

GUÍA DE ACTUACIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD



Título Original

GUIA DE ACTUACIÓN DE SEGURIDAD FISICA PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

Autorizado por:

Lic. Chanel Mateo Rosa Chupany

Director Ejecutivo

Elaborado por:

Ramón D. Andújar

Laura P. Ogando Tapia

Director de Seguridad Hospitalaria

Coordinadora Administrativa

Revisado por:

Dra. Noldis Naut

Escania Navarro

Subdirectora de Centros Hospitalarios

Encargada de Calidad Institucional

Diseño y Diagramación

Departamento de Identidad Institucional

**GUÍA DE ACTUACIÓN
DE SEGURIDAD FÍSICA**
PARA LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

INDICE

1. Introducción.....	8
2. Objetivo.....	8
3. Alcance.....	8
4. Componentes de servicios.....	8
4.1 Imagen Profesional.....	8
4.2 Reglas de comunicación.....	8
4.3 Reglas de cortesía-amabilidad.....	9
4.4 Política de no comida en las áreas.....	9
4.5 Conocimiento.....	9
4.6 Integridad.....	9
4.7 Cumplir políticas y protocolos.....	9
4.8 Política para solicitud de evento registrado en cámaras de video-vigilancia.....	9
5. Protocolo de seguridad.....	9
5.1 Componente de Servicio en el Protocolo de Acceso a la Puerta.....	9
5.2 Componente de Servicio en el Protocolo de Acceso al área de Emergencia en Establecimiento de Salud.....	10
5.3 Protocolo para Control de Acceso de Visita en Establecimiento.....	10
5.4 Protocolo para Control de Acceso en el Área de Emergencia en Establecimiento de Salud.....	11
5.5 Protocolo para Control de Acceso en Área de Aislamiento.....	12
5.6 Protocolo para Control de Personas Armadas.....	13
5.7 Protocolo para Orientación y Asistencia sobre los Diferentes Servicios.....	14
5.8 Protocolo para Cambio de Acompañante de Pacientes Internos Fuera del Horario Administrativo.....	15
5.9 Protocolo para Control de Personas con Actitudes Sospechosas de Posible Robo.....	16
5.10 Protocolo para Control de Conducta Hostil.....	17
5.11 Protocolo para Inspección de Equipaje a la Salida por Sospecha.....	18
5.12 Protocolo para Relevos de Turno de Seguridad.....	18
5.13 Protocolo para Rondas de Inspección.....	19
5.14 Protocolo para Control Salida de Equipos.....	19
5.15 Protocolo para Control de Pertenencias Extraviadas y Entregadas a Seguridad.....	20
5.16 Protocolo para Entrega de Pertenencias Extraviadas o Perdidas.....	20
5.17 Protocolo para Control y Seguridad en Áreas Específicas.....	21
5.18 Protocolo para Jornadas Médicas y Servicios Exteriores.....	23
5.19 Protocolo para Control de Tirador Activo.....	24
5.20 Protocolo para Evidente Delito de Robo y Situación de Peligro.....	24
5.21 Protocolo para Inspección de Bienes por Sospecha.....	25
6. Reporte de novedades de seguridad.....	26
6.3 Entre las novedades de carácter relevante se encuentran:.....	26
7. Anexos.....	26
Solicitud de eventos de cámaras de video-vigilancia.....	27
Formulario de detención de personas.....	28
Formulario de herramientas asignadas.....	29
Reporte de inspección de áreas.....	30
Registro control de armas.....	31
Formulario de escolta para persona de alto riesgo.....	32
Denuncia de pertenencias perdidas.....	33
Entrega de pertenencias Perdidas.....	34

1. INTRODUCCIÓN

Un establecimiento de salud es una institución que comprende una gran variedad de departamentos y funciones. Además de su responsabilidad primaria de suministrar cuidado de la salud, debe también proveer la integridad física de trabajadores, pacientes, visitas y público en general ante cualquier incidente que pueda presentarse.

En vista de estos incidentes que se pueden generar, nace la necesidad de elaborar el presente documento, denominado **Guía de Actuación de Seguridad Física para los Establecimientos de Salud**, el cual abarca las diferentes normas y protocolos aplicados a los establecimientos de salud de la Red Pública de Servicio Nacional de Salud.

Su aplicación resulta esencial para el cumplimiento de las funciones asignadas a todo el personal de seguridad, en el sentido de garantizar la seguridad de todos los establecimientos de salud, así como también sus instalaciones, propiedades, bienes, valores, equipos y al personal que labora y visita la misma, mientras permanezca dentro de nuestra área de responsabilidad.

2. OBJETIVO

2.1 Esta guía tiene como objetivo definir las estrategias y protocolos en materia de seguridad física para los establecimientos de salud de la Red Pública del Servicio Nacional de Salud.

3. ALCANCE

3.0 Aplica a todos los establecimientos de salud de la Red Única Pública. Abarca los principales protocolos de seguridad que deben utilizar, desde los auxiliares y coordinadores de seguridad, hasta los supervisores.

4. COMPONENTES DE SERVICIOS

4.1 IMAGEN PROFESIONAL

- Uniforme en buen estado [incluye zapatos limpios].
- Higiene personal.
- Uso de carnet de identificación.
- Buena condición física.

4.2 REGLAS DE COMUNICACIÓN

- Mirar al usuario a los ojos cuando le hable.
- Vocabulario apropiado [no se utilizan palabras como morena, mi amor, linda, hermosura, papá, chula, hermano y mi vida, entre otros].
- Hable con una persona a la vez.
- No se involucre en conversaciones donde usted no ha sido solicitado.
- Ante preguntas del usuario, refiéralo a Servicio al Usuario; si está muy seguro de su respuesta podrá ofrecerla al usuario: No respuestas de procesos.
Protocolo: "Pregunte por factor en Servicio al Usuario" y le indica al mismo físicamente dónde está.
- Cuide sus gestos y postura, sus trabajo requiere un alto grado de atención y formalidad.
- No haga comentarios con el usuario asociados a otros usuarios, empleados y servicios, entre otros.
- Utilice las técnicas acordadas para el manejo de conflictos.

4.3 REGLAS DE CORTESÍA-AMABILIDAD

- Utilizar gracias, por favor y palabras que describen su cortesía.
- Asistir alguna persona que lo requiera (embarazadas, minusválidos y ancianos; entre otros)
- Todos los usuarios merecen un nivel de servicio de calidad; su amabilidad no puede tener distinción de personas. Valore y respete a todos los usuarios.

4.4 POLÍTICA DE NO COMIDA EN LAS ÁREAS

- No podrá consumir alimentos y bebidas (galletitas, paletas, dulces, jugos; desayuno, almuerzo; entre otros) en el área donde ofrece el servicio o en espacios donde se tiene contacto con usuarios.

4.5 CONOCIMIENTO

- Conozca en sentido general lo que se hace en la institución y las oficinas que están disponibles en el establecimiento donde usted está asignado, la intención no es involucrarse en soluciones; sin embargo, su conocimiento permite asistir a los usuarios en asuntos menores.
- Trate de conocer los nombres de todas las personas que trabajan en el establecimiento.

4.6 INTEGRIDAD

- Cumplir con el horario establecido.
- Permanecer en el área que le ha sido asignada.
- Respetar las normas institucionales.

4.7 CUMPLIR POLÍTICAS Y PROTOCOLOS

- No está permitido leer periódicos, revistas ni escuchar música mientras está ofreciendo el servicio.
- Acercarse al usuario y en tono bajo decirle: "por seguridad; podría por favor quitarse sus lentes o gorra". Y al retirarse: "gracias, señor o señora con una sonrisa".
- Este mismo protocolo puede ser utilizado al momento de la entrada de usuario.
- Si requiere algún documento para el acceso: "Permítame por favor un documento de identificación".
- Al cierre decir: "gracias, señor o señora", utilizando el nombre de la identificación.

4.8 POLÍTICA PARA SOLICITUD DE EVENTO REGISTRADO EN CÁMARAS DE VIDEO-VIGILANCIA

- Se entregará cualquier tipo de evidencia que se encuentre registrada por las cámaras de video-vigilancia, a través de una solicitud formalizada y autorizada por el Ministerio Público.
- Se debe completar el formulario DSH-FO-009 Solicitud de Evento de Cámaras de Video-Vigilancia al momento de ser entregada la evidencia.

5. PROTOCOLO DE SEGURIDAD

5.1 COMPONENTE DE SERVICIO EN EL PROTOCOLO DE ACCESO A LA PUERTA

- Mirar al usuario a los ojos.
- Regalar una sonrisa calurosa.
- Saludo: "buenos días", "buenas tardes" o "buenas noches".
- Abrir la puerta voluntariamente con interés y disposición de servir.
- Culminar con la palabra: "a la orden".

5.2 COMPONENTE DE SERVICIO EN EL PROTOCOLO DE ACCESO AL ÁREA DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

- Mirar el usuario a los ojos.
- Regalar una sonrisa calurosa.
- Saludo: Buenos días, buenas tardes o buenas noches.
- Abrir la puerta voluntariamente con interés y disposición de servir.
- Al ayudar culminar con la palabra: “a la orden”.

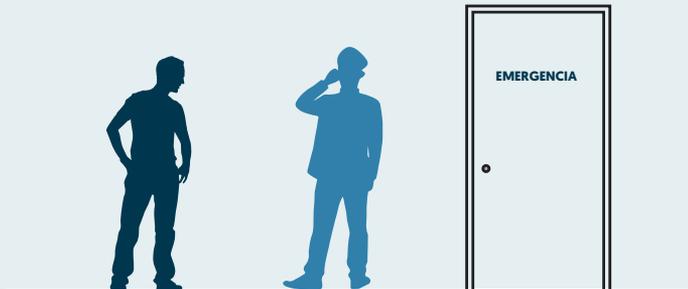
5.3 PROTOCOLO PARA CONTROL DE ACCESO DE VISITA EN ESTABLECIMIENTO

Responsable	Acción y/o Actividades	
Auxiliar de Seguridad asignado a Emergencia/recepcionista	5.3.1	Solicita al visitante una identificación personal (cédula, pasaporte o licencia de conducir).
	5.3.2	Registra en el libro de récord de visitante, nombre, fecha, hora y otros.
	5.3.3	Entrega al visitante un carnet correspondiente a la habitación.
	5.3.4	Informa al visitante la política de operación para los visitantes.
Auxiliar de seguridad	5.3.5	Sube a los familiares del paciente hasta la habitación solicitada.
Auxiliar de Seguridad Área de Internamiento	5.3.6	Cuando los visitantes lleguen al área de internamiento, verifica que estén debidamente identificados.
	5.3.7	Verifica que no exceda el número de personas de un máximo de dos visitantes por pacientes, más un acompañante.
Auxiliar de Seguridad asignado	5.3.8	Concluido el horario de visitas del área de internamiento, sube hasta dicha área para proceder a retirar a los visitantes, para ser llevados hasta el lobby principal.
Auxiliar de Seguridad Puesto Internamiento	5.3.9	Verifica que el personal de Gestión al Usuario ha retirado a los visitantes y que solo quede el acompañante.
	5.3.10	Informa a la Seguridad del lobby principal, la salida de estos.
Auxiliar de Seguridad asignado a Emergencia	5.3.11	Recibe a los visitantes salientes, le indica entregar el carnet de visitantes para la devolución de sus documentos de identificación personal.
	5.3.12	Realizado el punto anterior, le indica la salida amablemente.



