



## GUIA PARA ATENCION A DERECHOHABIENTES QUE ESTÁN SIENDO SUJETOS A MALTRATO O AGRESIÓN EN LA UNIDAD DE PRIMER CONTACTO DE LA RED MÉDICA UNIVERSITARIA

### Definición:

**Violencia.** - Es toda acción u omisión protagonizada por personal que conforma la Red Médica y que pudieran causar daño físico, psicológico, sexual, o social a las personas que acuden a atención.

### Objetivo. -

Identificar y atender de una manera adecuada y oportuna los casos de maltrato que pudieran presentarse en la Unidad de Primer Contacto durante la atención a los derechohabientes.

### Alcance. -

Esta guía es de observancia para el personal de Red Médica Universitaria que identifique cualquier signo de violencia física o mental hacia el derechohabiente ocasionado por personal que labore en la Unidad de Primer Contacto.

**Responsabilidad.** - Subcoordinador Administrativo, Coordinador Médico-Administrativo, Jefe Médico, Director.

### Descripción del procedimiento. -

- 1.- Detección de casos sospechosos de maltrato o agresión por parte del personal que labore en la Unidad de Primer Contacto al derechohabiente.
- 2.- Intervención de manera prudente por parte del personal que identifica la agresión para disminución de la ira o maltrato.
- 3.- Entrevista con el derechohabiente sobre la situación y orientación para la resolución del caso.



- 4.- Notificación del caso a Subcoordinador Administrativo, Coordinador Médico Administrativo, Jefe Médico y Director.
- 5.- Investigación del caso por parte de las autoridades de Red Médica con apoyo de testigos.
- 6.- Cuando sea procedente, elaboración de Acta Administrativa al trabajador de Red Médica que haya realizado el maltrato o agresión.
- 7.- Notificación a Recursos Humanos.
- 8.- Aplicación de las sanciones administrativas que correspondan.

Formatos: Formato de acta administrativa.