

El Órgano Ejecutivo en el Ramo de Salud,

CONSIDERANDO:

- I. Que de acuerdo a la Constitución de la República Art.1.- El Salvador reconoce a la persona humana como el origen y el fin de la actividad del Estado, que está organizado para la consecución de la justicia, de la seguridad jurídica y del bien común. En consecuencia, es obligación del Estado asegurar a los habitantes de la República, el goce de la libertad, la salud, la cultura, el bienestar económico y la justicia social; y en el Art. 2.- Toda persona tiene derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la libertad, a la seguridad, al trabajo, a la propiedad y posesión, y a ser protegida en la conservación y defensa de los mismos.
- II. Que de acuerdo al artículo 40 del Código de Salud establece, que el Ministerio de Salud, es el organismo encargado de determinar, planificar, ejecutar y dictar las normas pertinentes, así como organizar, coordinar y evaluar la ejecución de las actividades relacionadas con la salud;
- III. Que existen evidencias de afectaciones de violencia directas al personal de salud, equipos de socorro y paramédicos, en las acciones para proveer los Servicios de Salud y actividades de carácter humanitario, por lo que es necesario salvaguardar su seguridad e integridad.
- IV. Que los recursos humanos y materiales en los Servicios de Salud son limitados y costosos por lo que se debe salvaguardar su protección y debe existir coordinación permanente entre las instituciones del Sistema Nacional de Salud, Cuerpos de Socorro, y otras instituciones Públicas y Privadas, para brindar Servicios de Salud integrales, oportunos, efectivos y eficientes a la población.

POR TANTO:

En uso de las facultades legales ACUERDA emitir la siguiente:

**NORMA TÉCNICA PARA LA PROTECCIÓN DEL PERSONAL Y LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD
EN SITUACIONES DE RIESGO SOCIAL**

Antecedentes

El personal de salud en El Salvador realiza labores de control, atención, curación, rehabilitación, tratamiento, prevención de enfermedades, accidentes a nivel comunitario y a nivel hospitalario a las personas que lo requieren.

En los últimos años los hechos de violencia social se han incrementado, lo que supone un mayor índice de atención de emergencias hospitalarias y mayores controles a nivel comunitario por el sistema de salud. Estas situaciones de violencia social repercuten de manera negativa en los trabajadores de salud que atienden directamente estos casos.

Diariamente está en riesgo la vida del personal prestador de Servicios de Salud, equipos de socorro y paramédicos, así como también de la población en general dado que existen condiciones de violencia social en muchas zonas urbanas y rurales del país. Ésto limita en algunos casos la provisión de los servicios y desarrollo de actividades de carácter humanitario, por lo que es necesario salvaguardar su seguridad e integridad.

El Ministerio de Salud, en adelante MINSAL, a través de la Unidad de Atención Integral a todas las formas de violencia con el apoyo técnico de la Organización Panamericana de Salud / Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) y Cruz Roja Salvadoreña (CRS), con el propósito de establecer procedimientos generales para el

abordaje de todas las formas de violencia en las Redes Integrales e Integradas de Salud (RIIS), ha elaborado la presente Norma técnica de protección del personal y los establecimientos de salud en situaciones de riesgo, con la finalidad de proveer un instrumento técnico jurídico, que contenga una serie de disposiciones, medidas generales y recomendaciones encaminadas a fortalecer la protección, seguridad, así como las actitudes, hábitos en el personal de salud y desarrollar habilidades que ayudan a disminuir riesgos, al enfrentarse a situaciones de violencia social.

Capítulo I

Disposiciones generales

Objeto

Art. 1. Establecer las disposiciones requeridas para la protección del personal de los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, cuerpos de socorro y de otras instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales, en situación o contexto de riesgo social o violencia.

Ámbito de aplicación

Art. 2. Están sujetos a la aplicación y al cumplimiento de la presente Norma Técnica los funcionarios y empleados de los establecimientos del Sistema Nacional de Salud, los cuerpos de socorro y otras instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales.

Autoridad competente

Art. 3. Corresponde al Ministerio de Salud, en coordinación con las Instituciones del Sistema Nacional de Salud, cuerpos de socorro y otras instituciones públicas y privadas, verificar la aplicación, control, vigilancia y cumplimiento de la presente norma a través del Viceministerio de Servicios de Salud, Direcciones Nacionales y Regionales de Salud correspondientes.

Terminología

Art. 4. Para efectos de la presente norma se entenderá por:

Actividades de salud: Son las acciones de búsqueda, auxilio, rescate, recuperación, reconocimiento de víctimas; transporte, diagnóstico, tratamiento, incluidos los primeros auxilios y rehabilitación de los heridos y enfermos, atención y apoyo psicosocial, así como la prevención de las enfermedades, administración de los establecimientos de salud y medios de transporte, así mismo, incluye las visitas domiciliarias para el control de vectores, atención de pacientes en la comunidad, programas de agua y saneamiento, programas de zoonosis, atención extramural, integrando proyectos comunitarios y en general todo tipo de servicios propios de la asistencia en salud.

Alerta: Estado o reconocimiento de la existencia de amenaza perceptible en contra del personal de salud o personas de la comunidad, en menoscabo del desarrollo normal de las actividades sanitarias.

Amenaza: Cualquier peligro en el entorno de trabajo (incluidos factores externos) que pueda derivar en daños o perjuicios para el personal, bienes o programas. Una amenaza, generalmente afecta por igual a los equipos de trabajo, instituciones u organizaciones, que trabajan en un determinado contexto.

Atentado: Hecho o acción física o material en contra del personal de salud que genera daño físico, psicológico o moral, al personal de salud o las personas de la comunidad.

Probabilidad: Factor que determina la frecuencia con la que se espera pueda ocurrir una determinada amenaza.

Establecimientos de salud: Son espacios organizados para el desarrollo de servicios de salud de carácter permanente o temporal, intramurales o extramurales, en cualquier nivel de complejidad, con funciones preventivas, asistenciales y de rehabilitación.

Incidente: Cualquier acción u omisión directa o indirecta que impida, retrase o limite a la población en general, el acceso a los servicios de salud o al personal, la provisión de los mismos.

Factor de riesgo: Es cualquier rasgo, característica o exposición de un individuo que aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión.

Líder comunitario: Persona designada por los miembros de comunidades para que les represente ante los gobiernos municipales u otras instancias y organizaciones. Es una persona natural con capacidad de interlocutar y movilizar a la comunidad.

Protección a los servicios de salud: Conjunto de recomendaciones y medidas a implementar, que buscan garantizar la seguridad del personal e instalaciones de salud, en la que participan una amplia gama de personas provenientes de diferentes sectores que trabajan conjuntamente a fin de promover el respeto por los servicios de salud.

Medios de transporte de salud: Son todos los transportes terrestres, aéreos, fluviales y marítimos, destinados exclusivamente al transporte de heridos o enfermos, del personal de salud y del equipo o materiales.

Seguridad: Condiciones intrínsecas y extrínsecas que permiten el goce pleno de los derechos y garantías, que posibilitan confianza en el desarrollo de las actividades del personal de salud sin obstáculo alguno, riesgo o peligro.

Reducción de riesgo: Disminución de factores de riesgo a través de acciones que busquen dar a conocer y aplicar los mecanismos tendientes a la protección de los servicios de salud, así como los que garanticen la protección de heridos, pacientes y población en general usuaria de algún servicio de salud.

Riesgo: Es el resultado de las amenazas del entorno combinado con la vulnerabilidad de la organización y su personal. Cuanto mayor es la amenaza (en probabilidad e impacto) y mayor es la vulnerabilidad de la organización y su personal, mayor es el riesgo.

Riesgo social: La posibilidad de que una persona o un grupo sufra un daño que tiene su origen en una causa social. Esto quiere decir que el riesgo social depende de las condiciones del entorno que rodea al individuo.

Vulnerabilidad: Es el resultado de la exposición a riesgos, aunado a la incapacidad para enfrentarlos y la inhabilidad para adaptarse activamente.

Capítulo II

Disposiciones técnicas generales

Criterios para evaluar riesgo y actuaciones, en el desarrollo de actividades y servicios de salud

Art. 5. El personal de salud debe realizar un análisis previo al desarrollo de las actividades y servicios en la comunidad, para lo cual se deben tomar como base los Criterios para análisis de riesgos y actuaciones para el ejercicio de las actividades y servicios de salud establecidos en el anexo 1.

Adopción e integración de medidas de seguridad para el personal de salud.

Art. 6. El personal de salud debe adoptar e integrar las acciones oportunas, según el contexto particular, para aplicar las diferentes medidas de seguridad contenidas en la presente norma y otras que garanticen su propia seguridad y la de sus compañeros.

Responsabilidades institucionales sobre la vulnerabilidad del personal de campo.

