



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 1 de 11

**1. Objetivo**

Establecer los parámetros a seguir por parte del personal de seguridad, empleados, pacientes y visitantes en caso de situaciones de agresión física.

**2. Alcance**

Todo el personal que preste sus servicios en la organización.

**3. Receptor del servicio**

Empleados, pacientes y visitantes

**4. Responsable**

Gerente de Seguridad  
Gerente de Administración

**5. Áreas Involucradas**

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente de Administración	
Almacén	Responsable de Almacén	
Servicios Médicos	Coordinadora Médica	
Seguros	Responsable de Seguros	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Laboratorio	Responsable de Laboratorio	
Promoción	Coordinador de Promoción	
Rehabilitación	Responsable de Rehabilitación	
Archivo clínico	Responsable de Archivo clínico	
Operaciones	Responsable de Operaciones	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 2 de 11

Central de enfermería	Responsable de Enfermería	
Jefatura de enseñanza	Responsable de Jefatura de enseñanza	
Calidad	Coordinadora de Calidad	
Psicología	Responsable de Psicología	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	
Recursos Humanos	Gerente de Recursos Humanos	

**6. Introducción**

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores que atienden directamente al público en el desempeño de su actividad laboral, deriva de la interrelación con personas, ya que, algunas de ellas podrían manifestarse de manera sospechosa, extraña o violenta.

El despliegue de este tipo de comportamientos puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de las personas.

Los pacientes también pueden ser susceptibles de situaciones de agresividad o violencia física, como lo son los pacientes pediátricos, adultos mayores, pacientes psiquiátricos o que presentan estados de agresividad o violencia.

**7. Protocolo de protección a pacientes contra agresiones**

1. Cualquier persona es responsable de notificar cuando se sospecha de maltrato o agresión física a pacientes, sin embargo el equipo de salud (médica, enfermería, psicología) es el responsable de efectuar el seguimiento de la situación, indagar, confirmar los hechos presentados y coordinar las acciones a seguir para la atención.

2. Se notifica al líder o responsable de turno para que asista al lugar de los hechos y junto con el equipo médico activen el protocolo de protección contra agresiones físicas a pacientes.

3. Se solicita al personal de enfermería para que asista con el paciente a identificar las lesiones físicas y

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

<b>Departamento / Área: Atención a clientes</b>	<b>Vigente a partir de: Enero 2020</b>	<b>Clave: CEMA-PR-PCA-02</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 3 de 11</b>

para llenar las notas de intervención en el expediente clínico.

4. Se realiza llenado de minuta por líderes en turno de las diferentes áreas involucradas y se le pide a los testigos firmar dicho documento.

5. Se realizan acciones encaminadas a cubrir los requerimientos del paciente en cuanto a orientación, consejería, diagnóstico y centros de apoyo.

6. Se informa al paciente afectado y/o a su familiar responsable en caso de ser menor de edad, adulto mayor o paciente psiquiátrico sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presentan. Siempre facilitando y respetando la autonomía en sus decisiones e invitando a continuar el seguimiento médico y psicológico.

7. Se brinda apoyo en el trámite administrativo de aviso a las autoridades correspondientes (si corresponde)

NO. PROCESO	PROCESO	PERSONAL INVOLUCRADO	EVIDENCIA DEL PROCESO
1	Detección de maltrato o agresión física	(cualquier persona puede notificar)	Nota informativa
2	Se notifica al líder o responsable de turno para que asista al lugar de los hechos	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Nota informativa
3	Se solicita al personal de enfermería para identificar las lesiones físicas	Área médica, Enfermería	Formato de lesiones
4	Se realiza llenado de minuta por líderes en turno de las diferentes áreas involucradas y se le pide a los testigos	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Expediente clínico

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

<b>Departamento / Área: Atención a clientes</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Enero 2020	<b>Clave:</b> CEMA-PR-PCA-02
	<b>Versión:</b> 1.0	<b>Página</b> 4 de 11

	firmar dicho documento		
5	Se realizan acciones encaminadas a cubrir los requerimientos del paciente en cuanto a orientación, consejería, diagnóstico y centros de apoyo	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias Expediente clínico
6	Se le informa al paciente afectado y/o a su familiar responsable en caso de ser paciente pediátrico, adulto mayor o paciente psiquiátrico sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presentan	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias
7	Se brinda apoyo en el trámite administrativo de aviso a las autoridades correspondientes (si corresponde)	Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 5 de 11

**8. Protocolo de protección a pacientes pediátricos, adultos mayores y pacientes psiquiátricos contra agresiones**

Para la detección de los casos en pacientes pediátricos, adultos mayores y pacientes psiquiátricos el equipo médico (médica, enfermería, psicología) realiza un tamizaje con preguntas directas a cerca del maltrato, tratando de identificar a través de la entrevista y la exploración física, poniendo énfasis en aquellos pacientes con factores de riesgo.

