Trabajo Social, hasta su intervención y/o, canalización al modulo de SIDEVOZ, Vigilancia o Trabajo social del Comité de Apoyo Integral al Menor Maltratado (CAIMM) según el caso lo amerite y el registro en nota de intervención de trabajo social, bitácora de incidencias **y/o plataforma de “Sistema de identificación, registro, análisis y seguimiento de Incidentes Clínicos”**.

3. Definiciones:

Mediación. Es la acción que realiza un tercero, entre personas o grupos, que consienten libremente, que participan y a los que corresponderá la decisión final destinada a hacer nacer o renacer entre ellos relaciones nuevas, con el fin de prevenir o superar relaciones perturbadas entre ellos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	L.T.S. Mayra Alejandra Moreno Ochoa Trabajadora Social	L.T.S. Marisela Garnica Ornelas Jefe de Departamento De Trabajo Social	Dr. Mario Alberto Segura Ortega Jefe de División de Servicios Paramédicos

	PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES	Código: PR-CH-TS-31
		Página 2 de 7
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 01

Involucrados en el incidente, conflicto o agresión: Son aquellas personas involucradas y que participan en una disputa, conflicto o agresión, (pacientes, familiares, representantes legales y/o Personal de Salud).

Integridad personal: Se relaciona al derecho a no ser objeto de vulneraciones en la persona física, tales como lesiones, torturas, tratos inhumanos, penas crueles, o la muerte.

Intervención: Es una acción programada y justificada que se realiza sobre un colectivo o persona.

Agresión: Acción violenta física, verbal o psicológica que realiza una persona con la intención de causar un daño a otra, siendo esta misma contraria a sus derechos.

Conflicto: Es la incompatibilidad de conductas, cogniciones y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social.

Bitácora de Incidencias: Libreta de trabajo en la cual se registran las incidencias suscitadas durante la guardia de trabajo, la cual incluye los siguientes datos: fecha, hora, nombre del paciente, registro, e incidencia.

Personal de salud: Se entiende para este proceso como aquellos empleados contratados por el Antiguo Hospital Civil "Fray Antonio Alcalde" para prestar sus servicios; quienes reciben un sueldo por los mismos.

Situación de riesgo: Son aquellas situaciones que pueden desembocar en agresiones físicas, psicológicas, o verbales a pacientes, familiares, personal de salud o representante legal.

4.- Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización: Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

4.2 Aprobación. Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

4.3 Ejecución Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social, Supervisor de Trabajo Social adscrito al Departamento de Trabajo Social, Vigilancia, Comité de Apoyo Integral al Menor Maltratado, SIDEVOZ, Enfermería.

4.4 Supervisión: Supervisor de Trabajo Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.



PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES

Código: PR-CH-TS-31

Página 3 de 7

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Personal de Salud, Paciente, Familiar y/o Representante legal	Contacta a Trabajo Social de área pertinente para informar incidente, conflicto o agresión hacia paciente, familiar, representante legal, empleado, becarios, estudiantes o Institución.
5.2	Trabajo Social	Solicita generalidades del incidente, conflicto o agresión (descripción del incidente, conflicto o agresión, nombre de los involucrados, área en la que se suscito el caso, así como nombre de quien refiere).
5.3	Trabajo Social	Valora situación y determina si puede darle atención.
5.4	Trabajo Social	¿Puede atender la situación? NO. Pasa a 5.5 SI. Pasa a 5.6
5.5	Trabajo Social	Canaliza el caso al departamento o módulo correspondiente, que pueda dar respuesta a la incidencia, conflicto o agresión. Pasa al 5.9 Nota: <ul style="list-style-type: none">• Si el incidente, conflicto o agresión se relaciona con la atención brindada por el personal que labora en esta Institución y no se puede mediar el caso, se canaliza al módulo de SIDEVOZ, informando al solicitante ubicación del módulo y trámites para atender su queja, solicitud de gestión, sugerencias y alguna otra expectativa.• Si el incidente, conflicto o agresión pone en riesgo la salud, integridad, seguridad o inclusive la vida de los involucrados o a la Institución y no se puede mediar, canaliza el caso al personal de Seguridad (vigilancia), mediante llamada telefónica señalando las generalidades del incidente, conflicto o agresión (descripción de la situación, nombre de los involucrados



PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES

Código: PR-CH-TS-31

Página 4 de 7

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		<p>y área en la que se suscitó el caso) y vigilancia retira de la institución al sujeto agresor, y si el caso lo amerita y el ofendido desea presentar cargos en su contra, lo pone a disposición de la autoridad policiaca.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la agresión es en contra de un niño, niña o adolescente hospitalizado o de consulta externa, notifica el caso a la Trabajadora Social del Comité de Apoyo Integral al Menor Maltratado (CAIMM), mediante llamada telefónica o bitácora de enlace de turno, quien a su vez notifica a la Coordinación General jurídica del Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde", mediante oficio y a Ciudad Niñez a través de parte medico de lesiones, el cual lleva el familiar; y si el caso lo amerita solicita a vigilancia protección adicional para el niño, niña o adolescente (custodia) a través de oficio debidamente requisitado. Ir a PR-CH-TS-78 Atención a paciente pediátrico hospitalizado con maltrato o sospecha de maltrato.• Si el paciente presenta una crisis o estado de agresividad o violencia contra otros o el mismo, se aplica protocolo de sujeción, con valoración e indicación de médico tratante y apoyo del personal de vigilancia.• Cuando se trate de evento cuasifalla, adverso o centinela, relacionado con la seguridad del paciente, Trabajo Social realizará registro del mismo en la plataforma de "Sistema de identificación, registro, análisis y seguimiento de Incidentes Clínicos" y notificará a personal responsable de enfermería, quienes se encargarán del seguimiento del caso en plataforma y a su supervisora en turno, para las dudas e intervenciones subsecuentes.
5.6	Trabajo Social	Realiza técnicas de mediación para abordar el incidente o conflicto y encontrar entre las partes involucradas una solución a la disputa.



**PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES
CONTRA AGRESIONES**

Código: PR-CH-TS-31

Página 5 de 7

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

5.7	Trabajo Social	Sensibiliza a los involucrados acerca de la importancia del respeto, tanto a las áreas, como a los derechos de las personas con las que se encuentran en contacto, ya sean empleados, pacientes, familiares y/o representantes legales.
5.8	Involucrados en el incidente, conflicto o agresión	Establecen acuerdos y pautas de interacción.
5.9	Trabajo Social	<p>Realiza nota de intervención de trabajo social (describiendo la intervención realizada y los acuerdos y pautas de interacción a los que llegaron las partes involucradas en la incidencia, conflicto o agresión; si el caso lo amerita o si fue canalizado, escribe también el nombre de la persona a quien notificó de la incidencia, conflicto o agresión); registra la incidencia en bitácora de incidencias, da seguimiento al caso, si es necesario y de requerirse, lo registra en la plataforma de "Sistema de identificación, registro, análisis y seguimiento de Incidentes Clínicos". Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de trabajo social.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la incidencia o agresión se vuelve a presentar; determina si es una situación controlada para intervenir nuevamente o si requiere de intervención por parte de otra instancia.• Algunos usuarios en consulta externa no cuentan aún con expediente clínico (ejemplo, aquellos que acuden por primera vez, a abrir expediente o quienes se presentan sólo para realización de algún estudio); por lo tanto, no se realiza nota de intervención, pero si se registra en bitácora de incidencias.
		Fin de Proceso

	PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES	Código: PR-CH-TS-31
		Página 6 de 7
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 01

6. Documentos Aplicables:

- Formato: Nota de Intervención de Trabajo Social en electrónico o físico. FT-EC-TS-04
- Bitácora de Incidencias.
- Plataforma de "Sistema de identificación, registro, análisis y seguimiento de Incidentes Clínicos"
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico.

7. Anexos

N/A

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Octubre 2018	Alta del Documento
01	Julio 2020	Actualización de proceso



PROCEDIMIENTO DE PROTECCIÓN A PACIENTES CONTRA AGRESIONES

Código: PR-CH-TS-31

Página 7 de 7

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

9. Diagrama de Flujo:

