



**GOBIERNO
DE JALISCO**

SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.

AUTORIZACIONES

DOCUMENTÓ: RÚBRICA
ENF. ADELA CHÁVEZ BALTAZAR
JEFA DE ENFERMERAS

APROBÓ: RÚBRICA
DR. GERARDO BARAJAS MORALES
SUBDIRECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE Cd. GUZMÁN

AUTORIZÓ: RÚBRICA
DR. ALFONSO DELGADO BRISEÑO.
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE Cd. GUZMÁN

CÓDIGO: DOM-P383-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006

No./FECHA DE REVISIÓN: 001/ SEPTIEMBRE 2006

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 10 OCTUBRE 2006

COPIA No.:

DOCUMENTO DE REFERENCIA

El Presente procedimiento SÍ cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital Regional de Cd. Guzmán
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
02 febrero 2016

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



CÓDIGO: DOM-P383-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

Objetivo Proporcionar una atención integral al usuario agresivo, violento o con problemas psiquiátricos, mediante una adecuada atención médica, garantizando en todo momento la integridad biopsicosocial del usuario.

Alcance Este procedimiento aplica a todo el personal del hospital.

Políticas

1. Siempre se debe efectuar la atención de un usuario agresivo, violento o con problemas psiquiátricos, en compañía de dos o más miembros del personal de salud.
2. Cuando se atienda a usuarios en estado agresivo, violento o con problemas psiquiátricos, se debe mantener siempre un contacto de frente al usuario por parte del personal de salud.
3. Siempre que se presente un usuario agresivo, violento o con problemas psiquiátricos, se debe notificar al vigilante para que esté alerta ante cualquier eventualidad.
4. Siempre se debe mantener en vigilancia permanente al usuario agresivo, violento o con problemas psiquiátricos, mientras permanezca en el hospital.

Definiciones

Usuario psiquiátrico: Persona que acude a solicitar atención médica en áreas hospitalarias y que tiene algún tipo de trastorno mental.

Usuario violento o agresivo: Individuo que presenta alteración en su estado emocional causado por un estado de crisis.

Estado de crisis: Situación en el que una persona enfrenta un suceso traumático de modo que se maximizan los efectos debilitantes (estigmas emocionales, daño físico) y se minimizan la probabilidad de crecimiento (nuevas habilidades cognoscitivas, perspectivas y opciones de vida).

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



Código: DOM-P383-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
1.	Enfermería	Trate de tranquilizar al paciente, busque encontrar empatía con el mismo mediante el dialogo e información sobre su estado y la acciones de atención que se le brindarán, así como los beneficios que obtendrá con la misma. Escuche la postura y visión del usuario y trate de entablar el contacto psicológico con el mismo.						
2.	Enfermería	Indague las diferentes circunstancias que condujeron al estado de crisis (acontecimientos presentes, pasados y futuros, así como las relaciones con personas implicadas); analice las dimensiones del problema y busque posibles soluciones al mismo considerando los obstáculos que se puedan presentar, pero dando prioridad a las necesidades inmediatas.						
3.	Enfermería	Determine si el usuario se tranquiliza para poder brindarle la atención médica:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se tranquiliza?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Elija la solución a seguir, ayude al usuario a ejecutar acciones concretas de manera oportuna, eficaz y partiendo de la jerarquización de necesidades (se inicia atención médica y de enfermería, ver procedimientos médicos y de enfermería). Aplique siguiente actividad. Nota: Tome una actitud facilitadora o directiva en la ayuda al usuario, dependiendo de la personalidad y situación del mismo.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Pida ayuda al personal para neutralizar la agresividad del usuario y notifique a trabajo social. Aplique actividad 5.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Se tranquiliza?	Entonces	Sí	Elija la solución a seguir, ayude al usuario a ejecutar acciones concretas de manera oportuna, eficaz y partiendo de la jerarquización de necesidades (se inicia atención médica y de enfermería, ver procedimientos médicos y de enfermería). Aplique siguiente actividad. Nota: Tome una actitud facilitadora o directiva en la ayuda al usuario, dependiendo de la personalidad y situación del mismo.	No	Pida ayuda al personal para neutralizar la agresividad del usuario y notifique a trabajo social. Aplique actividad 5.
		¿Se tranquiliza?	Entonces					
Sí	Elija la solución a seguir, ayude al usuario a ejecutar acciones concretas de manera oportuna, eficaz y partiendo de la jerarquización de necesidades (se inicia atención médica y de enfermería, ver procedimientos médicos y de enfermería). Aplique siguiente actividad. Nota: Tome una actitud facilitadora o directiva en la ayuda al usuario, dependiendo de la personalidad y situación del mismo.							
No	Pida ayuda al personal para neutralizar la agresividad del usuario y notifique a trabajo social. Aplique actividad 5.							
No	Pida ayuda al personal para neutralizar la agresividad del usuario y notifique a trabajo social. Aplique actividad 5.							
4.	Enfermería	Verifique el seguimiento en la atención médica del usuario, mientras permanezca en el hospital, busque la retroalimentación con el usuario, para brindarle seguridad y fortalecer la relación del personal de salud con el usuario, hasta su egreso del hospital. Fin del procedimiento.						
5.	Personal	Determine las actividades a realizar, de acuerdo al personal de que se trate, conforme a la siguiente tabla:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Personal?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enfermería, Vigilante y/o Camillero</td> <td>Sujeten al usuario de los miembros inferiores o superiores (dependiendo del estado de agresividad y situación que presenta el usuario). Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Trabajo Social</td> <td>Localice de forma inmediata a los familiares, e infórmeles del estado que guarda el usuario y la necesidad de que el familiar ayude a tranquilizarlo y permanezca en todo momento en compañía del usuario. Aplique siguiente actividad. Nota: En caso de requerirse solicite apoyo psiquiátrico al centro de salud.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Personal?	Entonces	Enfermería, Vigilante y/o Camillero	Sujeten al usuario de los miembros inferiores o superiores (dependiendo del estado de agresividad y situación que presenta el usuario). Aplique siguiente actividad.	Trabajo Social	Localice de forma inmediata a los familiares, e infórmeles del estado que guarda el usuario y la necesidad de que el familiar ayude a tranquilizarlo y permanezca en todo momento en compañía del usuario. Aplique siguiente actividad. Nota: En caso de requerirse solicite apoyo psiquiátrico al centro de salud.
		¿Personal?	Entonces					
Enfermería, Vigilante y/o Camillero	Sujeten al usuario de los miembros inferiores o superiores (dependiendo del estado de agresividad y situación que presenta el usuario). Aplique siguiente actividad.							
Trabajo Social	Localice de forma inmediata a los familiares, e infórmeles del estado que guarda el usuario y la necesidad de que el familiar ayude a tranquilizarlo y permanezca en todo momento en compañía del usuario. Aplique siguiente actividad. Nota: En caso de requerirse solicite apoyo psiquiátrico al centro de salud.							
Trabajo Social	Localice de forma inmediata a los familiares, e infórmeles del estado que guarda el usuario y la necesidad de que el familiar ayude a tranquilizarlo y permanezca en todo momento en compañía del usuario. Aplique siguiente actividad. Nota: En caso de requerirse solicite apoyo psiquiátrico al centro de salud.							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



Código: DOM-P383-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD										
6.	Enfermería	Realice seguimiento de indicaciones médicas y plan de cuidados integrales de enfermería (ver procedimientos médicos y de enfermería), mientras el personal de salud sujeta al usuario, ministre los medicamentos indicados por el médico para estabilizar al paciente (ver procedimientos técnicos de enfermería y procedimiento de supervisión de enfermería).										
7.	Médico	<p>Determine la situación del usuario, conforme a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Situación?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Egreso</td> <td> <p>Realice valoración médica (ver procedimientos médicos), dé indicaciones de alta a su domicilio, oriente al usuario y familiar sobre los cuidados posteriores en el hogar.</p> <p>Nota: En caso de considerarlo necesario llene hoja de referencia, entréguela al familiar e indíquele sacar cita a la consulta externa de psiquiatría.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> </td> </tr> <tr> <td>Referencia</td> <td> <p>Realice la referencia del usuario al tercer nivel (ver procedimientos médicos para la referencia), notifique a trabajo social y a los familiares. Aplice siguiente actividad.</p> </td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td> <p>Dé indicaciones para pasar al usuario a piso (ver procedimiento de hospitalización).</p> <p>Fin del Procedimiento.</p> </td> </tr> <tr> <td>Alta Voluntaria</td> <td> <p>Notifique a trabajo social la solicitud del paciente y/o familiar del egreso voluntario. Aplice actividad 9.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Situación?	Entonces	Egreso	<p>Realice valoración médica (ver procedimientos médicos), dé indicaciones de alta a su domicilio, oriente al usuario y familiar sobre los cuidados posteriores en el hogar.</p> <p>Nota: En caso de considerarlo necesario llene hoja de referencia, entréguela al familiar e indíquele sacar cita a la consulta externa de psiquiatría.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Referencia	<p>Realice la referencia del usuario al tercer nivel (ver procedimientos médicos para la referencia), notifique a trabajo social y a los familiares. Aplice siguiente actividad.</p>	Hospitalización	<p>Dé indicaciones para pasar al usuario a piso (ver procedimiento de hospitalización).</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>	Alta Voluntaria	<p>Notifique a trabajo social la solicitud del paciente y/o familiar del egreso voluntario. Aplice actividad 9.</p>
¿Situación?	Entonces											
Egreso	<p>Realice valoración médica (ver procedimientos médicos), dé indicaciones de alta a su domicilio, oriente al usuario y familiar sobre los cuidados posteriores en el hogar.</p> <p>Nota: En caso de considerarlo necesario llene hoja de referencia, entréguela al familiar e indíquele sacar cita a la consulta externa de psiquiatría.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>											
Referencia	<p>Realice la referencia del usuario al tercer nivel (ver procedimientos médicos para la referencia), notifique a trabajo social y a los familiares. Aplice siguiente actividad.</p>											
Hospitalización	<p>Dé indicaciones para pasar al usuario a piso (ver procedimiento de hospitalización).</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>											
Alta Voluntaria	<p>Notifique a trabajo social la solicitud del paciente y/o familiar del egreso voluntario. Aplice actividad 9.</p>											
8.	Trabajo Social	<p>Informe al familiar de la necesidad de acompañar al usuario durante el traslado.</p> <p>Fin del Procedimiento.</p>										
9.	Trabajadora Social	<p>Verifique los motivos por los cuales el paciente y/o familiar desea el egreso voluntario, de concretarse elabore formato de egreso voluntario, en original y copia, fírmelo, recabe firme de los familiares, médico tratante, anexe original al expediente clínico, y archive copia en carpeta correspondiente de trabajo social. Notifique al personal médico y de enfermería del egreso del paciente. Indique al familiar pasar a caja a cubrir la cuota de recuperación o gestión por programa.</p>										

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
4

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



CÓDIGO: DOM-P383-HR3_001
 FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
10.	Médico Ginecoobstetra	Realice nota médica en donde asiente las causas que propiciaron el egreso voluntario, llene hoja de egreso , notifique a la enfermera del egreso voluntario. Nota: En caso de existir hoja de referencia llene contrarreferencia .
11.	Enfermera de Tococirugía	Prepare al paciente para el egreso (ver procedimientos técnicos de enfermería), solicite el pase de salida (proporcionado por el familiar del paciente) e informe al paciente por donde puede egresar, anexe al expediente el pase de salida. Fin del Procedimiento.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	LAE. Claudia Judith González Ochoa.
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
J.E. Ma. Adela Chávez Baltasar.	T.S. Norma Hernández Ruiz.

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



CÓDIGO: DOM-P383-HR3_001
FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM-M53	Manual de Organización de Hospitales Regionales.
	Ley general de Salud
	Ley general de Salud Pública del Estado de Jalisco
	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Atención Médica

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Hoja de referencia
	Egreso voluntario
	Hoja de egreso
	Nota médica
	Contrarreferencia

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE PACIENTES AGRESIVOS, VIOLENTOS O CON PROBLEMAS PSIQUIÁTRICOS.



CÓDIGO: DOM-P383-HR3_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / SEPTIEMBRE 2006

ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
7

SELLO