Art 7. Para la protección del personal y los servicios de salud, debe considerarse la vulnerabilidad del personal de campo. Para disminuir estas condiciones de vulnerabilidad, cada institución debe implementar las siguientes intervenciones:

- a. Institucionalizar la aplicación de las medidas de seguridad contempladas en la presente norma técnica.
- b. Realizar la difusión de la presente norma técnica a todo el personal de salud de los diferentes niveles de las Instituciones, con énfasis en los firmantes del Protocolo Interinstitucional de Coordinación y Protección a los Servicios de Salud vigente.
- c. Realizar una vez al año la Evaluación rápida de preparación de los establecimientos de salud ante incidentes violentos, (Anexo 2) elaborando el plan de intervención.
- d. Llenar el Formulario de salida al campo/terreno (Anexo 3)
- e. Implementar los Criterios para análisis de riesgos y actuaciones para el ejercicio de las actividades y servicios de salud (Anexo 1), para evaluar objetivamente el riesgo del personal de salud en sus actividades.
- f. Completar y revisar, dos veces al año, previamente al trabajo en los territorios la Matriz de riesgos y amenazas (Anexo 4)
- g. Activar los mecanismos establecidos por cada institución, según necesidad, en el caso de incidentes que afecten al personal.
- h. Implementar actividades de autocuidado y respuesta rápida para el personal de salud que enfrenta situaciones de violencia, con el objetivo de reducir los efectos psicológicos y emocionales, ante situaciones críticas.
- i. Crear un directorio de contactos con personas "clave" en la comunidad, previamente identificados, para coordinar actividades de campo y establecer mecanismos que contribuyan a garantizar la protección del personal y los servicios de salud en la comunidad.
- j. Vincular las disposiciones establecidas en la presente norma con las acciones planificadas por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional en cada establecimiento de salud.

Disposiciones generales sobre el uso adecuado de logos y emblemas.

Art. 8. Normas de conductas, para utilizar correctamente los logos y emblemas institucionales:

- a) Todo personal de salud que participe en actividades comunitarias debe portar de manera adecuada y visible el emblema o logo de su institución, tomando en cuenta la evaluación de riesgos.
- b) Portar en toda actividad de campo el carné que lo identifica como miembro de la institución.
- c) Portar correctamente el uniforme o la vestimenta institucional evitando prendas que se puedan asociar a grupos al margen de la ley o fuerzas de seguridad.
- d) Reforzar el uniforme con el uso de peto o chaleco con el emblema o logo de la institución a la que pertenece, para mejorar la visibilidad del personal en la realización de la actividad. En la medida de lo posible llevar consigo solo lo necesario y no usar ropa ajustada, o tan holgada, evita usar zapatos de marcas usadas por grupos al margen de la ley o fuerzas de seguridad.
- e) Los establecimientos de salud, vehículos, equipos y materiales de la institución deben estar debidamente señalizados con el emblema o logo correspondiente, el cual deberá estar en buen estado.
- f) El uso del emblema o logo de la institución fuera de los horarios laborales establecidos, será determinado a discreción de cada institución, evaluando el riesgo que su portación represente para la seguridad del personal de salud.

Disposiciones generales sobre la actitud y valores del personal de salud.

Art. 9. Normas de comportamiento a seguir por parte del personal, para prevenir situaciones que afecten la integridad del personal y de la institución:

- a) Proteger la integridad de la institución y mantener una conducta de comportamiento ético.
- b) Notificar a su jefatura inmediata superior cualquier infracción de esta normativa de seguridad y específicamente cualquier comportamiento indebido por parte de algún integrante del equipo de salud.
- c) Atender siempre a la población en general sin distinción alguna, determinando la prioridad de atención únicamente con base en el criterio técnico / profesional.
- d) Comportarse siempre con prudencia, discreción y cortesía en el desarrollo de sus actividades, manteniendo un lenguaje técnico-profesional de acuerdo con la prestación del servicio y población que atiende, actuando con respeto a la población. Evite emplear gestos o señas durante actividades de campo.
- e) Reconocer sus límites personales y profesionales en el desarrollo de sus funciones.
- f) En situaciones críticas, conservar la calma y evite el pánico, ya que estas reacciones podrían transmitirse a los demás integrantes del equipo de salud, poniendo en riesgo el servicio que se facilita y la seguridad de sus compañeros/as.
- g) Mantener siempre una actitud de tolerancia, neutral e imparcial, y nunca involucrar su postura política/religiosa individual en la realización de sus actividades laborales.
- h) Mantenga una apariencia personal discreta (cabello y maquillaje). Evite ser extravagante. Procure no ser foco de atención al momento de ingresar a las comunidades.
- i) Refuerce en su actuar los aspectos relacionados a la misión y visión de la labor médica y la ayuda humanitaria.

Disposiciones generales para los vehículos de las instituciones de salud.

Art. 10. En cuanto al uso de vehículos institucionales, para prevenir situaciones de vulnerabilidad al personal de salud, se deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Deben ser utilizados estrictamente para labores relacionadas con actividades de la institución. Estos deben ser autorizados por la jefatura correspondiente.
- b) Pueden ser utilizados a toda hora en caso de emergencias.
- c) Se debe mantener el cuidado y mantenimiento constante para su buen funcionamiento, garantizando condiciones óptimas para circular en carretera, además deben estar adecuada y completamente equipados según la función para la que está designado.
- d) Cada institución debe implementar un sistema de comunicación, que facilite la información sobre los desplazamientos y otros aspectos de las personas que son trasladadas en los vehículos.
- e) Debe evitarse cambiar la ruta principal de acceso ya definida por el equipo, por otras que se desconozca el riesgo de transitar por ellas.
- f) No deben tener los vidrios polarizados.
- g) No deben transportar personas armadas, correspondencia o mercancías de y para terceros, fuera del contexto de los servicios de salud.
- h) Evitar transportar personas ajenas a las instituciones de salud.

- i) El personal de salud debe evitar utilizar vehículos no institucionales (carros personales, particulares) y nunca debe subir a un vehículo de un cuerpo de seguridad.
- j) Las ambulancias deben apegarse a los establecido en la *Norma técnica para ambulancias*.

Disposiciones generales para actividades de campo.

Art. 11. Normas de conducta y actuación para reducir la vulnerabilidad del personal de salud, antes y durante las actividades de campo.

Antes de salir a realizar las actividades de campo el personal de salud debe cumplir las siguientes disposiciones:

- a) Informarse de las condiciones de seguridad de las rutas de acceso al sitio de destino con líderes o personas de contacto en la comunidad, previamente identificados o por otros medios (alcaldía, iglesias, otras instituciones)
- b) Antes de salir del establecimiento de salud a efectuar acciones comunitarias, debe reportarse con la persona de contacto en la comunidad.
- c) Verificar todo lo relativo a la identificación, indumentaria, material y equipo, asicomo transporte, medios de comunicación, objeto e itinerario de la actividad a realizar.
- d) Evitar viajar, solicitar o aceptar escolta de seguridad pública o fuerza armada.

Durante las actividades de campo:

- a) Una vez instalado en el lugar de la actividad, el equipo de salud debe familiarizarse con el entorno, localizando puntos de salida o de resguardo ante un incidente fortuito que llegase a suceder, verificar si hay elementos potenciales de riesgo para planear acciones encaminadas a disminuir las condiciones de vulnerabilidad.
- b) En toda actividad, el equipo de salud de campo, tendrá la obligación de informar de su salida del establecimiento de salud, llegada y retiro de la comunidad.
- c) El personal o equipo de salud en actividades de campo, debe respetar el itinerario previsto y las actividades programadas.
- d) Informar oportunamente a la persona delegada como coordinadora del equipo, así como al enlace de la comunidad, sobre cualquier incidente en el que se vea involucrado o cualquier situación o comportamiento que pueda potencialmente poner en riesgo su seguridad o la del equipo.
- e) En caso de cubrir una emergencia médica, en la que se requiera un desplazamiento nocturno, el vehículo debe llevar encendidas todas las luces internas y externas.
- f) El conductor debe estacionar el vehículo en posición de salida y mantenerse cerca del equipo.
- g) Evitar desplazarse solo en zonas de riesgo medio, no permanecer en ellas más allá de las horas hábiles.
- h) No portar objetos personales de valor, en el lugar donde se realizarán las actividades; realizar el resguardo apropiado de equipos institucionales durante las actividades de campo que así lo requieran.
- i) El coordinador del equipo que realizará actividades de campo debe mantener el control del personal al salir, durante las actividades en la comunidad y al regreso al establecimiento de salud.

Disposiciones generales para los mecanismos de comunicación.

Art. 12. Normas a seguir por el personal de salud, para el manejo de la información y comunicación:

- a) Establecer un mecanismo de comunicación permanente y funcional, según los medios disponibles por cada institución, debiendo identificar lugares seguros desde donde se pueda realizar la comunicación.
- b) Evitar, en la medida de lo posible, efectuar llamadas personales o a contactos que residan en la zona que no esté relacionados con la actividad.
- c) Evitar transmitir por radio, teléfono, fax o redes sociales, información que pueda considerarse confidencial sobre la condición de salud del paciente.
- d) Evitar brindar información personal y confidencial, a personas ajenas a la institución de salud.
- e) No utilizar códigos, claves, gestos, ademanes en las comunicaciones; usar el lenguaje (idioma español) de manera clara, para que cualquier persona que esté en el entorno pueda entender.
- f) Identificar y asignar personal que realice el monitoreo del personal de salud en campo.

Capítulo III

Disposiciones técnicas específicas ante los diferentes escenarios de violencia social.

Art. 13. Normas de conducta y actuación a seguir por el personal de salud, frente a un control peatonal y vehicular por personas armadas.

- A. Antes de llegar a un control peatonal o vehicular, el personal de salud debe realizar las siguientes acciones (Anexo 6):
 - 1) Analizar la situación desde una distancia prudente, para tratar de comprender lo que sucede, disminuyendo la velocidad, pero sin detenerse.
 - 2) Si se sospecha de algún riesgo de violencia u otros problemas graves, se debe intentar desviarse y alejarse de la zona de peligro y continuar el trayecto, esto si las condiciones de la zona lo permiten.
 - 3) Si resulta imposible realizar el retorno, ya sea porque han sido vistos por el grupo de personas que efectúan el control o las condiciones del terreno no son favorables, debe continuar el trayecto manteniendo la misma velocidad.
 - 4) En el caso de las ambulancias, con sirena abierta, ésta debe ser apagada, antes de llegar al lugar del control y nunca tratar de desviarse.
 - 5) Si varios vehículos viajan juntos, deben aproximarse al control uno tras otro, manteniendo una distancia razonable con el resto de vehículos.
 - 6) Si se realizó una maniobra de retorno, en lo posible, se debe informar al responsable del establecimiento de salud.
 - 7) Reportar inmediatamente lo sucedido, utilizando el Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social, en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).
- B. Al aproximarse al control peatonal o vehicular :
 - 1) Ante la inminencia de un control sobre la ruta, se debe disminuir la velocidad, a fin de poder detenerse a la más mínima señal de "pare", de las personas que mantienen el control.
 - 2) Todos los miembros del equipo deben presentar una actitud serena, conservando la calma, manteniendo las manos visibles en todo momento y evitar hacer movimientos bruscos.
 - 3) En un desplazamiento nocturno en vehículo institucional, se debe apagar la radio, poner luces bajas, encender la luz interior y bajar las ventanas, antes de llegar al control.

- 4) En caso de que el conductor o algún miembro del equipo de salud use lentes oscuros, debe retirárselos.

C. Durante el control peatonal o vehicular:

- 1) Designar un interlocutor y dejar que sea siempre la misma persona del equipo quien hable, a menos que el control se dirija directamente a otra persona.
- 2) El equipo debe actuar con calma, saludar de manera educada y amable, demostrando sobre todo seguridad como personal de salud.
- 3) Si las personas que realizan el control lo preguntan, explicar el destino y objetivo de la acción a ejecutar.
- 4) Si solicitan el registro del personal o del vehículo, no poner resistencia, dejar que lo efectúen.
- 5) Si indican que quieren confiscar o despojar de alguna pertenencia, ya sea del vehículo o de las personas, no perder la calma, no poner resistencia, debiendo entregar lo solicitado.
- 6) Si se muestran violentos o están armados, no realizar movimientos bruscos que puedan ser mal interpretados; antes de ejecutar movimientos, explicar lo que va a hacer (por ejemplo "voy a sacar la documentación").

D. Después de pasar el control peatonal o vehicular:

- 1) Despedirse de manera educada y amable, demostrando seguridad, sin dar la impresión de tener prisa por dejar el lugar.
- 2) Avanzar despacio y comprobar que todo esté bien, mirando discretamente el entorno o por el retrovisor en caso de circular en vehículo institucional y mantener la concentración, sobre lo que hace.
- 3) Una vez fuera del lugar de peligro, comunicarse con el responsable del establecimiento de salud, informar sobre lo acontecido y si la ruta a cubrir fue interrumpida, evaluar las condiciones para continuar, si éstas son desfavorables, debe regresar inmediatamente al establecimiento de salud / sede.
- 4) Si el personal sufre un asalto o intentan llevarse el vehículo, materiales, equipos de la institución o si intentan secuestrar el vehículo institucional, con personal de salud dentro, explicar el objeto de la visita a la zona, a las personas del control, identificándose con la institución a la que pertenece, el trabajo que desarrolla y que es en beneficio de la comunidad. Nunca polemizar con el agresor.
- 5) Si las personas del control insisten en proceder con el acto delictivo, no poner resistencia.
- 6) Nunca tratar de oponerse para evitar la situación, ya que la prioridad es la seguridad personal y la del equipo por encima de los bienes materiales institucionales o personales.
- 7) Pasado el incidente, una vez se esté en un lugar seguro, se debe reportar inmediatamente lo sucedido a través del "Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud" (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante secuestro, dentro o fuera de sus funciones.

Art. 14. Medidas preventivas ante la posibilidad de un secuestro y privación de libertad.

A. Medidas para la prevención de un secuestro:

- 1) Determinar objetivamente el grado de riesgo y vulnerabilidad al que el personal de salud está expuesto.
- 2) Mantener un perfil bajo, no mostrarse ostentoso, ni hacer públicos los logros laborales.

- 3) Evitar las rutinas, cambiar las rutas de desplazamiento, medios de transporte, fechas y horarios de actividades, en la medida de las posibilidades institucionales.
 - 4) Estar siempre atento, examinar al detalle el entorno; informar inmediatamente a la jefatura de cualquier situación sospechosa o fuera de lo rutinario.
 - 5) Cuando se visualicen personas desconocidas, procurar alejarse del lugar y acudir a un lugar público con afluencia de personas.
 - 6) Portar y utilizar con discreción el teléfono celular o cualquier otro dispositivo electrónico.
 - 7) Reportar inmediatamente lo sucedido a través del Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).
- B. Ante la situación de privación de libertad, se deben tomar en consideración los siguientes aspectos:
- 1) Conservar la calma, los raptos están principalmente interesados en su función profesional del servicio de salud que requieren, por lo que tratarán en la medida de lo posible, de mantenerlo con vida.
 - 2) No discutir, ni polemizar con los raptos, no importa cuán razonables puedan lucir superficialmente, no se puede confiar en que actúen normalmente, sus acciones pueden ser impredecibles.
 - 3) Evitar en la medida de lo posible, mirar directamente a los ojos.
 - 4) Evitar hacer observaciones verbal o comentarios, que provoquen reacciones violentas.
 - 5) No tratar de escapar o de comunicarse.
 - 6) Pasado el evento, una vez se haya retirado a un lugar seguro, reportar inmediatamente lo sucedido a través del Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante amenazas, intimidación verbal o no verbal.

Art. 15. El personal de salud debe adoptar las siguientes medidas preventivas ante amenaza, intimidación verbal o no verbal:

- a) Ante una intimidación subjetiva, no verbal, ni física como la observación fija y agresiva, debe identificar los riesgos y alejarse del lugar lo más pronto posible e informar de la no ejecución de lo planificado.
- b) Mantener la calma.
- c) Ante la cercanía y comunicación de los agresores, escuchar con atención y paciencia, evitar una actitud de altanería o desafío.
- d) Identificarse con la institución a la que pertenece, el trabajo que desarrolla y el beneficio a la comunidad; evitar los movimientos bruscos que puedan ser mal interpretados, explicar lo que va a realizar.
- e) No poner resistencia ante cualquier solicitud hecha por el agresor.
- f) Si el agresor permite el acceso a la comunidad, realizar las actividades con calma y retirarse del lugar en cuanto sea posible.
- g) Si el agresor no permite el acceso a la comunidad, no se debe insistir y retirarse de manera inmediata pero con calma.
- h) Pasado el evento, una vez se haya retirado a un lugar seguro, reportar inmediatamente a través del Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante el riesgo de un abuso sexual.

Art. 16. Medidas ante la posibilidad una amenaza de acoso, abuso sexual y conductas sexuales inapropiadas:

- a) No transitar sola(o) en lugares desconocidos o de alto riesgo social.
- b) En la medida de sus posibilidades, evadir personas desconocidas o sospechosas.
- c) Con una actitud serena, mantener una observación general y controlada del entorno y de las condiciones del lugar en que se realizan las acciones de campo.
- d) Evitar comentarios abiertos sobre los recorridos, fechas, tiempos de entrada y salida, en lugares con presencia de personas desconocidas o en la misma comunidad.
- e) Para las actividades de campo, utilizar rutas alternas, si la comunidad las posee.
- f) Evitar entrar a viviendas, mesones o complejos habitacionales, en donde se encuentren personas sospechosas de pertenecer a grupos al margen de la ley.
- g) Evitar dar información a personas sin referencias o desconocidas.
- h) Caminar, manteniendo cierto estado de alerta.
- i) Nunca desechar la posibilidad de intento de abuso sexual, si tiene el presentimiento de persecución o asedio.
- j) Siempre acompañarse de alguien más, en toda actividad en la comunidad; coordinar con líderes comunitarios o con personal de otras instituciones con presencia en la zona. En la medida de lo posible, conformar equipos mixtos entre hombres y mujeres, para el trabajo comunitario.
- k) Si el incidente sucede, se debe informar al responsable del establecimiento de salud, quien debe activar los mecanismos de atención integral, en las instancias correspondientes y dar aviso a éstas.
- l) El responsable en el establecimiento de salud, debe reportar el caso, inmediatamente a través del *Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud* (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante controversias y acusaciones.

Art. 17. Medidas ante preguntas mal intencionadas, controversias, acusaciones o actuaciones no adecuadas:

- a) Mantener la calma
- b) Saludar de manera educada y amable, demostrando seguridad.
- c) Identificarse como miembro de la institución que representa, por medio del carné vigente.
- d) Explicar los motivos de su presencia en el lugar
- e) Aclarar dudas.
- f) Evitar discusiones.
- g) Evitar dar información adicional no solicitada.

Si a pesar de todo lo anterior, no permiten llevar a cabo sus actividades:

- a) No enfadarse, mantener la calma
- b) No insistir
- c) Despedirse de manera educada y amable.

- d) Retirarse del lugar.
- e) Informar de lo sucedido al responsable del establecimiento de salud correspondiente.
- f) Reportar inmediatamente a través del Formulario de registro de incidentes *relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8)*.

Disposiciones específicas ante un enfrentamiento armado.

Art. 18. Medidas ante escenarios de enfrentamiento armado.

A. Si la situación del enfrentamiento se da en terreno abierto:

- 1) Mantener la calma, evitar correr, o hacer movimientos bruscos; no se debe intentar extraer objetos de mochilas o bolsillos, para evitar que se interprete que se porta un arma de fuego.
- 2) En caso de estar cerca del lugar del enfrentamiento, retirarse con precaución a pie o en vehículo, según sea el caso.
- 3) Dependiendo de la proximidad del lugar, tratar de apartarse para no ser confundido por los sujetos armados.
- 4) No separarse del equipo de trabajo.
- 5) No hacer uso de cámaras, teléfonos, radiotransmisores y otros.
- 6) Buscar protección, colocarse en resguardo de una superficie resistente y que proteja de disparos, con los brazos cubriendo la cabeza.
- 7) Cuando se encuentren niñas, niños o adolescentes, deben ser protegidos prioritariamente, ubicarlos en el suelo y de ser posible deben ser protegidos mientras se busca un lugar seguro.
- 8) En el caso de encontrarse dentro de una vivienda o edificio, tenderse al suelo, retirándose de ventanas y puertas, si es posible arrastrarse por el suelo para buscar la ubicación más segura, sin levantarse. Esperar a que pase el suceso.
- 9) Tratar de ubicar la dirección de donde proceden los disparos, sin exponerse ni asomarse.
- 10) Cuando se encuentre en una zona segura, permanecer en esa posición hasta que cesen los disparos y esperar un tiempo prudencial antes de salir.
- 11) Pasado el evento, una vez se haya retirado a un lugar seguro, reportar inmediatamente a través del llenado del Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).

B. Si la situación del enfrentamiento acontece durante el desplazamiento dentro del vehículo de salud:

- 1) Si se viaja sentado(a) agachar la cabeza sobre las rodillas en posición fetal, con los brazos cubriendo la cabeza.
- 2) Si el vehículo es un autobús y se viaja de pie, tenderse al piso con los brazos cubriendo la cabeza.
- 3) Ser prudente, mantener la calma, nunca tratar de oponerse para evitar la situación
- 4) Si el vehículo se detiene, tratar de bajarse y alejarse del lugar.

C. Al finalizar el enfrentamiento:

- 1) Mantener siempre la calma.
- 2) Revisar su cuerpo para verificar si tiene alguna lesión, si está herido buscar atención de inmediato.
- 3) Si por alguna razón se separa del equipo, terminado el enfrentamiento, buscar a los compañeros.
- 4) Asistir a las víctimas, si las condiciones de seguridad lo permiten.

- 5) En cuanto sea posible, reportarse con el jefe inmediato.
- 6) Pasado el evento, una vez se encuentre en un lugar seguro, reportar inmediatamente a través del llenado del *Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud* (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante aglomeración de personas.

Art. 19. Medidas ante aglomeración de personas posterior a un incidente.

- a) Mantener la calma y el dominio de sí mismo.
- b) Solicitar de forma adecuada y respetuosa a las personas que hagan espacio para la atención de víctimas, o para desplazarse.
- c) Nunca forcejear, mantener una actitud tranquila y un tono de voz moderado, nunca gritar.
- d) Pasado el evento, una vez se encuentre, en un lugar seguro, reportar inmediatamente a través del llenado del *Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud* (Anexo 8).

Disposiciones específicas ante hurto, robo de bienes institucionales o personales.

Art. 20. Medidas para prevenir hurtos y robos:

- a) No dejar objetos personales de valor en el vehículo, ni a la vista de personas que se pueden desplazar en la zona.
- b) Si durante el desplazamiento en la zona, se observa un accidente y aparentemente hay personas lesionadas, reducir la velocidad y cerciorarse que la emergencia es real; atender a las víctimas, según las competencias técnicas y profesionales, notificar a la sede y gestionar apoyo.
- c) Mantener vigilancia constante de los equipos u objetos de valor.
- d) No portar equipo audiovisual de forma visible.
- e) Valorar la necesidad de utilizar equipo audiovisual en las actividades de campo.
- f) Mantener la calma, tratar de no caer en pánico, no resistirse, ni prolongar el diálogo con los asaltantes, procurar que sea lo más breve posible.
- g) Cumplir con lo solicitado por las personas asaltantes.
- h) No tratar de defender los equipos personales o que son propiedad de la institución.
- i) Cuando la persona atacante ordene entregar algún bien material, entregarlo de inmediato, para evitar agresiones.
- j) Ser prudente, mantener la calma, nunca tratar de oponerse para evitar la situación, tratar de no mirar al asaltante, si es posible alejarse de la situación.
- k) Inmediatamente después del incidente, durante el trabajo de campo, avisar al responsable en el establecimiento de salud o a su jefe inmediato.
- l) Presentar la denuncia ante las autoridades correspondientes.
- m) Pasado el evento, una vez se haya retirado a un lugar seguro, reportar inmediatamente a través del Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud (Anexo 8).

Disposiciones específicas para enfrentar comportamientos violentos dentro de establecimientos de salud

Art. 21. Medidas ante personas o familiares que manifiestan conductas agresivas:

- a. Mantener la calma.
- b. Escuchar con atención y paciencia a la persona agresiva, evitar una actitud altanera o desafiante.
- c. Explicar a las personas que el proceso de atención de los pacientes, se realiza en base a la gravedad del problema de salud, priorizando las emergencias.
- d. Acompañarse de otra persona del establecimiento de salud, cuando se atiende a una persona violenta o que muestra agresividad.

Capítulo IV

Disposiciones finales

Proceso de divulgación y capacitación

Art. 22. El proceso de divulgación y capacitación con la presente norma técnica corresponde al Viceministerio de Servicios de Salud, Instituciones del Sistema Nacional de Salud, cuerpos de socorro y otras instituciones públicas y privadas.

Monitoreo y seguimiento de la aplicación de la norma técnica

Art. 23. El monitoreo y seguimiento de la aplicación de la presente norma estará bajo la responsabilidad del Viceministerio de Servicios de Salud, Instituciones del Sistema Nacional de Salud, cuerpos de socorro y otras instituciones públicas y privadas, donde se analizarán aspectos operativos e incidentes en los servicios de salud, así mismo para la coordinación técnica periódica.

Registro obligatorio de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud

Art. 24. Cada institución debe enviar a la plataforma creada en el Sistema Informático del Sistema de Emergencias Médicas (SISEM) el formulario de registro de incidentes.

Art. 25. El Ministerio de Salud a través del Viceministerio de Servicios de Salud, debe elaborar un informe mensual de los incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de los servicios de salud.

De lo no previsto.

Art. 26. Todo lo que no esté previsto en la presente norma técnica, se debe resolver a petición de las partes signatarias del *Protocolo de coordinación y protección a los servicios de salud*, por medio de escrito dirigido a la Titular de esta cartera de Estado, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

Art. 27. Listado de anexos.

- 1) Anexo 1. Criterios para análisis de riesgos y actuaciones para el ejercicio de las actividades y servicios de salud.
- 2) Anexo 2. Evaluación rápida de preparación de los establecimientos de salud.

- 3) Anexo 3. Formulario de salida al campo/terreno.
- 4) Anexo 4. Matriz de amenazas y riesgos.
- 5) Anexo 5. Disposiciones generales para el trabajo de campo.
- 6) Anexo 6. Disposiciones específicas frente a un control vehicular.
- 7) Anexo 7. Disposiciones específicas ante un enfrentamiento armado.
- 8) Anexo 8. Formulario de registro de incidentes relacionados con violencia social, en la prestación de servicios de salud.

Vigencia

Art. 28. La presente norma técnica entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

DRA. ELVIA VIOLETA MENJIVAR ESCALANTE,
MINISTRA DE SALUD.