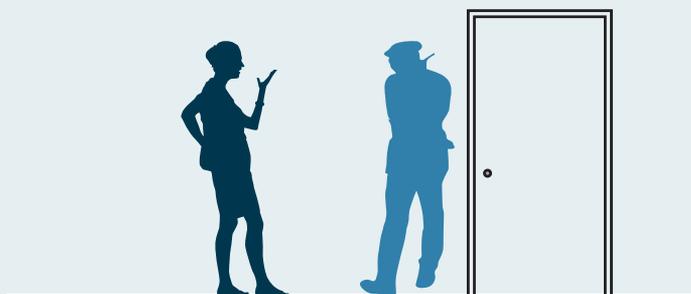
5.4 PROTOCOLO PARA CONTROL DE ACCESO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTO DE SALUD

Responsable	Acción y/o Actividades	
Auxiliar de Seguridad asignado a Emergencia / recepcionista	5.4.1	Solicita al visitante una identificación personal (cédula, pasaporte o licencia de conducir).
	5.4.2	Registra en el sistema al visitante, nombre, fecha, hora y otros.
	5.4.3	Entrega al visitante un carnet correspondiente a la habitación.
	5.4.4	Le informa al visitante la política de operación para los visitantes.
Auxiliar de Seguridad asignado	5.4.5	Deja pasar los familiares del paciente hasta el área solicitada.
Auxiliar de Seguridad Área de Emergencia	5.4.6	Concluido el servicio de emergencia, el horario establecido de visitas del área de Internamiento, sube hasta dicha área para proceder a retirar a los visitantes, para ser llevados hasta el lobby principal. Nota: el horario de visitas responde al horario previamente definido por el establecimiento.
Auxiliar de Seguridad asignado a Emergencia	5.4.7	Verifica que el personal de Gestión al Usuario ha retirado los visitantes y que solo quede el acompañante.
	5.4.8	Informa a la Seguridad del lobby principal, la salida de estos.
	5.4.9	Recibe a los visitantes salientes, le indica entregar el carnet de visitantes para la devolución de sus documentos de identificación personal.
	5.4.10	Realizado el punto anterior, le indica la salida amablemente.
	5.4.11	Conduce hacia la salida a los visitantes con cortesía y amabilidad.



5.5 PROTOCOLO PARA CONTROL DE ACCESO EN ÁREA DE AISLAMIENTO

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	<p data-bbox="248 228 327 261">5.5.1</p> <p data-bbox="341 228 979 305">La seguridad puede ser asignada a iniciar y permitir el acceso y egreso, con medidas estrictas de control, aumento de la misma en algunas áreas del establecimiento de salud. Estas medidas incluyen:</p> <ul data-bbox="341 321 979 880" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="341 321 979 370">• Restringir el acceso y aplicar el procedimiento, incluyendo al personal del establecimiento de salud. <li data-bbox="341 386 979 435">• Establecer un personal designado y la entrada y salida de pacientes y visitantes. <li data-bbox="341 451 979 500">• Prever el control de tráfico vehicular y peatonal hacia el establecimiento de salud. Asegurando las áreas y segregándolas. <li data-bbox="341 516 979 565">• Identificar y remover personal no autorizado para estar en esta área del establecimiento de salud. <li data-bbox="341 581 979 657">• Revisar estrictamente los visitantes bajo el protocolo de infección del establecimiento de salud, como saneamiento de las manos y el uso del equipo o vestuario para evitar el contagio. <li data-bbox="341 673 979 698">• Asociarse con el personal médico de detección clínica requerida. <li data-bbox="341 714 979 763">• Asegurar el área de descanso del personal médico y staff de Emergencia. <li data-bbox="341 779 979 880">• La Seguridad tendrá la asignación y responsabilidad de custodiar las áreas de Farmacia, Archivo, Control de Documentos e Inventario, entre otras, que se encuentren en Emergencia al momento de determinar una pandemia o infección regulada.



5.6 PROTOCOLO PARA CONTROL DE PERSONAS ARMADAS

Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad Lobby Principal	5.6.1 Se le pregunta a la persona si está armada.
	5.6.2 Si la respuesta es no, se le pide a la persona: "favor permitir" la revisión manual mediante el detector de mano.
	5.6.3 Confirmado a través de la revisión que no está armada la persona, se le permite el acceso.
	5.6.4 Si la persona se niega a la revisión, se le informa que no puede acceder a la institución y tendrá que retirarse.
	5.6.5 Si la respuesta es sí, o voluntariamente la persona se acerca al auxiliar de Seguridad para solicitar la entrega de su arma de fuego, se le indica pasar al área de revisión de armas.
	5.6.6 En el área de revisión, se le solicita a la persona EL PORTE DE ARMA DE FUEGO y cédula de identidad, para confirmar que esta es de su pertenencia.
	5.6.7 Si la persona no posee el PORTE DE ARMA DE FUEGO, se le informa que no se puede recibir el arma de fuego para ser guardada, por lo que tendrá que salir del establecimiento y volver sin el arma de fuego para poder entrar en la institución.
	5.6.8 Si la persona posee EL PORTE DE ARMA DE FUEGO, se procede a confirmar los datos.
	5.6.9 Confirmado los datos, se procede a registrar a la persona y el arma de fuego en el formulario DSH-FO-001 Registro de Control de Armas y se le devuelve la cédula de identidad.
	5.6.10 Se le informa a la persona, que EL PORTE DE ARMA DE FUEGO se le entrega cuando vuelva para retirarla con la cédula de identidad y electoral.
	5.6.11 Se le indica a la persona pasar al área de descargar el arma de fuego, en dicho lugar.
	5.6.12 Se le indica a la persona pasar al área de revisión del arma de fuego, se autoriza el acceso de la persona a la institución, se le indica ir directamente al lobby principal.
	5.6.13 Cuando la persona procure retirar el arma de fuego, se le solicita la cédula de identidad y electoral, se verifica que la persona es la misma que indica EL PORTE DE ARMA DE FUEGO.
	5.6.14 Se procede a la entrega del arma de fuego, solicitándole a la persona, firmar el formulario DSH-FO-001 Registro de Control de Armas en la parte de recibido conforme.
	5.6.15 Terminada la entrega del arma de fuego se le indica a la persona que puede retirarse.
	5.6.16 El auxiliar de Seguridad del lobby principal, vigila que la persona armada se ha retirado de la institución.

5.7 PROTOCOLO PARA ORIENTACIÓN Y ASISTENCIA SOBRE LOS DIFERENTES SERVICIOS

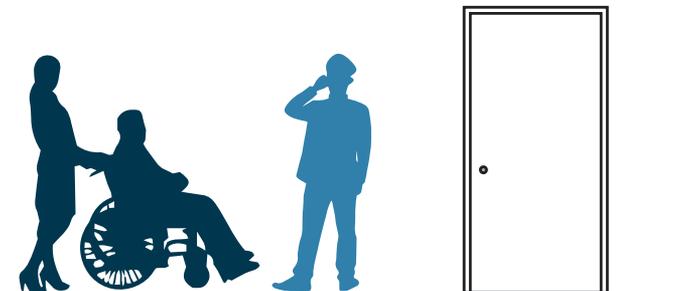
Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad	5.7.1 Observar usuario(s) que esté(n) desorientado(s).
	5.7.2 Se acerca a la persona.
	5.7.3 Saluda y se identifica.
	5.7.4 Pregunta con cortesía en qué le puede ayudar.
	5.7.5 Escuchar con atención.
	5.7.6 Orientar que el usuario se dirija al área solicitada.
	5.7.7 Suministrada la información, se asegura de que ha sido bien entendida.
	5.7.8 Observar que la persona se dirija hacia el lugar indicado.
Nota: si no tiene la respuesta de la información solicitada, dirige al usuario al personal de Gestión al Usuario para que ellos se encarguen de suminístrala.	

INFORMACIÓN



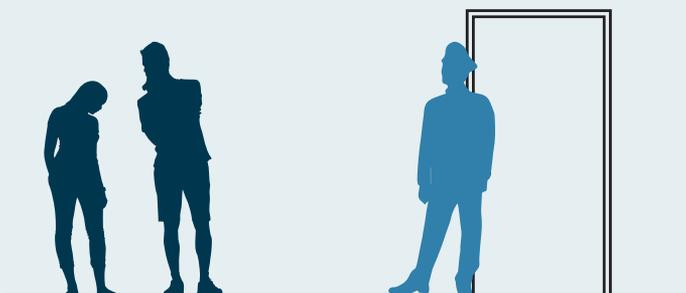
5.8 PROTOCOLO PARA CAMBIO DE ACOMPAÑANTE DE PACIENTES INTERNOS FUERA DEL HORARIO ADMINISTRATIVO

Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad	5.8.1 Informar vía radio portátil al auxiliar de Seguridad, que una persona solicita entrar para realizar un cambio de turno de acompañante de paciente interno.
Supervisor de Seguridad	5.8.2 Se presenta por el lobby principal y pregunta a la persona, el nombre de su familiar interno.
	5.8.3 Recibida la información, busca en la lista de pacientes el nombre suministrado.
	5.8.4 Identificado el paciente interno, procede a llamar a la habitación para informar al acompañante el nombre de quien solicita realizar el cambio.
Auxiliar de Seguridad	5.8.5 Aprobado el punto anterior, procede a registrar a dicho acompañante (verificar el Protocolo para Control de Acceso de Visita en Establecimiento de Salud en el punto 5.1).
Supervisor de Seguridad	5.8.6 Realizado dicho registro, envía al acompañante con un auxiliar de Seguridad a la habitación donde está su pariente.
Supervisor de Seguridad	5.8.7 Informa vía radio portátil al auxiliar de Seguridad que una persona se dirige a realizar un cambio de acompañante.
Auxiliar de Seguridad Designado	5.8.8 Lleva a la persona por el ascensor del área Administrativa hasta el área de Internamiento solicitada.
Auxiliar de Seguridad	5.8.9 Llegada al área de Internamiento, dirige a la persona hasta la habitación donde se encuentra su pariente interno.
Auxiliar de Seguridad Designado	5.8.10 Realizado el cambio, procede a acompañar a la persona hasta el lobby principal.
Supervisor de Seguridad	5.8.11 Indica a la persona firmar el libro de récord, realizado ésto, entrega el documento de identificación personal al familiar saliente.
	5.8.12 Terminado el punto anterior, despide a la persona con cortesía e indica la salida.



5.9 PROTOCOLO PARA CONTROL DE PERSONAS CON ACTITUDES SOSPECHOSAS DE POSIBLE ROBO

Responsable	Acción y/o Actividades
Personal de Seguridad	5.9.1 Al identificar una persona con actitud sospechosa de robo, se mantiene vigilándola. Nota: se considera una persona sospechosa a aquella que frecuenta al centro y ya se tiene la información de que acostumbra a sustraer propiedades en el establecimiento y a los usuarios.
	5.9.2 Confirmada la sospecha, notifica a su superior inmediato.
	5.9.3 Espera hasta recibir asistencia e instrucción de su jefe inmediato.
	5.9.4 De no contactar al supervisor, solicita asistencia al Seguridad más cercano.
	5.9.5 El sospechoso será arrestado cuando ejecute el acto ilícito [robo o hurto]. Seguir los pasos del procedimiento Arresto de persona.
Auxiliar de Seguridad	5.9.6 Si el sospecho no ejecuta el acto del (robo o hurto), se le llama aparte y se le notifica que su visita no es grata en la institución por lo que debe retirarse.
	5.9.7 En el caso de no acatar la advertencia y volver, será arrestado por desacato a la orden de alejamiento y entregado a las autoridades policiales más cercanas, siguiendo el Procedimiento de arresto de persona.



5.10 PROTOCOLO PARA CONTROL DE CONDUCTA HOSTIL

Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad	5.10.1 Informa a su jefe inmediato la situación, para que este asista al lugar.
	5.10.2 Invita amablemente a la persona a un área donde no interrumpa la actividad normal.
Supervisor de Seguridad	5.10.3 Reconocer la irritación de la persona y mostrar comprensión de la misma al dejar expresar su incomodidad.
	5.10.4 Escucha cuidadosamente antes de responder.
	5.10.5 Cuando tenga la oportunidad de hablar, hacerlo en un tono de voz calmado y bajo.
	5.10.6 Ayuda a que sea atendida la persona de ser posible, y resuelta su situación, inquietud o necesidad de acuerdo al departamento correspondiente.
	5.10.7 En el caso de que la persona irritada no sea grata en la institución y se ordene por parte de la Dirección General o alguna otra autoridad jerárquica del centro, que esta no puede permanecer en la misma, se le invitará a que se retire.
	5.10.8 Se le acompaña hasta la salida, procurando que se retire amablemente de la institución.
	5.10.9 Documenta todos los casos de conducta hostil en el libro Récord de novedades.
	Nota: Incidente: es un suceso provocado. Accidente: ocurre de manera fortuita



5.11 PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN DE EQUIPAJE A LA SALIDA POR SOSPECHA

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.11.1 Solicita a la persona que se presume ha cometido el acto ilícito (robo o hurto), ir al Departamento de Seguridad, para la revisión de sus pertenencias.
	5.11.2 El supervisor de turno realiza el procedimiento, acompañado de un auxiliar de Seguridad, que actuará como testigo del procedimiento.
	5.11.3 El supervisor de turno solicita a la persona que vacíe ella misma el contenido, sin intervenir directamente sobre los objetos existentes.
	5.11.4 Si los objetos (o el objeto en su caso) se comprueba que pertenecen a la persona demandante, el inspeccionado entregará la(s) pertenencia(s) a su legítimo dueño.
	5.11.5 En el caso que se compruebe que el objeto(s) pertenece(n) a la institución hospitalaria, se retendrán dichas pertenencias y permanecerán en el Departamento de Seguridad.
	5.11.6 Si la persona que cometió el acto ilícito (robo o hurto) es un paciente, familiar de paciente o un empleado, no se procederá a ser entregado a las autoridades policiales sino que se realizará un informe del hecho y se entregará a las autoridades de la institución para que sean ellos los que determinen en este caso.
	5.11.7 Si la persona que cometió el acto ilícito (robo o hurto) no es paciente, ni familiar de paciente, ni empleado, queda detenido(a) para ser entregado(a) a las autoridades policiales.
	5.11.8 Se realiza un informe detallado de los hechos y será entregado a las autoridades de la institución hospitalaria.

5.12 PROTOCOLO PARA RELEVO DE TURNO DE SEGURIDAD

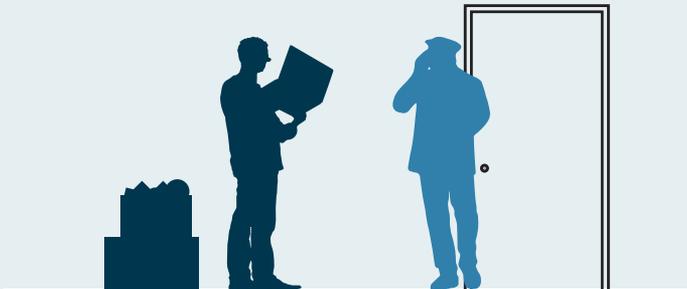
Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad	5.12.1 A su llegada a la institución, se dirige al reloj ponchador y deja registrada su entrada.
	5.12.2 Se presenta ante su supervisor inmediato para ponerse a las órdenes de puesto del día.
Supervisor de Seguridad	5.12.3 Verifica que el auxiliar de Seguridad está correctamente vestido e higienizado.
	5.12.4 Realiza la asignación de área de servicio donde este realizará sus labores.
Auxiliar de Seguridad	5.12.5 Recibe del supervisor las herramientas de trabajo asignadas y revisa que estén en perfecto estado.
	5.12.6 Si nota que una de estas herramientas de trabajo presenta algún problema, notifica al supervisor de manera inmediata el hallazgo.
	5.12.7 Concluida la verificación de herramientas de trabajo, se dirige al puesto designado por el supervisor.
Supervisor de Seguridad	5.12.8 Verificar que este se dirija a su puesto de servicio asignado.

5.13 PROTOCOLO PARA RONDAS DE INSPECCIÓN

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.13.1 Realizar ronda de inspección en las instalaciones, desde el sótano hasta azotea de la institución.
	5.13.2 Revisa que las puertas estén cerradas de acuerdo al área y hora de trabajo.
	5.13.3 Revisa que las ventanas estén cerradas para mantener la temperatura ambiental.
	5.13.4 Revisa que, en áreas restringidas, las personas estén debidamente identificadas.
	5.13.5 Verifica si algún activo fijo necesita de reparación, tales como: puertas, luces, cerraduras y otros.
	5.13.6 Deja asentado en el formulario DSH-FO-004 Reporte de Inspección de Áreas , la novedad encontrada.
	5.13.7 Al encontrar una persona(s), en acto de robo, seguir instrucción del encargado de Seguridad y llena el formulario DSH-FO-003 Detención de Personas .

5.14 PROTOCOLO PARA CONTROL SALIDA DE EQUIPOS

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.14.1 Verifica que el conduce de salida sea autorizado por activo fijo.
	5.14.2 Verifica que la fecha de salida sea la actual.
	5.14.3 Revisa que la descripción del equipo, el inmobiliario y el serial sea correcto.
	5.14.4 Contabiliza que la cantidad de equipo e inmobiliario descrita en el conduce es la correcta.
	5.14.5 Verifica que las firmas de autorización sean de la Administración.
	5.14.6 Verifica que el departamento que ordena la salida es el autorizado, (Operaciones).
	5.14.7 Revisado los puntos anteriores que todo está correcto, solicita la copia de la orden de salida de equipo y permite la salida.



5.15 PROTOCOLO PARA CONTROL DE PERTENENCIAS EXTRAVIADAS Y ENTREGADAS A SEGURIDAD

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.15.1 En el formulario DSH-FO-007 Denuncia de Pertenencias Perdidas , anota la identificación de la persona que encontró la pertenencia y copia de cédula anexada al formulario.
	5.15.2 Especifica el lugar en donde se encontró y las condiciones del mismo.
	5.15.3 La fecha en que fue encontrado y hora.
	5.15.4 Descripción de la pertenencia(s) extraviada(s), color, forma, serie y otros.
	5.15.5 Concluido los datos de registro, firma la persona que encontró el objeto(os) y el supervisor.
	5.15.6 El supervisor de turno lo almacena en un lugar destinado en el Departamento de Seguridad.

5.16 PROTOCOLO PARA ENTREGA DE PERTENENCIAS EXTRAVIADAS O PERDIDAS

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.16.1 El supervisor pregunta a la persona que reclama la pertenencia, sobre los detalles de esta, color, forma, tamaño, marca, o cualquier otro detalle característico de la pertenencia que compruebe que le pertenece a la persona.
	5.16.2 Confirmado que es el legítimo dueño de la pertenencia, el supervisor procede a anotar los datos personales por parte del interesado, nombre, cédula y otros.
	5.16.3 La fecha y hora de entrega.
	5.16.4 La descripción del objeto que se entrega.
	5.16.5 Nombre del supervisor.
	5.16.6 El interesado(a) firma el formulario DSH-FO-005 Entrega de Pertenencias Perdidas .



5.17 PROTOCOLO PARA CONTROL Y SEGURIDAD EN ÁREAS ESPECÍFICAS

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	<p>5.17.1 Farmacia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de reporte de incidentes en cuanto a la seguridad que han sucedido, brechas que afectan directamente el Departamento de Operaciones.
	<p>5.17.2 Farmacia- Sustracción de fármacos controlados</p> <ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento de salud debe designar por escrito, la persona y cargo responsable de la seguridad de los fármacos controlados. Seguridad debe trabajar en colaboración con ese encargado u otros que han sido delegados con esa función de proteger y velar por estos fármacos.
	<p>5.17.3 Área de Facturación</p> <ul style="list-style-type: none"> • El diseño, auditoria y mantenimiento de los sistemas de facturación y contabilidad deben ser responsabilidad del auditor interno del establecimiento de salud, con la colaboración del representante de Seguridad designado.
	<p>5.17.4 Elementos de procesamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El personal que está asignado al manejo de depósitos tiene que pasar por un proceso de análisis riguroso de antecedentes que debe incluir cualquier tipo de condena relacionada a crímenes fiduciarios y a más alto nivel, una revisión de su estatus y estabilidad financiero-crediticio personal.
	<p>5.17.5 Seguridad física para área Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser considerado el uso de una caja fuerte, que requiera el acceso por dos personas, para hacer depósitos cuando la oficina principal de Facturación está cerrada. Se deben usar también bolsas selladas y la caja fuerte debe estar en un área monitoreada por cámaras de video vigilancia, considerando que sea grabada cualquier entrada y la capacidad de auditar la misma. • El transporte físico de efectivo o recibos debe contar con las apropiadas medidas de protección, que incluye considerar blindaje y servicio de vehículos y armamentos.
	<p>5.17.6 Componente de Servicio en Parques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuidar la forma en cómo explica al cliente el uso del parqueo y los espacios. • Sin descuidar la seguridad, ofrezca apoyo a la entrada o salida, si es necesario.
	<p>5.17.7 Parques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incorporará principios de protección general en sus áreas de parqueo para mantener una percepción positiva de la protección personal por parte de empleados, visitantes y pacientes, proveyendo un nivel razonable de seguridad para todos los constituyentes del establecimiento de salud. • Se deben analizar de forma periódica los patrones de tráfico, capacidad de las vías y capacidad de los vehículos. Debe haber obstaculizadores de tráfico cerca de puntos de entrada para reducir el tránsito y obligar a bajar la velocidad de marcha. Debe ser minimizado el número de entradas al centro (algunas pueden ser cerradas y aseguradas durante períodos de baja actividad). Designar

Supervisor de Seguridad

5.17.7 entradas para vehículos de servicios y entregas, lejos de edificaciones de alto riesgo. Los accesos para vehículos de Emergencia deben ser provistos libre de impedimentos.

5.17.8 Depósito de material biológico, químico, farmacológico y radioactivo

- El establecimiento de salud debe atender a la seguridad de dichos materiales basado en asesoría de riesgo inicial y luego periódico, en concordancia con los requerimientos y regulaciones aplicables por el gobierno en cuanto a transporte, uso, control y almacenamiento, a través de un departamento responsable y las autoridades de la jurisdicción.

5.17.9 Programas de operaciones, incluyendo:

- Monitoreo, control de acceso y sistemas de auditoría.
- Programas de entrenamiento de peligro.
- Plan de seguridad y emergencia que aborde la respuesta y notificación.
- Pruebas y sistemas de prevención y mantenimiento.
- Protección de material crítico, incluyendo suministros y equipos necesarios para el seguro y eficiente funcionamiento del centro. El departamento de Seguridad debe estar comprometido en el proceso de proteger dicho material crítico.

5.17.10 Servicios de cafetería y otros insumos

- El Plan de Seguridad del establecimientos de salud debe definir claramente las responsabilidades de seguridad en el contrato de arrendamiento (u otra documentación formal), cuando los servicios contratados se utilizan para administrar el espacio comercial, debería incluir la colaboración.

5.17.11 Instalaciones de cuidado a largo plazo

- Los centros de atención a largo plazo deben desarrollar un Plan de gestión de la seguridad, que debe incluir medidas preventivas de protección y de respuesta, diseñadas para proporcionar un ambiente seguro.

5.17.12 Servicios de atención ambulatoria o consultorios

- Enlazado con el plan maestro, estas diferentes áreas responderán a lo indicado como medida de prevención para las situaciones que se citen en los diferentes puntos de asistencia por los servicios variados, incluyendo:
 - Sitio específico y plan de acción de emergencia, si así sea necesario.
 - Equipamiento de tecnología, cámaras, radios, coacción o alarma de pánico y reedición de público.

5.17.13 Parqueos

- Incorporará principios de protección general en sus áreas de parqueo para mantener una percepción positiva de la protección personal por parte de empleados, visitantes y pacientes, proveyendo un nivel razonable de seguridad para todos los constituyentes del establecimiento de salud.
- Entrenamiento personal de agresión y violencia.
- Presencia de seguridad física y patrullaje.
- Medidas de protección, como disposición física, salidas de emergencias, cuartos seguro o gestión de coordinación interna y externa para la seguridad.

Supervisor de Seguridad

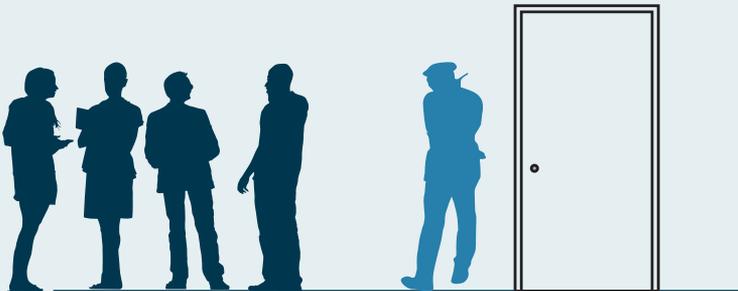
5.17.14

Seguridad de la instalación de la morgue

- Los servicios de Seguridad deben apoyar las operaciones de la morgue. Esto puede incluir la identificación y liberación segura, respetuosa y precisa del fallecido.
- La ubicación de la morgue o la instalación del médico forense (ME) debe considerar:
 - La seguridad y privacidad del fallecido para incluir un área cubierta y segura para ver y transferir.
 - Identificación de la ruta no pública más discreta.
 - Adyacencia al área de carga para apoyar la eficiencia de transferencia.
 - Disponibilidad de áreas dedicadas a recepción y carga, no compartidas con otras funciones de recepción o procesos de eliminación de desechos.

5.18 PROTOCOLO PARA JORNADAS MÉDICAS Y SERVICIOS EXTERIORES

Responsable	Acción y/o Actividades
<p>Supervisor de Seguridad</p>	<p>5.18.1 Seguridad o una escolta apropiada debe estar disponible para el personal que presta servicios en áreas o situaciones consideradas de riesgo o una orden de amenaza en particular.</p>
	<p>5.18.2 El personal de salud que presta servicio en jornadas médicas debe desarrollar un plan de seguridad para proteger al personal que viaja a las comunidades en el desempeño de su labor.</p>



5.19 PROTOCOLO PARA CONTROL DE TIRADOR ACTIVO

Responsable	Acción y/o Actividades
Encargado de Seguridad	5.19.1 El procedimiento de comunicación será establecido, incluyendo la creación especial de un Código de Emergencia (COL), en el plan anunciado y el proceder para actuación cuando exista un tirador activo. C: corre O: ocúltate L: lucha
	5.19.2 Un comité multidisciplinario deberá, de manera oportuna y dirigida por establecimiento de salud designado, hacer por escrito el plan para responder a un tirador activo, en coordinación con las autoridades locales.

5.20 PROTOCOLO PARA EVIDENTE DELITO DE ROBO Y SITUACIÓN DE PELIGRO

Responsable	Acción y/o Actividades
Auxiliar de Seguridad / Supervisor de Seguridad	5.20.1 El auxiliar de Seguridad/supervisor, se percata de personas cometiendo un robo.
	5.20.2 Se coloca en una posición donde su vida no corra peligro.
	5.20.3 Informa vía radio-portátil a otro Seguridad y/o su jefe inmediato para apoyo.
	5.20.4 Observa si tiene(n) arma(s) de fuego o armas blancas como cuchillo y navaja, entre otros.
	5.20.5 Observa si hay más de una persona.
	5.20.6 Obtenido el apoyo, informa sobre lo que ha observado a su compañero.
	5.20.7 Ambos Seguridad evalúan la situación para su abordaje, evitando riesgo a terceros.
	5.20.8 Decididos a hacer el abordaje, lo harán de acuerdo al Manual de instrucciones de arresto de personas.
	5.20.9 Efectuado el abordaje, será(n) detenido(s) y llevado(s) al departamento de Seguridad.
	5.20.10 Informa en tiempo inmediato el hecho al encargado de Seguridad de la institución.
Supervisor de Seguridad	5.20.11 Llama vía telefónica a las autoridades policiales más cercanas para la entrega de los malhechores.
	5.20.12 Llama a las autoridades policiales más cercanas para ser entregado(s) el sospechoso.
	5.20.13 Llegadas las autoridades policiales [Policía Nacional], explica lo ocurrido
	5.20.14 Entrega a las autoridades policiales [Policía Nacional] a la persona detenida que cometió el acto ilícito de robo
	5.20.15 Completan el formulario DSH-FO-003 Detención de Personas, detallando el hecho al encargado de Seguridad.

5.21 PROTOCOLO PARA INSPECCIÓN DE BIENES POR SOSPECHA

Responsable	Acción y/o Actividades
Supervisor de Seguridad	5.21.1 Solicita a la persona que se presume ha cometido el acto ilícito [robo o hurto], ir al departamento de Seguridad, para la revisión de sus pertenencias.
	5.21.2 El supervisor de turno realiza el procedimiento acompañado de un auxiliar de Seguridad, que actuará como testigo del procedimiento.
	5.21.3 El supervisor de turno solicita a la persona que vacíe ella misma el contenido, sin intervenir directamente sobre los objetos existentes.
	5.21.4 Si los objetos (o el objeto en su caso) se comprueba que pertenecen a la persona demandante, el inspeccionado entregará la(s) pertenencia(s) a su legítimo dueño.
	5.21.5 En el caso que se compruebe que el objeto(los) pertenezca(n) a la institución hospitalaria, se retendrán dichas pertenencias y permanecerán en el Departamento de Seguridad.
	5.21.6 Si la persona que cometió el acto ilícito (robo o hurto) es un paciente, familiar de paciente o un empleado, no se procederá a ser entregado a las autoridades policiales sino que se realizará un informe del hecho y se entregará a las autoridades de la institución para que sean ellos los que determinen en este caso.
	5.21.7 Se realiza un informe detallado de los hechos y será entregado a las autoridades de la institución hospitalaria.
	5.21.8 El supervisor pregunta a la persona que reclama la pertenencia, sobre los detalles de esta, color, forma, tamaño, marca, o cualquier otro detalle característico de la pertenencia, que compruebe que le pertenece a la persona.
	5.21.9 Confirmado que es el legítimo dueño de la pertenencia, el supervisor procede a anotar los datos personales por parte del interesado, nombre y cédula, entre otros.
	5.21.10 Fecha y hora de la entrega.
	5.21.11 La descripción del objeto que se entrega.
	5.21.12 Nombre del supervisor.
	5.21.13 El interesado(a) firma en la hoja de entrega como recibido.



6. REPORTE DE NOVEDADES DE SEGURIDAD

6.1 Las existencia o no de novedades ordinarias y comunes deben ser reportadas diariamente en el libro récord por el supervisor del servicio.

6.2 Las novedades de carácter relevante deben ser informadas de inmediato a la Dirección de Seguridad del Servicio Nacional de Salud (SNS), así como su solución o desenvolvimiento anual en el Plan de mejora.

6.3 Entre las novedades de carácter relevante se encuentran:

- Daño o sustracción de la propiedad.
- Agresión física o verbal al personal asistencial, administrativo o entre usuarios.
- Inicio de protesta o disturbio en contra del centro y otros.
- Siniestros o desastres que detengan la operatividad del establecimiento.

7. ANEXOS

7.1 DSH-FO-001V1 Registro de Control de Armas.

7.2 DSH-FO-003V1 Detención de Personas.

7.3 DSH-FO-004V1 Reporte de Inspección de Áreas.

7.4 DSH-FO-005V1 Entrega de Pertenencias Perdidas.

7.5 DSH-FO-007V1 Denuncia de Pertenencias Perdidas.

7.6 DSH-FO-009V1 Solicitud de Evento de Cámaras de Video-Vigilancia.

SOLICITUD DE EVENTOS DE CÁMARAS DE VIDEO-VIGILANCIA



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

SOLICITUD DE EVENTOS
DE CÁMARAS DE VIDEO-VIGILANCIA.
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

DI:	ME:	AN:	ES:
-----	-----	-----	-----

DATOS GENERALES

Dirección o gerencia: _____

Cargo: _____

Nombre: _____

Fecha del evento: _____

Área del evento: _____

DESCRIPCION DEL EVENTO

OBSERVACIONES

Firma dueño de la pertenencia

Supervisor de Turno

FORMULARIO DE DETENCIÓN DE PERSONAS



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

FORMULARIO
DETENCIÓN DE PERSONAS
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

DIAS	MES	AÑO
/ /	/ /	/ /

HORA EN QUE OCURRIÓ EL HECHO _____ : _____

Nombre:

Cédula:

Dirección:

Ciudad:

Provincia:

Teléfono:

DESCRIPCIÓN DEL HECHO

OBSERVACIONES

Supervisor De Seguridad

FORMULARIO DE HERRAMIENTAS ASIGNADAS



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

FORMULARIO
DE HERRAMIENTAS ASIGNADAS
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-it-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

TIPO	DI	ME	AÑO
	/	/	/ /

NOMBRE DEL PERSONAL	RADIO	HANDSFREE

OTRAS HERRAMIENTAS

Firma Del Supervisor Saliente

Firma Del Supervisor Entrante



REPORTE DE INSPECCIÓN DE ÁREAS



REPORTE DE
INSPECCIÓN DE ÁREAS
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-It-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

ED:	PA:	AO:
HOJA DE INICIO		HOJA FINAL

MARCAR CON X LA NOVEDAD O HALLAZGO **MARCAR CON / QUE EL ÁREA ESTÁ BIEN**

Sótano	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5	Nivel 6	Azotea	Parqueo
--------	---------	---------	---------	---------	---------	---------	--------	---------

Area for reporting findings or observations, marked with X for novelty/finding and / for good area.

Supervisor De Turno

Nota: En caso de que las líneas no alcance para el reporte, escribir atrás o anexas una hoja dando seguimiento al reporte.

REGISTRO CONTROL DE ARMAS



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

REGISTRÓ
CONTROL DE ARMAS
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

/ /
 / /
 / /

DATOS PERSONALES

Nombre: _____ Apellido: _____ Cédula: _____
 Dirección: _____ Sector: _____
 Ciudad: _____ Teléfono: _____ Celular: _____
 Correo electrónico: _____ Lugar de Trabajo: _____
 Nombre y apellido de un familiar: _____ Teléfono: _____
 Celular: _____

DESCRIPCION DEL ARMA DE FUEGO

Numero de licencia	Fecha de Exp.	Fecha de Venc.
Marca del Arma	Calibre del Arma	Serie del Arma
Color	Hora de recibido	Hora de entrega

OBSERVACIONES

Firma dueño del Arma

Supervisor de Turno

FORMULARIO DE ESCOLTA PARA PERSONA DE ALTO RIESGO



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

FORMULARIO DE ESCOLTA
PARA PERSONA DE ALTO RIESGO
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

ES:	MES:	AÑO:
/	/	/

PERSONAL DE SEGURIDAD QUE REALIZA EL ACOMPAÑAMIENTO

Nombre: _____ Puesto: _____

Cédula: _____ Código: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Puesto: _____

Cédula: _____ Código: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Puesto: _____

Cédula: _____ Código: _____ Firma: _____

AREA INICIAL: _____ HORA: _____ AREA INICIAL: _____ HORA: _____

PERSONA A LA CUAL SE LE REALIZÓ EL ACOMPAÑAMIENTO

Nombre: _____ Puesto: _____

Cédula: _____ Código: _____ Firma: _____

OBSERVACIÓN

Supervisor de Seguridad

DENUNCIA DE PERTENENCIAS PERDIDAS



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

**DENUNCIA DE
PERTENENCIAS PÉRDIDA**
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

EP:	MES:	AÑO:
/ /	/ /	/ /

DATOS GENERALES

Nombre: _____ Apellido: _____ Cédula: _____

Dirección: _____ Número: _____

Sector: _____ Ciudad: _____

Teléfono: _____ Celular: _____ Correo Electrónico: _____

Lugar de Trabajo: _____ Teléfono: _____ Celular: _____

DESCRIPCIÓN DE LA PERTENENCIA PÉRDIDA

OBSERVACIONES

Firma dueño de la pertenencia

Supervisor de Turno

ENTREGA DE PERTENENCIAS PERDIDAS



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD

ENTREGA DE
PERTENENCIAS PERDIDA
SEGURIDAD

Guía de actuación de seguridad física para los EESS
DSH-IT-001 - Versión: 01
Fecha de aprobación: 16/05/2019

DIAS	MES	AÑO
/ /	/ /	/ / / /

Días : ____ Mes: ____ Año: ____

Nombre: _____ Apellido: _____ Cédula: _____

Dirección: _____ Sector: _____

Ciudad: _____ Teléfono: _____ Celular: _____

Correo electrónico: _____ Lugar de Trabajo: _____

Nombre y apellido de un familiar: _____ Teléfono: _____

Celular: _____

DESCRIPCIÓN DEL ARMA DE FUEGO

Número de licencia	Fecha de Exp.	Fecha de Venc.
Marca del Arma	Calibre del Arma	Serie del Arma
Color	Hora de recibido	Hora de entrega

OBSERVACIONES

Firma dueño del Arma

Supervisor de Turno



SNS
SERVICIO NACIONAL
DE SALUD



@SNSRDO

