

Introducción

Con el fin de atender medidas de seguridad y regular lo relacionado al ingreso de clientes a las diversas instalaciones que conforman la Red de Servicios de Salud del Instituto Nacional de Seguros (en adelante RSS), se crean estas disposiciones.

Las cuales buscan preservar el orden, garantizar una atención adecuada según las necesidades de cada cliente y el funcionamiento eficiente de la institución, así como garantizar la integridad física de las personas trabajadoras y clientes que acuden a realizar algún trámite o recibir un servicio.

Responsables

El personal de seguridad, las jefaturas y en general todas las personas trabajadoras de la RSS, tienen la obligación de velar porque en sus centros de trabajo se cumpla lo establecido en esta normativa.

Capítulo I. Definiciones

Cliente: es toda aquella persona que no soy yo, y que requiere de la prestación de los diferentes servicios de la RSS en todos los niveles de atención. Nuestros (as) clientes pueden ser los siguientes:

Persona trabajadora: Persona que labora para el Grupo INS e interactúa en los procesos de atención de los servicios que presta la RSS a sus clientes.

Acompañante: Es la persona mayor de edad, en condiciones de salud óptimas e idóneas que brinda atención y cuidado a la persona cliente durante el traslado o estadía a cualquier área de atención dentro de la RSS. El o la acompañante está sujeta a las regulaciones de asistencia y en función de la atención de la persona cliente en todo momento. En algunas excepciones, una persona menor de edad también puede ser un acompañante (ver detalle en artículo 18 del capítulo III).

Visitante de persona cliente: Es toda aquella persona que requiera ingresar a las instalaciones de la RSS para visitar a un familiar que se encuentre hospitalizado y/o en algún área de observación clínica, que debido a su condición de salud requiere de supervisión médica.

Visitante en labor: Persona debidamente identificada y autorizada por alguna empresa y/o institución, que para el cumplimiento de sus labores debe ingresar a las instalaciones de la RSS.

Proveedor (a): Persona con la cual la RSS posee un contrato y que visita las instalaciones de la RSS con el fin de suplir las necesidades requeridas en los diferentes servicios.

Personal de Salud: Persona encargada de la valoración de persona cliente y su calificación para asignar la autorización del ingreso de acompañantes.

Vendedor (a): Persona externa a la RSS que vende un producto y/o servicio que pretende ingresar a las instalaciones de la RSS para ofrecer sus productos y/o servicios de manera formal o informal.

Responsables: Todas las personas trabajadoras tanto de las áreas de salud como administrativas son responsables de la aplicación.

Autoridades de Seguridad: Personal de la policía de tránsito, fuerza pública, policías municipales, agentes del OIJ, y policías penitenciarios.

Capítulo II. Disposiciones Generales

Artículo 1. Las presentes disposiciones pretenden garantizar el buen funcionamiento de los servicios de atención en la RSS, estableciendo los criterios que regirán para el ingreso de sus clientes a las instalaciones, sea en su condición de persona cliente, acompañante o visitante.

Artículo 2. El personal de seguridad, las jefaturas y las personas trabajadoras en general, tienen la obligación en el ámbito de sus competencias, de aplicar esta normativa interna para preservar el orden, garantizar un acceso al servicio, el cuidado de las instalaciones, la eficiencia y la calidad en los diferentes servicios de la RSS.

Artículo 3. Podrán ingresar a las instalaciones los y las clientes que se presenten bajo los siguientes supuestos:

- a) Personas clientes con citas médicas o procedimientos de salud programados tales como: estudios radiológicos, cirugías, terapia física, internamientos, retiro de medicamentos, ingreso al albergue; o para trámites administrativos como: apertura de casos nuevos, trámites de cobro, presentación de documentos pendientes, solicitudes de dictámenes, entre otros. La persona cliente deberá mostrar obligatoriamente al personal de seguridad el documento que compruebe la cita o procedimiento programado, de previo a ingresar a las instalaciones.
- b) Personas clientes que deban ser atendidos de manera inmediata (con carácter de urgencia) por haber sufrido un accidente laboral, de tránsito y/o cualquier otro amparado por los regímenes administrados por el INS; o los clientes que estando en las instalaciones de la RSS para cualquier trámite, sufran un accidente y/o enfermedad que amerite la atención médica inmediata. En esos casos se dará prioridad a la atención médica de la persona cliente accidentado, y tras ser estabilizado se realizarán las gestiones administrativas que correspondan.
- c) Acompañantes de la persona cliente según lo regulado en el Capítulo III de la presente normativa.
- d) Visitantes de personas clientes hospitalizadas según los horarios y reglas de visita establecidos en la instalación, los cuales podrá encontrar en la página web de la institución.
- e) Visitantes que para el cumplimiento de sus labores deban ser atendidos en diferentes departamentos o unidades, tales como: notificadores judiciales de procesos de la RSS, personal del Ministerio de Salud, cuerpos de emergencias, personal del Ministerio de Trabajo, funcionarios (as) del Poder Judicial, entre otros. El personal de seguridad, administrativo o las unidades de servicio al cliente coordinarán con el personal competente, la atención de esas personas.

- f) Visitantes de instituciones, empresas y organizaciones que tengan cita programada con el personal de la RSS, deben ser previamente reportados por la persona trabajadora a cargo de recibirlos, siendo este último el responsable de comunicar, la autorización del ingreso vía correo electrónico o vía telefónica (sólo jefatura o quien delegue), tanto al personal de seguridad como a la respectiva recepción. Los datos que se deben incluir dentro del comunicado son: nombre completo de los visitantes, número de identificación, empresa u organización que representa, fecha y hora de la visita programada.

Queda prohibido el ingreso de personas que no se ajusten a los supuestos anteriores. En el caso de los visitantes que no tengan cita programada en los términos del inciso f), la jefatura respectiva podrá autorizar el ingreso coordinando lo pertinente con el personal de seguridad o de servicio al cliente que se encuentra en los puestos de ingreso de cada instalación.

Artículo 4. Se prohíbe el ingreso de vendedores (as) de artículos o servicios, cobradores, distribuidores de productos, promotores de ventas o cualquier otra persona que intente ingresar con propósitos similares.

Artículo 5. Se prohíbe el ingreso de clientes con artículos que dificulten su identificación física, como cascos en su cabeza, lentes de sol, capas con gorro o similares. En esos casos el personal de seguridad deberá explicarle al cliente con la debida cortesía, que está prohibido el uso de ese tipo de artículos dentro de las instalaciones. Si dentro de las instalaciones el cliente incumple dicha disposición, el personal de seguridad o el personal de la instalación, tienen la obligación de indicarle al cliente sobre la prohibición establecida, para que colabore de inmediato con el cumplimiento de la disposición. Si el o la cliente no colabora, el personal de seguridad podrá activar el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036 para retirar de las instalaciones al cliente.

Artículo 6. Se prohíbe el ingreso de personas clientes que se evidencien en estado etílico o bajo los efectos de drogas (sea por el olor, por su forma de hablar o por su comportamiento atípico). El personal de seguridad le explicará con el debido respeto, que está prohibido ingresar a las instalaciones en esa condición, y lo invitará a retirarse del inmueble. Si la persona cliente no se retira y/o manifiesta violencia o agresividad, el personal de seguridad podrá activar el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036 para retirar del inmueble al cliente.

Artículo 7. Se prohíbe a los clientes ingresar a las instalaciones con animales (mascotas). Excepto en los casos que son utilizados como soporte por alguna discapacidad física o trastorno mental, así mismo que se utilicen para algún tratamiento previamente autorizado por el personal a cargo. El personal de seguridad explicará con el debido respeto, que está prohibido ingresar a las instalaciones con mascotas. Si el o la cliente insiste en ingresar con su mascota y/o

manifiesta violencia o agresividad, el personal de seguridad podrá activar el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036.

Artículo 8. Se prohíbe a las personas clientes ingresar con cualquier tipo de arma a las instalaciones (armas de fuego, punzocortantes, entre otras). El personal de seguridad explicará con el debido respeto, que está prohibido ingresar con armas. Si la persona cliente insiste en ingresar con su arma y/o manifiesta violencia o agresividad, el personal de seguridad podrá activar el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036 para retirar del inmueble al cliente.

La excepción a dicha disposición son las autoridades que portan armas para el cumplimiento de sus funciones como oficiales de la fuerza pública, de tránsito, municipales, penitenciarios o judiciales (policías). En esos casos el personal de seguridad solicitará la identificación respectiva a las autoridades, con el fin de comprobar que efectivamente es un policía.

Artículo 9. Toda persona cliente tiene la obligación de mostrar al personal de seguridad el contenido de los bolsos, maletines, mochilas, bolsas o similares que pretenda ingresar a la instalación. Si la persona cliente se niega a hacerlo, el personal de seguridad le explicará con la debida cortesía, que es una disposición establecida por la institución sin excepciones. Si la persona cliente insiste en ingresar sin cumplir con ese requisito y/o manifiesta violencia o agresividad, el personal de seguridad podrá activar el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036 para retirar del inmueble a esta persona.

La misma disposición se aplicará en todos los puestos de seguridad cuando la persona cliente se retire de las instalaciones. Si en dicha revisión el personal identifica algún artículo que pueda ser propiedad de la RSS y no esté justificada su salida, activará el procedimiento INS-RSS-SGC-SI-PRO-036 correspondiente para comprobar esa situación.

Artículo 10. En situaciones de riesgo, las personas clientes deberán seguir los señalamientos de rutas de evacuación u otras indicaciones suministradas por el personal de la RSS, las brigadas institucionales o entes externos que intervengan en la atención de la emergencia.

Artículo 11. En caso de pandemia o desastres naturales, se deben acatar los lineamientos establecidos por las respectivas autoridades competentes, para resguardo del bienestar común.

Artículo 12. Toda persona que pretenda ingresar a las instalaciones de la RSS deberá presentar un documento de identificación, según lo definido por el

REGLAMENTO DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS PACIENTES EN LA RSS, que permita verificar los datos aportados al personal de seguridad.

Capítulo III. Sobre el Ingreso de acompañantes

Artículo 13. El ingreso de acompañantes de las personas clientes a las instalaciones de la RSS tiene el fin de contribuir con el soporte físico y/o emocional a la persona cliente, o bien, para brindar información relevante al personal de salud si la persona cliente no está en condiciones de hacerlo. La permanencia de esta persona acompañante se limita a las áreas de espera donde se atiende a la persona cliente, por lo tanto, no se permite el ingreso a las áreas de atención médica (consultorios, cirugía menor, curaciones, salas de radiología, quirófanos, entre otros), salvo que el personal de salud a cargo lo autorice.

Artículo 14. En los servicios con infraestructuras donde se cuenta con espacios disponibles para salas de espera, en los casos de primera vez, se deberá dirigir a los acompañantes a dichas áreas, de no existir un área de espera el acceso será restringido en las zonas internas correspondientes al servicio de emergencia.

Artículo 15. La persona acompañante podrá comunicar al personal de seguridad que, la persona cliente por su condición de salud física y/o mental, requiere ayuda para el ingreso, permanencia y salida de la instalación; en cuyo caso el personal de seguridad le comunicará la situación al personal administrativo y/o de salud para que se tomen las medidas pertinentes de atención. El personal administrativo y/o de salud del centro podrá autorizar el ingreso temporal de un acompañante para que colabore con la atención de la persona cliente en algún trámite específico, y de ser necesario, puede autorizar la permanencia del acompañante en las zonas internas de espera de la instalación si lo considera factible.

Artículo 16. Las personas clientes de la RSS podrán ingresar con un (1) acompañante mayor de edad en los siguientes casos:

- a) Personas clientes menores de edad.
- b) Personas clientes en estado de embarazo avanzado o con factores de riesgo que puedan ser demostrados con certificado médico (embarazo de alto riesgo).
- c) Personas clientes adultos mayores de 65 años.
- d) Personas clientes con infantes en periodo de lactancia. No se permitirá el ingreso de los infantes en las áreas de imágenes médicas, cirugía y hospitalización. En estos casos se coordinará para que la persona cliente sea llevada al área destinada para lactancia u otra área adecuada para dicho fin. Si lo anterior no fuese posible, el personal de salud podrá suspender la atención y realizará la reprogramación considerando la necesidad de la

- persona cliente y las medidas que deben adoptarse para que la nueva cita se ejecute de manera efectiva.
- e) Personas clientes con inmovilización en una pierna y un brazo simultáneamente o en ambas extremidades a la vez (ambos brazos o ambas piernas), ya sean inferiores o superiores, que le dificulten la marcha o que requiera ayuda durante el proceso de atención.
 - f) Personas clientes que utilicen dispositivos médicos para movilización y traslado tales como muletas, bastones, silla de ruedas, prótesis o tanques de oxígeno, entre otros.
 - g) Personas clientes con algún tipo de discapacidad visual, auditiva, mental, alteración de la conciencia, desorientados y de otra índole; que requieren soporte o ayuda para sus actividades de comunicación, traslado o acatamiento de indicaciones.
 - h) Personas clientes que según criterio médico o de enfermería, requieran la presencia de un o una acompañante. En esos casos debe constar en el expediente clínico esa necesidad de acompañamiento, o bien que el día de la atención se autorice por el personal de salud a cargo. En ambos casos el personal de seguridad deberá consultar al personal médico o administrativo del servicio donde se prestará la atención. En caso de que no se cuente con personal de seguridad, corresponde al personal administrativo realizar la consulta al personal de salud.
 - i) Personas clientes con antecedentes de secuelas de traumas de cráneo agudos y sintomáticos (moderado a severo) o con alteraciones del estado de conciencia o de juicio agudas.
 - j) Personal de asistencia médica debidamente identificados (cruz roja, bomberos, ambulancias privadas, entre otros), que ingresa durante el traslado de persona clientes.
 - k) Persona cliente debidamente autorizada, que porte el distintivo, por el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).

Artículo 17. En caso de personas clientes que vienen acompañadas de personas con discapacidades o trastornos mentales, un adulto mayor o embarazada, se reprogramará la cita o el procedimiento agendado, siendo que el objetivo del acompañante es la ayuda física y mental para la atención del paciente y la seguridad de nuestros clientes.

Artículo 18. Cuando la persona cliente requiera sillas de ruedas o camilla para el traslado dentro de la instalación, la RSS se lo facilitará, siendo responsabilidad de la persona cliente y/o acompañante el buen uso de esos equipos, así como el cumplimiento de las recomendaciones emitidas por el personal administrativo o de salud. Los equipos deberán entregarse en las áreas definidas dentro de instalación al terminar de utilizarlos.

Artículo 19. Cuando el o la acompañante requiera un comprobante de tiempo, el personal administrativo del servicio, deberá generarlo en el espacio de observaciones correspondiente a la boleta de citas del sistema operativo y/o

manualmente con el formulario físico respectivo, siendo este último utilizado únicamente por contingencia, a solicitud expresa de la persona cliente. No obstante, este documento no implica el pago de los viáticos y pasajes, para esto, debe existir una indicación expresa del médico.

Artículo 20. Si la persona cliente es menor de edad y viene acompañada de una persona adulta y una persona menor de edad adicional, podrán ingresar sin restricción alguna. Con la salvedad de que la persona adulta se haga responsable de la seguridad y el comportamiento de ambos menores dentro de las instalaciones de la RSS, será prohibido para el personal de la RSS cuidar al menor acompañante, mientras se realiza la atención de la persona paciente, o bien, cuando el adulto realice trámites administrativos. Si la presencia del acompañante menor de edad dificulta la atención, deberá reprogramarse el servicio, lo mismo deberá realizarse si la persona paciente menor de edad viene acompañada por más de una persona menor de edad. En caso de una reprogramación de una cita o procedimiento, la persona profesional de salud deberá registrarlo en el expediente clínico, indicando la condición de salud y la causa de la reprogramación, según lo señalado.

Artículo 21. La persona menor de edad que se presente sola o en compañía de un adulto que no sea su tutor legal, recibirá una atención inicial para verificar que no existan secuelas graves de la condición que presente. Y posteriormente, se contactará a la persona responsable para que asista al centro de salud.

Capítulo IV. Sobre el ingreso de personas clientes privadas de libertad

Artículo 22. Las personas clientes que en su condición de privados de libertad que deban ingresar a las instalaciones de la RSS, serán custodiados conforme a las disposiciones de la Dirección General de Adaptación Social y Policía. Por tratarse de prestaciones de salud que ameritan una atención particular por aspectos de seguridad, el personal administrativo, el de salud y el de seguridad de la RSS, deberán colaborar con los custodios para que el ingreso, permanencia y salida de la persona cliente privada de libertad se realice de forma eficiente, expedita y segura, y por los lugares que los custodios consideren más adecuados, según las posibilidades que ofrece cada instalación de la RSS.

Artículo 23. El desplazamiento de la persona cliente dentro de las instalaciones se limita a las áreas destinadas para su atención médica inmediata. En cualquier área donde deba ser atendido, los custodios deben permanecer lo más cercano posible a la persona cliente, con el fin de mantener la vigilancia. El personal de la RSS prestará la colaboración respectiva para facilitar esa medida.

Artículo 24. Durante la permanencia en la instalación, el uso de esposas o aditamentos para la limitación de la movilidad de la persona cliente es normal por encontrarse en privación de libertad, por lo que, en caso de requerirse su retiro para una valoración médica, se coordinará lo correspondiente con los custodios, ya que éstos deben garantizar la seguridad del lugar y del personal de la instalación. Está prohibido para el personal de la RSS retirar cualquier implemento de seguridad que porte la persona, únicamente su acompañante custodio puede hacerlo.

Capítulo V. Disposiciones Finales

Artículo 25. Cuando el personal de seguridad, administrativo o de salud tengan dudas sobre la aplicación de las presentes disposiciones en un caso específico, o bien, porque se presenta una situación no contemplada en las mismas, deberá abordarse con la jefatura inmediata.

Artículo 26. Cualquier modificación a las presentes disposiciones deberá ser aprobada por la Gerencia General.

Artículo 27. Las presentes disposiciones rigen a partir de la aprobación y divulgación oficial de dicho documento, el cual se comunicará a las personas trabajadoras por los medios establecidos institucionalmente.