En caso de que el paciente no esté en condiciones de responder durante la entrevista, el personal médico se dirigirá, en su caso, a su acompañante o responsable legal, sin perder de vista que pudiera ser el probable agresor. Cuando la imposibilidad del paciente se deba al desconocimiento o manejo deficiente del idioma deberá contar con el apoyo de un traductor.

La identificación de los signos de alarma y las manifestaciones indirectas del maltrato en pacientes pediátricos, adultos mayores y pacientes psiquiátricos es de gran importancia debido a que en múltiples ocasiones es la única manera de sospechar este problema.

En el momento que se detecte un caso probable de maltrato de pacientes pediátricos, adultos mayores y pacientes psiquiátricos el equipo médico activa el protocolo de protección contra agresiones físicas a pacientes que es el siguiente:

NO. PROCESO	PROCESO	PERSONAL INVOLUCRADO	EVIDENCIA DEL PROCESO
1	Detección de maltrato o agresión física	(cualquier persona puede notificar)	Nota informativa
2	Se notifica al líder o responsable de turno para que asista al lugar de los hechos	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Nota informativa

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 6 de 11

3	Se solicita al personal de enfermería para identificar las lesiones físicas	Área médica, Enfermería	Formato de lesiones
4	Se realiza llenado de minuta por líderes en turno de las diferentes áreas involucradas y se le pide a los testigos firmar dicho documento	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Expediente clínico
5	Se realizan acciones encaminadas a cubrir los requerimientos del paciente en cuanto a orientación, consejería, diagnóstico y centros de apoyo	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias Expediente clínico
6	Se le informa al paciente afectado y/o a su familiar responsable en caso de ser paciente pediátrico, adulto mayor o paciente psiquiátrico sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia que se presentan	Responsable de turno, Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias
7	Se brinda apoyo en el trámite administrativo de aviso a las autoridades correspondientes (si corresponde)	Enfermería, Área médica, Psicología	Minuta de acuerdos Carpeta de evidencias

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 7 de 11

**9. Protocolo de protección a pacientes contra agresiones dentro de la organización**

1. Realizar recorridos de manera aleatoria en las instalaciones para tratar de detectar y prevenir cualquier tipo de conducta anómala, así como una posible agresión al personal de la organización, pacientes pediátricos, adultos mayores, pacientes psiquiátricos.
2. Las instalaciones de CEMA cuentan con sistema de circuito cerrado de televisión, que está en operación las 24 horas del día para mantener una vigilancia remota y archivo de grabaciones para una posible revisión de incidentes.
3. En caso de detectar situaciones de peligro procede a mantener la calma, tratar de contener la situación y, en último extremo, responder exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitar ayuda. El auxilio y presencia de los compañeros o compañeras u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso.
4. En caso de lesiones graves o fallecimiento del agredido, se notificará al representante legal de la organización para que determine las acciones a realizar para la notificación a las autoridades correspondientes y se cooperará en todo momento para dar toda la información pertinente del suceso.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 8 de 11

