



COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)

No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	12-2024
Código			Hoja: 1 de 7



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES
(CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA).**

Palmer

[Handwritten signature]



COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)

No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	12-2024
Código			Hoja: 2 de 7



CONTROL DE EMISIÓN

	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
ELABORÓ	Lic. José Juan Serrano Remigio	Jefe Operativo de la Unidad Interna de Protección Civil		12-2024
	Dr. Marco Antonio Campos Zavala	Coordinador de gestión de procesos de calidad en áreas críticas y quirúrgicas		12-2024
	Mtra. Judith Ramírez Chávez	Coordinador de gestión de procesos de calidad en áreas ambulatorias		12-2024
	Lic. Miguel Ángel Diosdado López	Responsable del área de Manuales y Procedimientos		12-2024
	Lic. Viridiana Nallely Castro García	Soporte administrativo de la Unidad de Análisis de Desarrollo Institucional		12-2024
REVISÓ	Lic. Yukari Itzel Flores González	Jefa del departamento de Asuntos Jurídicos		12-2024
	Lic. Yoltic Esaú Romero Gutiérrez	Responsable de los asuntos inherentes a la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales		12-2024
APROBÓ	Mtro. Rafael Sánchez Morales	Responsable del Área de Administración y Finanzas del HAREI de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR		12-2024
AUTORIZÓ	Dra. Diana Palami Antunez	Titular de la Coordinación del HRAEI de los Servicios de Salud del IMSS-BIENESTAR		12-2024

 <p>IMSS-BIENESTAR SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD</p>	COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)			 <p>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</p>	
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL				
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		12-2024
	Código				Hoja: 3 de 7

1.0 CONCEPTO:

- 1.1 El Código Morado se considera a todas aquellas acciones que surgen ante una agresión verbal intencionada dentro de las instalaciones del Hospital Regional de Alta Especialidad de IxtapalUCA (HRAEI) que pudiera derivar una agresión física.

2.0 OBJETIVO:

- 2.1 Proporcionar una guía estandarizada a todo el personal de salud para una correcta intervención en el control de situaciones de estrés y tensión que pueden desencadenar agresiones. Mantener un ambiente óptimo de seguridad, respeto y buen trato para los pacientes, visitantes, personal y proveedores dentro de las instalaciones del Hospital.

3.0 ALCANCE.

- 3.1 A nivel interno: aplica a todo el personal de salud del HRAEI en lo relativo para mitigar una conducta agresiva.
- 3.2 A nivel externo: aplica a DOIHI (Inversionista Proveedor) Autoridades Municipales (Policía Municipal) en lo relativo para mitigar y controlar una conducta agresiva.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]



COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)

No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	12-2024
Código			Hoja: 4 de 7



4.0 DESARROLLO DEL PROTOCOLO

ANTES (CONOCE Y PARTICIPA)

RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS.

1. Conocer los protocolos aplicables a los códigos institucionales en caso de emergencias y desastres, así como su activación.
2. Capacitar a todo el personal hospitalario sobre la activación correcta de los códigos y su participación en ellos.
3. Participar en los simulacros institucionales.
4. Ubicar rutas de evacuación, salidas de emergencia, puntos de reunión, y áreas de menor riesgo cercanas al área de trabajo.
5. Revisar que los equipos de protección personal para la atención a emergencias y desastres asignados o cercanos al área de trabajo se encuentren funcionales.
6. Contar con el directorio actualizado de los integrantes de la Unidad Interna de Protección Civil y sus brigadistas.
7. Tener presente la ubicación y tipo de discapacidad de las personas que se encuentren en el área de trabajo.
8. En caso de activar los códigos se deberá tomar en cuenta los tiempos y capacidades de desplazamiento de las personas con discapacidad y pacientes.

RECOMENDACIONES ESPECIFICAS PARA ESTE CÓDIGO.

1. Sensibilizar a todo el personal hospitalario y del Inversionista Proveedor, sobre las necesidades del paciente y los probables comportamientos de sus familiares.
2. Realizar reuniones periódicas con el área de vigilancia y protección civil para la actualización y adecuación del protocolo.
3. Inducción a familiares y pacientes al momento de ingreso hospitalario (derechos, obligaciones, procesos donde participe el paciente y su familiar referente a prevención de la violencia).

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin, including a large signature at the top and several initials below.

Handwritten signature in blue ink at the bottom center of the page.

Handwritten signature in blue ink at the bottom right of the page.



COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)

No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	12-2024
Código			Hoja: 5 de 7



DURANTE (MANTÉN LA CALMA Y ACTÚA)

1. Activar código morado a través del elemento de vigilancia asignado al área o a conmutador (extensión 1012), conforme a protocolo de sistema de activación de códigos institucionales en caso de emergencias y desastres.
2. Mantener la calma, mantener un tono de voz bajo y tranquilo, evitando caer en provocación.
3. Evitar discutir y/o tocar a la persona agresiva.
4. Mantener una distancia segura con relación a la persona agresiva.
5. El personal no involucrado de manera directa deberá mantener una distancia prudente para no provocar una mayor agresión.
6. El personal de apoyo (vigilancia y personal de la Subdirección de Conservación, Mantenimiento y Servicios Generales) que llegue a la emergencia intervendrá con el nivel de fuerza requerido, consistente con la agresión registrada conforme a lo establecido en la Ley de Uso Progresivo de la Fuerza.
7. Acudirán en apoyo al lugar de la emergencia: Personal de la Subdirección de Mantenimiento, Conservación y Servicios Generales, Responsable de vigilancia y personal del departamento de asuntos jurídicos en caso de ser necesario. Estos serán los únicos en tratar con la persona agresiva o violenta, el resto del personal que haya acudido a la emergencia solo intervendrá a petición del área de vigilancia y/o jurídico.
8. Solo las personas involucradas directamente con la agresión, deberán ser las entrevistadas por el personal que acuda en apoyo. Los demás deberán esperar, en caso de ser requeridos a efecto de no entorpecer la actuación del protocolo.
9. El personal adscrito al hospital deberá abstenerse de agravar o reiniciar la agresión, para evitar incurrir en situaciones legales aplicables como servidores públicos.
10. La decisión de acompañar-trasladar al agresor a otra área o retirarlo de las instalaciones deberá ser determinada por el responsable del área jurídica, previa evaluación de los hechos en conjunto con el área que corresponda (área médica, Atención al Usuario trabajo social) de ser necesario y ejecutada por vigilancia.
11. En el caso de determinar que la agresión no fue grave, deberá canalizarse de manera adecuada con el personal del área que pueda apoyar en la resolución de su inconformidad, frustración, etc. y de ser necesario se solicitará el apoyo de expertos para el

[Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin]



COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)

No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	12-2024
Código			Hoja: 6 de 7



manejo de la persona (psicólogo, tanatólogo, trabajo social entre otros).

12. En caso de escalar a agresiones físicas se actuará con base en lo señalado en el código gris. Deberá priorizarse la integridad física del personal utilizando todos los medios disponibles (cierre de instalaciones, uso progresivo de la fuerza, aislamiento del agresor, entre otros).
13. En caso de existir agresiones físicas con lesiones o daños causados a las instalaciones o se contemple una franca amenaza a la integridad física de los ocupantes del hospital, se solicitará de manera inmediata el apoyo de seguridad pública a través de vigilancia, jurídico determinará iniciar los procedimientos legales necesarios.
14. Cuando se trate del responsable o familiar violento, se tomarán en cuenta los parámetros anteriores y se solicitará el cambio de familiar o persona responsable a través de la intervención del personal de trabajo social adscrita a la Subdirección de Atención al Usuario.
15. Deberá crearse un registro con los datos de las personas agresivas para que vigilancia pueda dar seguimiento y actuar de manera oportuna.

DESPUÉS DE (REVISAR E INFORMAR)

1. Personal de vigilancia realizará un informe sobre cómo se desarrollaron los hechos y en caso de que el área jurídica lo requiera por la gravedad de los hechos, le será entregado.
2. La Unidad Interna de Protección Civil deberá realizar un análisis periódico de cada caso con el objeto de detectar áreas de oportunidad e implementar mejora en los protocolos de emergencia.
3. Capacitar continuamente al personal involucrado.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

 IMSS-BIENESTAR SERVICIOS PÚBLICOS DE SALUD	COORDINACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA DEPENDIENTE DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL PARA EL BIENESTAR (IMSS-BIENESTAR)			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS UNIDAD INTERNA DE PROTECCIÓN CIVIL				
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES (CÓDIGO MORADO PERSONA VIOLENTA)				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		12-2024
	Código				Hoja: 7 de 7

5.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
REV.-00	No aplica	Cabe señalar que esta versión del protocolo inicia con revisión 00;no obstante se deja constancia que de dicho documento ya había una versión anterior mismo que fue aprobado por medio de la junta hospitalaria de bioseguridad atención médica en caso de desastres y protección civil en el año 2023. Así también dicho cambio obedece a las nuevas disposiciones oficiales del IMSS BIENESTAR.

Vigencia del documento

Primero. El presente protocolo de actuación en caso de emergencias y desastres (código morado persona violenta) de la Unidad Interna De Protección Civil del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, entrará en vigor al día siguiente de haber sido autorizado y firmado por la persona titular de la Coordinación.

Segundo. De conformidad con el "proceso de elaboración, actualización mantenimiento y control de los documentos técnicos y normativos del HRAEI", la vigencia del presente protocolo de actuación en caso de emergencias y desastres (código morado persona violenta) de la Unidad Interna De Protección Civil, será de 5 años contados a partir de la autorización y firma y en el supuesto que durante dicho período no existen modificaciones la vigencia podrá ampliarse por un período igual.

Tercero, el presente protocolo de actuación en caso de emergencias y desastres (código morado persona violenta) de la Unidad Interna De Protección Civil del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca deberá publicarse en el portal institucional de la Coordinación del HRAEI.

[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]