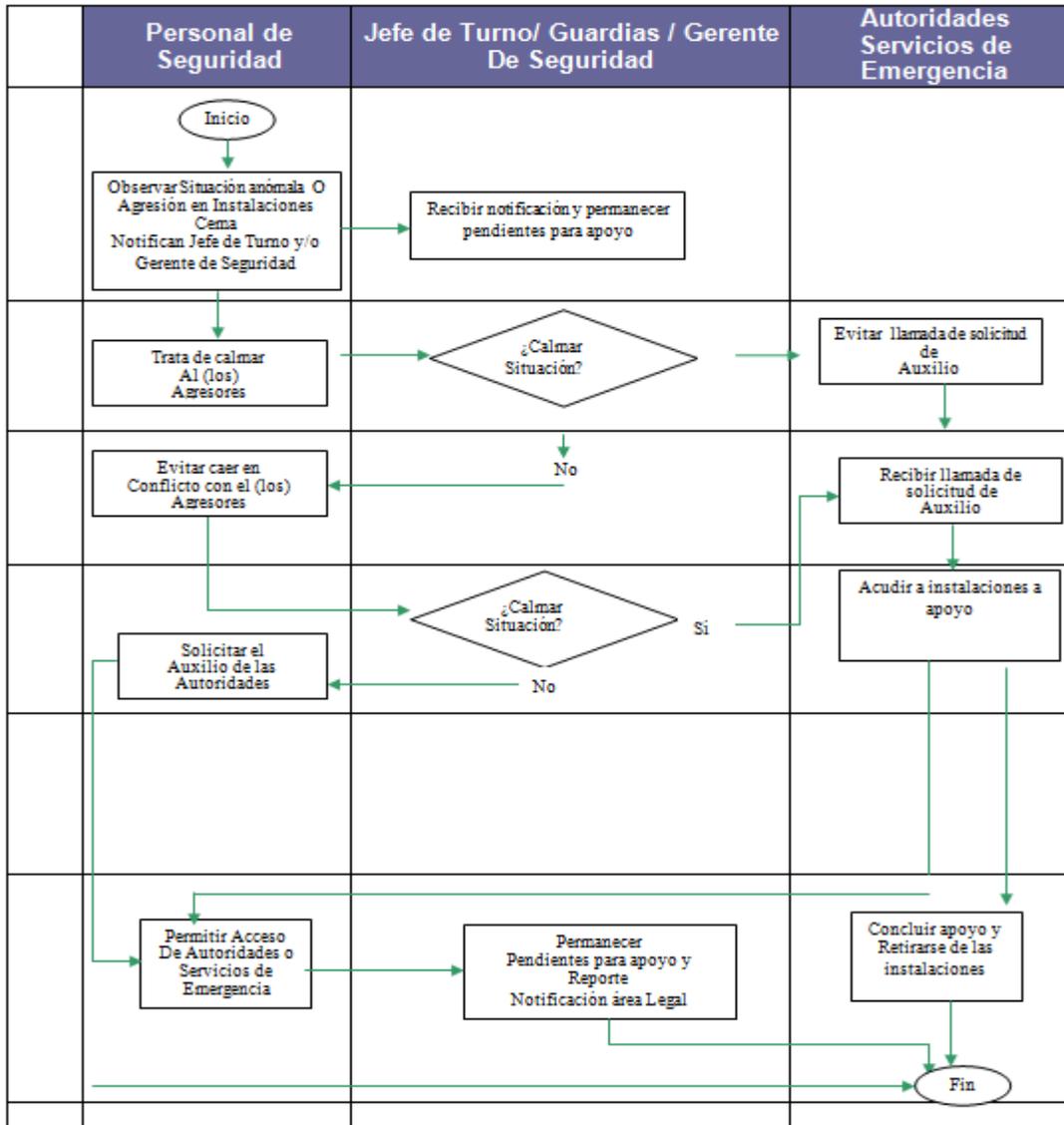
NO. PROCESO	PROCESO	PERSONAL INVOLUCRADO	EVIDENCIA DEL PROCESO
1	Notificará de inmediato al Jefe de turno y compañeros por radio troncal para solicitar apoyo.	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad
2	Se tratará por todos los medios posibles de calmar a la persona (s) violenta (s).	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad
3	Evitará caer en conflicto con el o los agresores.	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad
4	Evitará responder a agresiones verbales pidiendo calma y tratando de generar empatía con el o los agresores en medida de lo posible, hablando de manera pausada y despacio.	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad
5	Cuando el nivel de amenaza sube y pasa a ser de contacto, hay que tomar medidas de autoprotección para controlar, inmovilizar y conducir a la persona agresiva.	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad
6	Dependiendo del grado de violencia de la amenaza, puede consistir, entre otros, en apartar o retirar a la persona agresora o ponerse en contacto con las autoridades competentes para su intervención.	Jefe de turno Personal de seguridad	Bitácora de acuerdos, Cámara de seguridad

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 9 de 11

**10. Diagrama de flujo**



Elaboró LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	Autorizó DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	Revisó MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	--	--	--



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 10 de 11

**11. Nota informativa (CEMA-RG-RP-NI-02)**

**NOTA INFORMATIVA**

**CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA (CEMA)**

Fecha del evento: \_\_\_\_\_

Por este medio se le informa que existe sospecha de que en el CEMA se presenta una situación de \_\_\_\_\_ por lo que se procede a activar el Protocolo de activación para intervenir en situaciones de \_\_\_\_\_

**Datos de la persona involucrada:**

No. de Expediente: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Origen de la solicitud (quien informa sobre la situación): \_\_\_\_\_

**Descripción de los hechos:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre y firma de la persona que notifica: \_\_\_\_\_

Nombre y firma del testigo: \_\_\_\_\_

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



**PROCEDIMIENTO PARA PROTEGER A LOS PACIENTES CONTRA AGRESIONES (PFR.1.4)**

Departamento / Área: Atención a clientes	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-PR-PCA-02
	Versión: 1.0	Página 11 de 11

**12. Resultado deseado / Entregables**

La finalidad de realizar este procedimiento dentro de la organización es que todas las personas que asistan a realizarse un estudio médico o sean intervenidas quirúrgicamente se sientan seguras dentro de la organización y que si en algún momento el personal del equipo médico detecta agresiones físicas y/o psicológicas en pacientes, exista un protocolo a seguir para resguardar y brindar apoyo y orientación a los pacientes.

**13. Indicador (es)**

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Este procedimiento no tiene indicador relacionado.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA