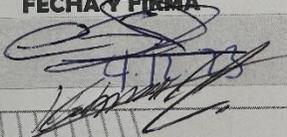
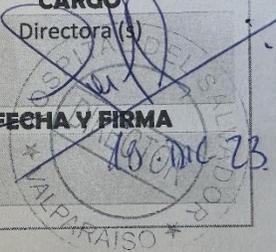




# Protocolo de Videovigilancia

- Guía de videovigilancia.
- Parámetros de solicitud.
- Ubicación de cámaras de videovigilancia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	AUTORIZADO POR
Yerko Retamales Cesar Solanas	Catalina Miranda M. Rodrigo Pérez P	Cindy Saa
CARGO	CARGO	CARGO
Jefe Subdepartamento Informatica (S) Medico Atencion Abierta	OCSP	Directora (S)
FECHA Y FIRMA	FECHA Y FIRMA	FECHA Y FIRMA
		

<https://hdsalvador.redsalud.gob.cl>

<p>Oficina de Calidad y Seguridad</p> 	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<p><b>Código:</b> VV 1.1</p> <p><b>Versión:</b> 1</p> <p><b>Fecha:</b> Dic 2023</p> <p><b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028</p>
---	--	--

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Siglas</b> .....	3
<b>Objetivos</b> .....	4
<b>Documentación de referencia</b> .....	4
<b>Alcance</b> .....	5
<b>Responsables de ejecución</b> .....	6
<b>Definiciones</b> .....	6
<b>Desarrollo</b> .....	7
<b>Importante</b> .....	11
<b>Flujograma</b> .....	12
<b>Plan de monitoreo</b> .....	20
<b>Plan de supervisión</b> .....	20
<b>Distribución</b> .....	20
<b>Anexos</b> .....	21
<b>Control de cambios</b> .....	21

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

## Introducción

El Hospital Psiquiátrico del Salvador está inmerso dentro de la red asistencial del Servicio de Salud Valparaíso - San Antonio. Nuestro establecimiento está dedicado a la atención de pacientes con patologías mentales complejas, dependencia al alcohol y drogas con salas de Hospitalización de corta y mediana estadía.

La implementación del modelo de gestión para la Unidad de Hospitalización de Cuidados Intensivos Psiquiátricos (UHCIP), otorga especial relevancia a la estructura física y la seguridad de las unidades, sentando las bases del “ambiente terapéutico” requerido por los usuarios y usuarias para la recuperación de su salud mental. A diferencia de un hospital general, el modelo UHCIP busca que el usuario pueda circular libremente en la unidad, en espacio y horarios definidos para ello, actividades de recreación, deportivos y otros, con el objetivo de reconectarse con el entorno y ubicarse en el tiempo y espacio.

Debido a la complejidad de las patologías mentales, seguimiento y tratamiento, se debe realizar un monitoreo activo de los pacientes hospitalizados en las salas, para asegurar el bienestar y seguridad de todos los pacientes, con enfoque en el respeto a los derechos humanos fundamentales. Por lo tanto, los datos obtenidos a través de la videovigilancia deben manejarse cuidadosamente, cautelando mantener siempre la privacidad del usuario, pero garantizando en todo momento su seguridad en el entorno. Para ello, este protocolo busca estandarizar la vigilancia, protegiendo la dignidad de los usuarios en un entorno apropiado para ello, cumpliendo con los estándares consagrados en la ley 21.331, en particular, el respeto a la dignidad inherente a la persona humana.

## Siglas

- **SDGA:** subdirector de Gestión Asistencial.
- **SDGC:** subdirector de Gestión del Cuidado.
- **TIC's:** Tecnologías de la información y las comunicaciones.
- **GB:** Gigabytes (Unidad de almacenamiento).
- **SDA:** subdirector administrativo.
- **UHCIP:** Unidad de Hospitalización de Cuidados Intensivos Psiquiátricos

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

## Objetivos

### GENERAL

Sistematizar el uso de cámaras de seguridad en pacientes hospitalizados, con el fin de mejorar la calidad de la atención, asegurar el bienestar y seguridad de los pacientes hospitalizados en salas mediante monitoreo activo.

### ESPECÍFICOS

- Mantener la seguridad de los pacientes dentro de la sala de hospitalización.
- Mantener la seguridad de los pacientes en los patios de Sala y espacios comunes de recreación.
- Analizar y/o mejorar procedimientos en base a registros de videovigilancia.
- Regular y establecer quienes pueden realizar las solicitudes registros de cámaras en las unidades de hospitalización.

## Documentación de referencia

- MINSAL. (2016). Modelo de Gestión: Unidad de Hospitalización de Cuidados Intensivos en Psiquiatría (UHCIP).
- República de Chile (2021) LEY 21.331: Del reconocimiento y protección de los derechos de las personas en la atención de salud mental. Disponible en: <https://bcn.cl/2po17>
- República de Chile (2021) LEY 20.584: Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud. Disponible en: <https://bcn.cl/2f7cj>
- Appenzeller YE, Appelbaum PS, Trachsel M. (2020) Ethical and practical issues in video surveillance of psychiatric units. *Psychiatric Services*. 1 de mayo de 2020;71(5):480–6. Disponible en: <https://ps.psychiatryonline.org/doi/10.1176/appi.ps.201900397>
- Jaque, Sebastián (2023) Protocolo: Uso de cámaras de seguridad en UHCIP. Hospital Dr. Exequiel González Cortés.

<p>Oficina de Calidad y Seguridad</p> 	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<p><b>Código:</b> VV 1.1</p>
		<p><b>Versión:</b> 1</p>
		<p><b>Fecha:</b> Dic 2023</p>
		<p><b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028</p>

## Alcance

El presente protocolo será aplicado en las unidades de atención cerrada del HDS por el personal clínico en coordinación con el equipo de informática del HDS.

Es aplicable para 3 situaciones:

- En caso de sospecha de situaciones de vulneraciones de derechos humanos de pacientes (abusos, maltratos, torturas u otros) por parte de algún/a funcionario/a interno o externo del HDS
- Estudio retrospectivo de algunas situaciones clínicas
- Posibles situaciones de abuso / agresiones u otra entre pacientes o de familiares a pacientes o viceversa

También puede ser aplicado para situaciones que requieran ser aclaradas y que no necesariamente guarden relación con las anteriores.

- Robos dentro y fuera de sala
- Choques
- Rayones entre autos
- Situaciones relacionadas al RRHH que se consideren conflictivas
- Otros según decisión de SDGA / SDGC / SDA

Las grabaciones pueden ser también utilizadas posteriormente por solicitud de fiscales (en caso de sumarios o investigaciones sumarias) o situaciones judiciales según indicación de asesor jurídico.

**Se excluye de este protocolo lo relacionado con grabaciones en UPFT.**

<p>Oficina de Calidad y Seguridad</p> 	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<p><b>Código:</b> VV 1.1</p> <p><b>Versión:</b> 1</p> <p><b>Fecha:</b> Dic 2023</p> <p><b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028</p>
---	--	--

## Responsables de ejecución

**Profesionales clínicos de atención cerrada / OCSP:** Pueden realizar la solicitud de los registros de cámaras a SDGC / SDGA,

**Funcionarios técnicos o de servicio:** pueden dar a conocer situaciones que requieran revisión a profesionales de la unidad para que estos hagan solicitud

**SDGA/SDGC:** una o ambas de estas autoridades dentro del HDS pueden autorizar la extracción de los registros de cámaras. De ser autorizada, solicitud se deriva a informática e indican a quien deben ser entregados.

**TIC 's (informática):** Encargados de realizar la extracción y entrega del registro solicitado y autorizado. Llevan registro de videos entregados, a quien y cuando.

**Sub Dirección administrativa SDA:** toma conocimiento de todos los videos entregados a través de TICs. Autoriza la revisión de cámaras en situaciones NO relacionadas con pacientes en tratamiento.

## Definiciones

**Video vigilancia:** tecnología de vigilancia visual que combina los beneficios analógicos de los tradicionales CCTV con las ventajas digitales de las redes de comunicación, permitiendo supervisión local de imágenes

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

## Desarrollo

### Uso de video vigilancia

La progresiva implementación del modelo UHCIP en el Hospital del Salvador, se realiza siguiendo la normativa vigente otorgada por el MINSAL. En ella, se indica la disposición del espacio físico para favorecer un espacio seguro para los usuarios, fortaleciendo el vínculo terapéutico a través de ambientes diseñados para ello. Con este objetivo, se dispone apoyar la vigilancia realizada por personal clínico de manera presencial, con un sistema de videovigilancia conectado al CCTV para pasillos, accesos y espacios exteriores a la unidad (exceptúa baños, debido a que son un espacio privado).

La videovigilancia en ambientes de hospitalización psiquiátrica, se debe realizar con derecho a la privacidad, autonomía y dignidad de pacientes como derechos humanos fundamentales. Acorde a la Ley de derechos y deberes de los pacientes, se debe “respetar y proteger la vida privada y la honra de la persona durante su atención de salud, (...) en relación con la toma de fotografías, grabaciones o filmaciones, cualquiera que sea su fin o uso”. Sin embargo, a su vez mediante el mismo procedimiento se vela por la seguridad de la vida, detectando riesgos que podrían alterar el ambiente terapéutico para los usuarios.

Para el cumplimiento de la legislación, cada usuario al momento de ingresar, es informado sobre los aspectos clave de su hospitalización, indicando que la videovigilancia se utiliza con el fin único de recabar información con respecto a aspectos clave de seguridad, y debe constar en el “Consentimiento informado”, con su firma o del tutor legal correspondiente.

La normativa vigente sobre los derechos fundamentales de las personas con enfermedad mental (Ley 21.331, busca proteger los derechos “a la libertad personal, a la integridad física y psíquica, al cuidado sanitario y a la inclusión social y laboral”. Es por ello, que se determinan específicamente responsables y flujo de revisión de las imágenes con el fin de resguardar los derechos fundamentales. Como lo indica la misma Ley, en su artículo 21: “El manejo de conductas perturbadoras o agresivas que pongan a la persona en condiciones de riesgo real e inminente y que amenacen la integridad o la vida de sí misma o terceros debe hacerse con estricto respeto a los derechos humanos”.

Dada la disposición actual de la infraestructura de las salas de hospitalización, las unidades actualmente cuentan con cámaras de videovigilancia en los pasillos de la unidad, salas multiuso, accesos centrales y habitaciones, que permiten visualizar en tiempo real a los usuarios sin invadir su espacio personal, por ejemplo, durante la rutina nocturna de los usuarios, vigilando el patrón del sueño sin alteración del entorno. Existen

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

también unidades en áreas comunes del establecimiento (patios, pasillos, entradas, otras), ya que muchas de las actividades clínicas que realizamos con nuestros usuarios se desarrollan en estos espacios.

**Para la videovigilancia dentro de unidades:** se dispone en cada estación de enfermería, un monitor con acceso a las imágenes en vivo (no cuentan con audio). En caso de realizar algún procedimiento clínico que requiera privacidad, se dispone de biombos para limitar la visión hacia el usuario, tanto desde cámaras como desde la misma unidad.

**Para la videovigilancia fuera de unidades:** se dispone un monitor con acceso a las imágenes en vivo (no cuentan con audio) en estación de guardias, SSGG e Informática.

En ninguna situación está permitido grabar registros en vivo durante turno.

Las imágenes son consideradas como un dato de carácter sensible, a las que solo se puede acceder con el permiso escrito de una o más de las siguientes autoridades:

- Subdirector Médico,
- Subdirector de Gestión del Cuidado

En caso que algún funcionario de sala pesquise alguna situación que amerite revisión, debe avisar a algún profesional de la unidad, quien realiza la solicitud formal con copia a jefatura de la unidad para análisis de las imágenes con el equipo clínico . Todo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5° letra b) inc. Primero, de la ley 20.584.

## Parámetros de Solicitud.

**Situaciones clínicas** que ameritan revisión de registros por cámara:

- En caso de sospecha de situaciones de vulneraciones de derechos humanos de pacientes (abusos, maltratos, torturas u otros) por parte de algún/a funcionario/a interno o externo del HDS: En caso de que la sospecha sea confirmada, las grabaciones deben ser guardadas por quien solicita para posibles investigaciones, sumarios u otros.
- Estudio retrospectivo de algunas situaciones clínicas: relacionado con el actuar clínico, específicamente en caso de agitaciones psicomotoras (que terminan en contención física), y donde se requiera retroalimentación tipo “debriefing” para análisis situacional con el equipo

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

clínico. También pueden ser utilizadas para analizar eventos adversos o centinelas

- Posibles situaciones de abuso / agresiones u otra entre pacientes o de familiares a pacientes o viceversa

### **Situaciones no relacionadas con atención a pacientes:**

Los registros de cámaras (dentro y fuera de sala), también pueden ser utilizados para situaciones no relacionadas con la atención de pacientes:

- Robos dentro y fuera de sala
- Choques
- Rayones entre autos
- Situaciones relacionadas al RRHH que se consideren conflictivas
- Otras según criterio de quien solicite

### **Procedimiento de solicitud**

Para solicitar los registros de cámaras, el profesional clínico debe enviar un correo (con copia a jefatura directa) a SDGA y SDGC indicando lo siguiente:

- Unidad Hospitalización del paciente.
- Ubicación(es) en la unidad o en espacios abiertos
- Fecha y Hora.
- Motivo detallado de la solicitud

Para las Situaciones no relacionadas con atención a pacientes, interesado/a debe enviar un correo (con copia a jefatura directa) a SDA indicando lo siguiente:

- Ubicación(es) en la unidad o en espacios abiertos
- Fecha y Hora.
- Motivo detallado de la solicitud

### **Autorización**

- SDGA/ SDGC / SDA autorizan o niegan solicitud
- De ser autorizada, la solicitud se reenvía a Informática con copia al solicitante
- Informática coordina, extrae y entrega grabación solicitada y autorizada a personal indicado informando la finalización del proceso dejando en copia a los involucrados y su jefatura directa (SDA).

	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

### Tiempo de Espera

- 1-2 Días hábiles; sujeto a cantidad de GB de los registros y horario de solicitud.

### Entrega del Registro.

- Registro de cámaras es entregado en memoria USB y se importa directamente en equipo de funcionario, unidad o jefatura indicada.
- Privilegiar un PC que tenga acceso limitado. En caso de información muy sensible, se sugiere un PC de dirección con clave asociado, a la subdirección que corresponda.
- No se entrega memoria USB con grabación.
- Solo se entrega el registro de cámaras.
- Registro de grabación en memoria USB será eliminado en 5 días.
  - Esto permite la reutilización del Pendrive.
  - Protección de la información.

### Información general de registros.

En esta sección se informa la cantidad de cámaras por sala de Hospitalización y el tiempo de almacenamiento que tiene cada dispositivo.

Sala De Hospitalización	Cantidad de Cámaras	Duración de Registro (Días)
Sala Valenzuela	8	5-7
Sala Azócar	8	5-7
Sala Infanto Juvenil	9	40
Sala Adolescentes	11	
Sala UME	15	
Sala UCE	15	
Sala SAM	9	
Espacios libres	12	

<b>Oficina de Calidad y Seguridad</b> 	<b>Video Vigilancia</b>  <b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

## Importante

La finalidad de solicitar los registros de cámaras es revisar y analizar los hechos y procedimientos para elaborar planes de mejora que permitan mejorar la calidad de servicio y seguridad de los pacientes; y aclarar situaciones que sirvan de prueba para solucionar algunas situaciones extraordinarias.

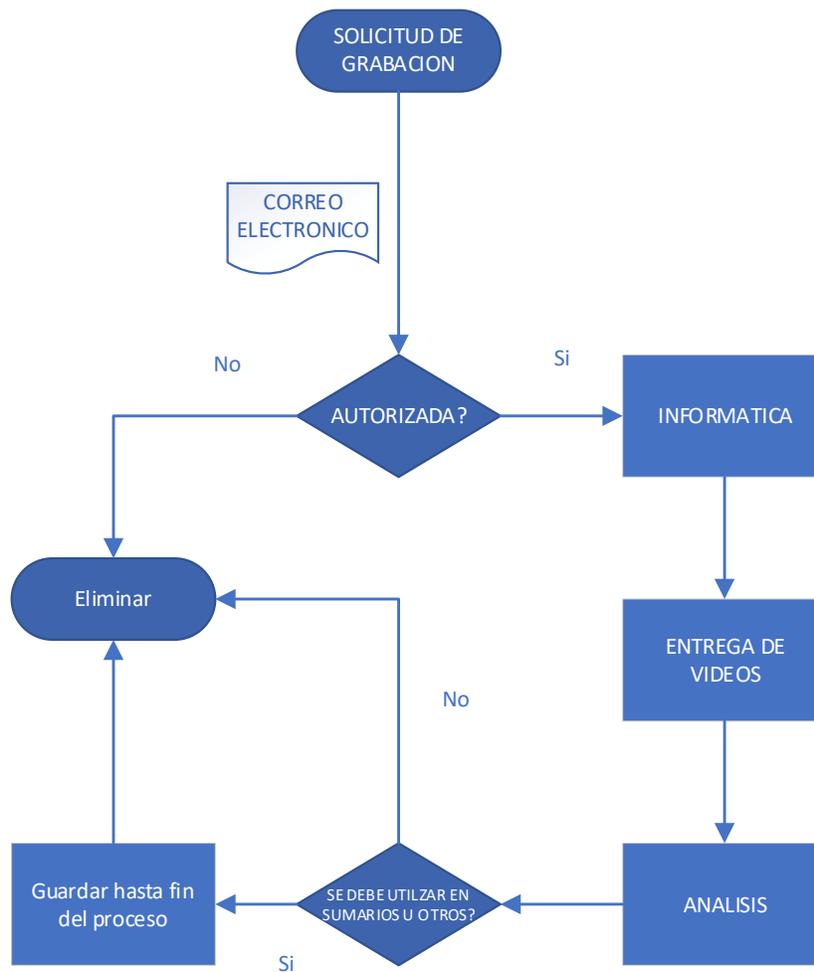
Cualquier otro uso indebido o difusión no autorizada de los registros está prohibido.

Es responsabilidad de los involucrados mantener bajo resguardo la información y eliminación de los registros de cámaras luego de su uso. Esta responsabilidad está asociada a individuos/as, NO a cargos. En la eliminación se debe informar a informática (ministro de fe) para borrar y dejar registro.

Está prohibido que alguien grave o copie los registros a través de elementos personales.

<b>Oficina de Calidad y Seguridad</b> 	<b>Video Vigilancia</b>  <b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

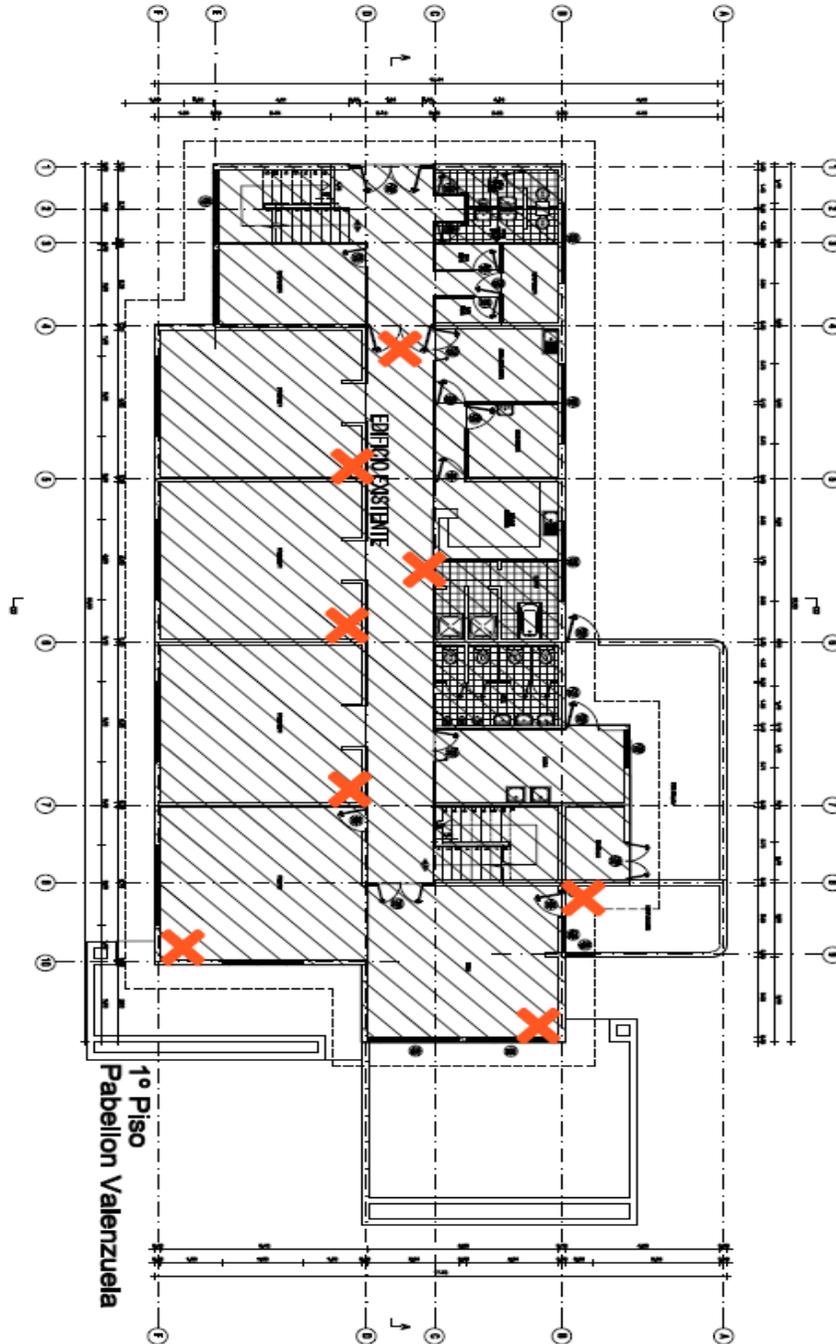
## Flujograma





## Ubicaciones de cámaras por sala.

### UHCIP HOMBRES





# Video Vigilancia

## Hospital Del Salvador – Valparaíso

**Código:**

VV 1.1

**Versión:**

1

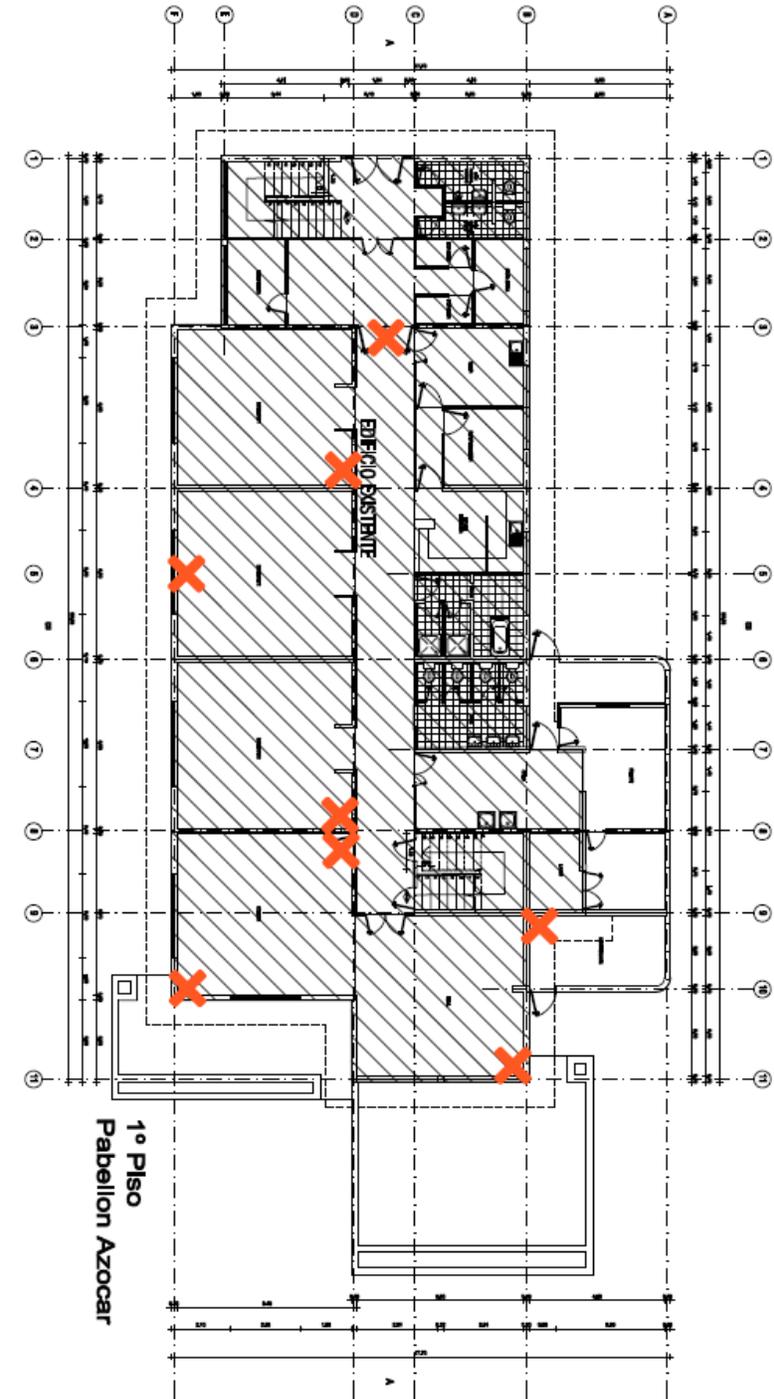
**Fecha:**

Dic 2023

**Prox. Revisión:**

Dic 2028

### UHCIP MUJERES





# Video Vigilancia

## Hospital Del Salvador – Valparaíso

**Código:**

VV 1.1

**Versión:**

1

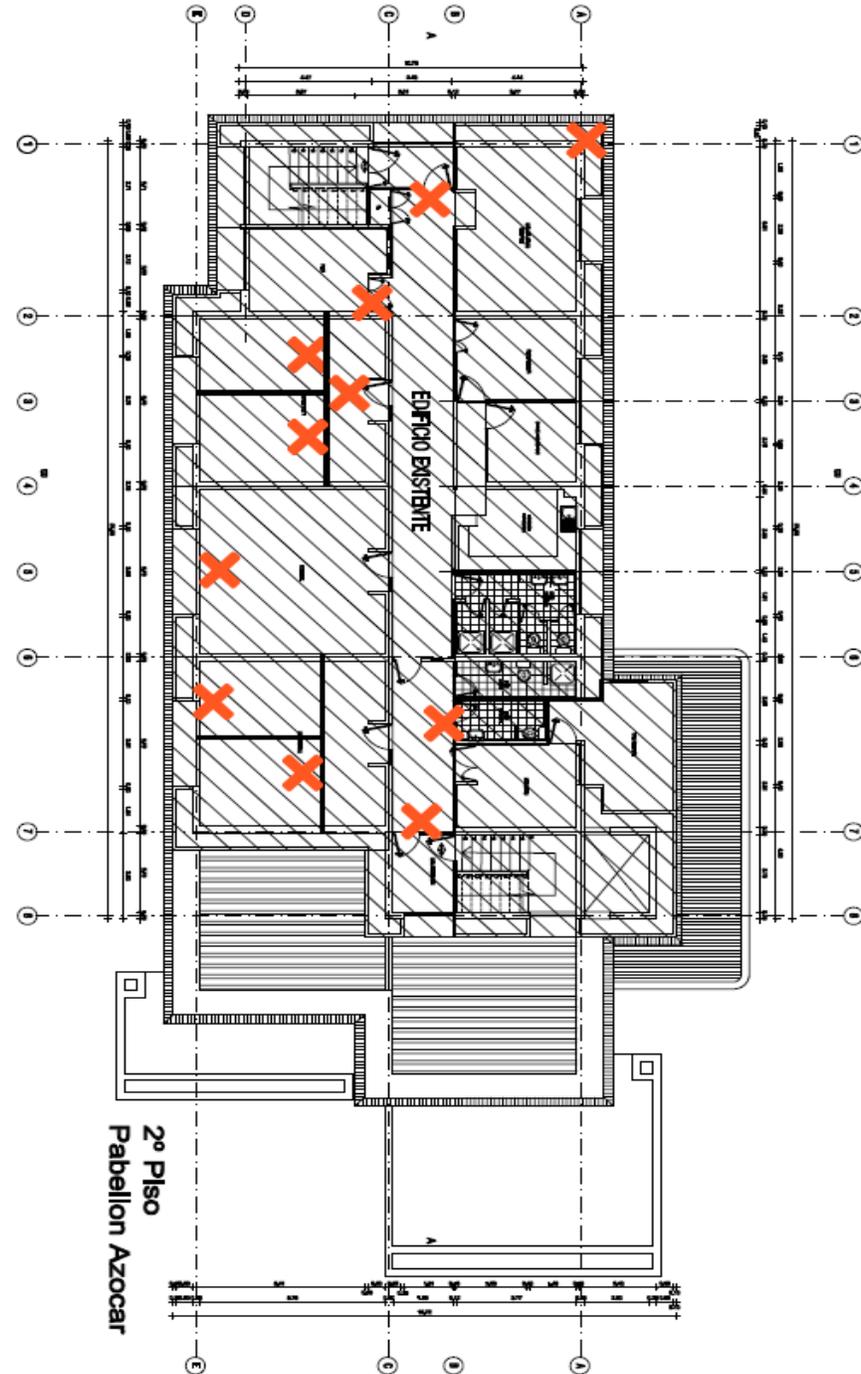
**Fecha:**

Dic 2023

**Prox. Revisión:**

Dic 2028

### SALA ADOLESCENTE





# Video Vigilancia

## Hospital Del Salvador – Valparaíso

**Código:**

VV 1.1

**Versión:**

1

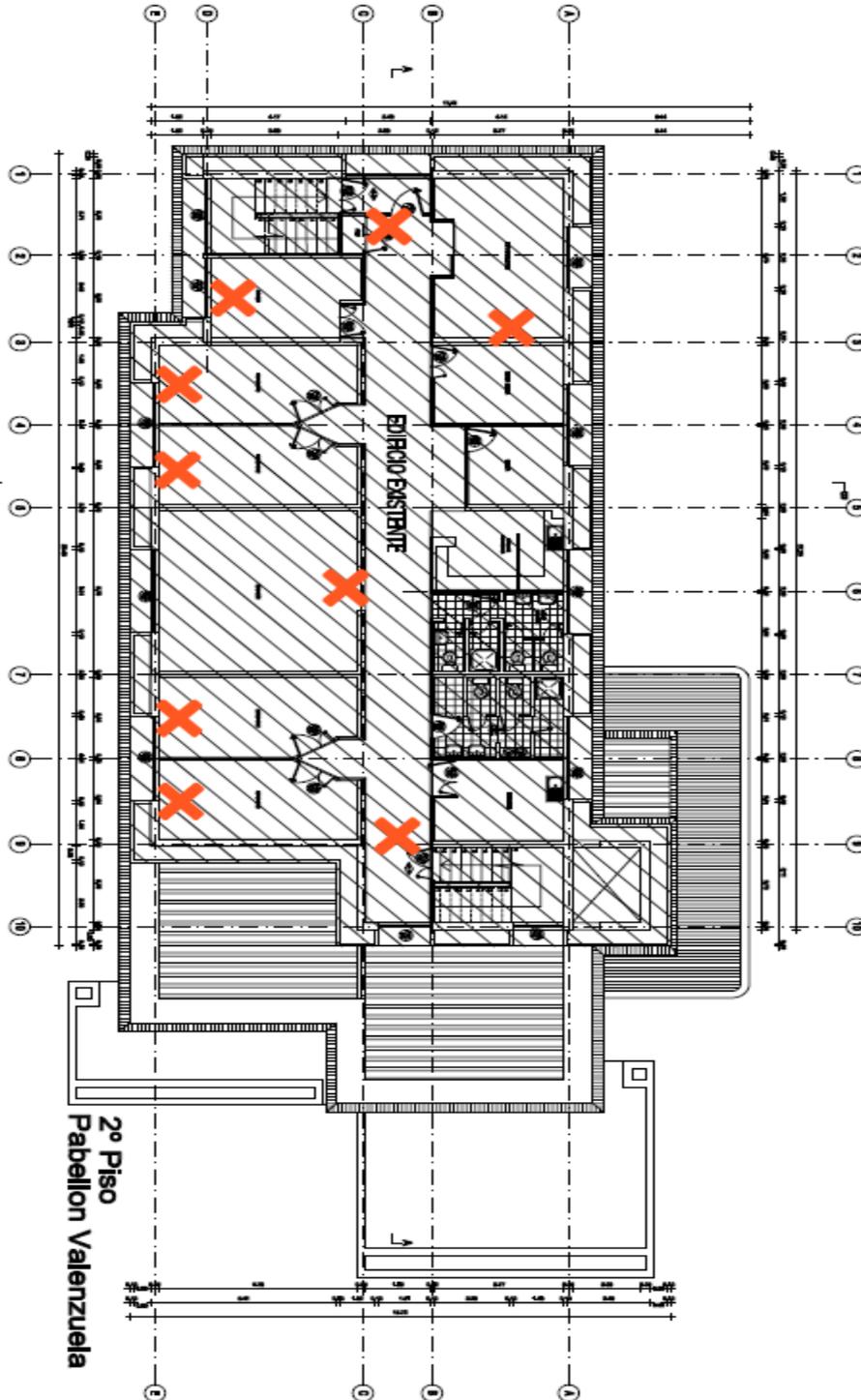
**Fecha:**

Dic 2023

**Prox. Revisión:**

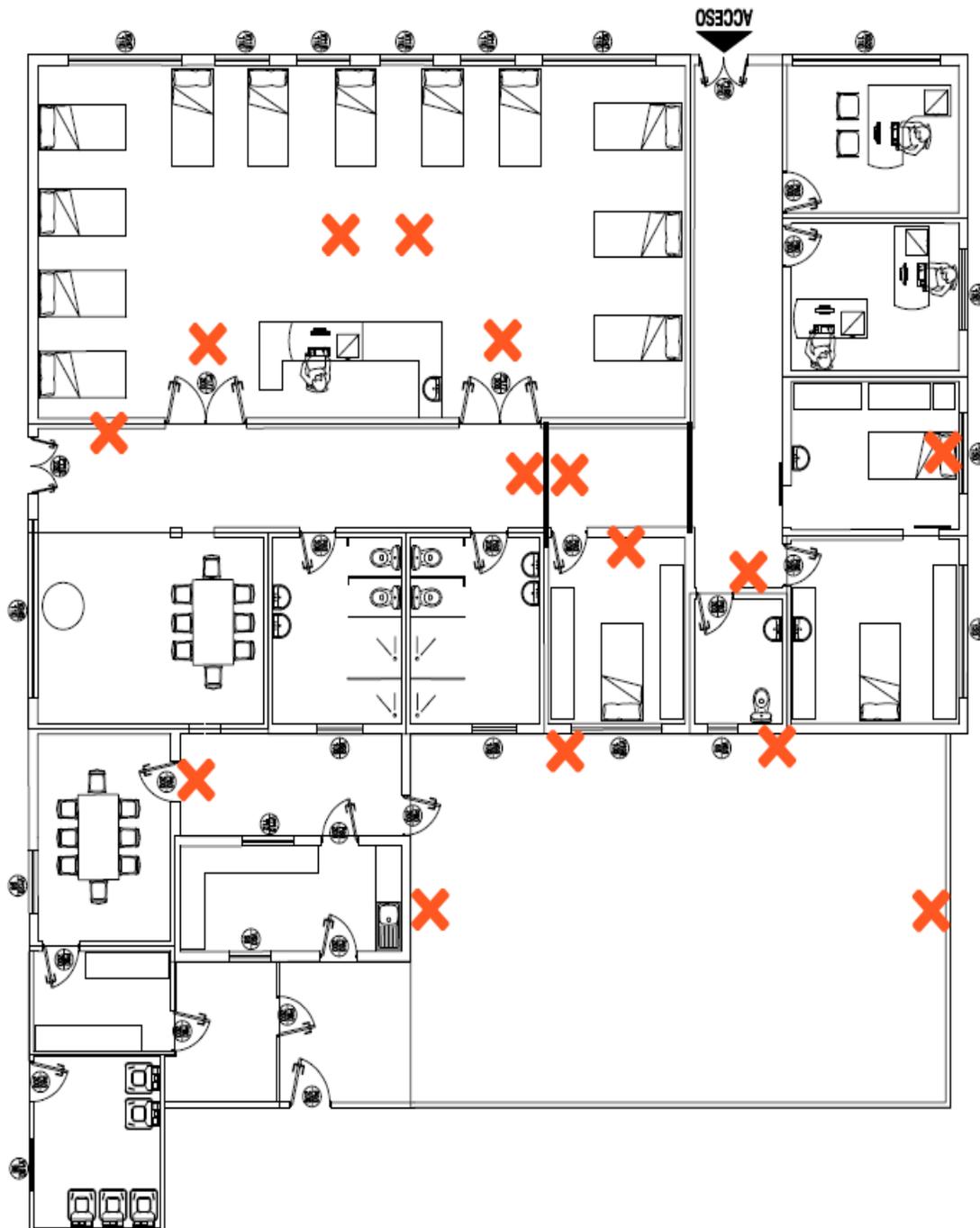
Dic 2028

### UNIDAD INFANTO JUVENIL



<b>Oficina de Calidad y Seguridad</b> 	<b>Video Vigilancia</b>  <b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b>	<b>Código:</b> VV 1.1
		<b>Versión:</b> 1
		<b>Fecha:</b> Dic 2023
		<b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028

## SALA UCE





# Video Vigilancia

## Hospital Del Salvador – Valparaíso

Código:

VV 1.1

Versión:

1

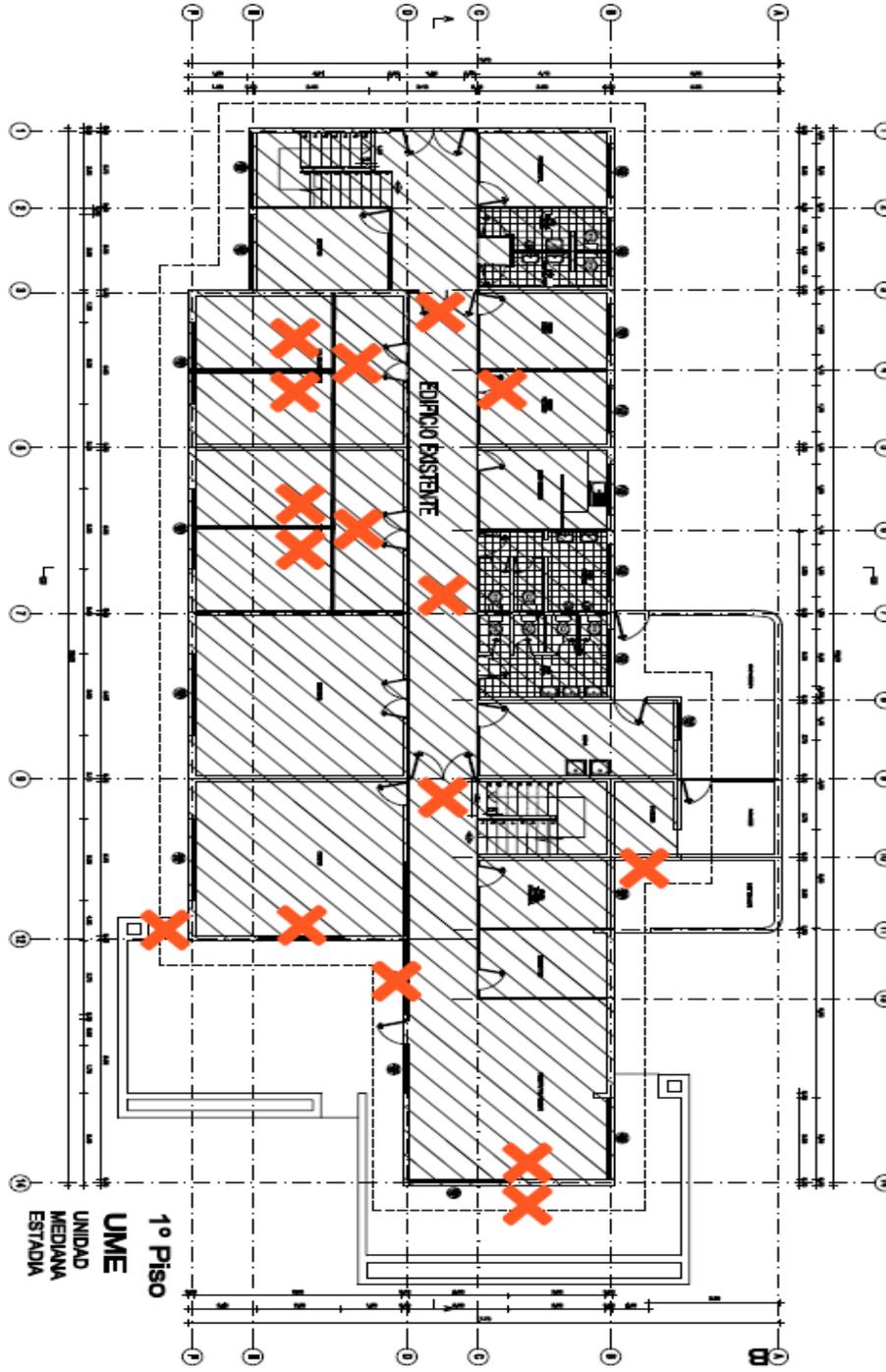
Fecha:

Dic 2023

Prox. Revisión:

Dic 2028

### SALA UME





## CÁMARAS EN ESPACIOS LIBRES



<p>Oficina de Calidad y Seguridad</p> 	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<p><b>Código:</b> VV 1.1</p>
		<p><b>Versión:</b> 1</p>
		<p><b>Fecha:</b> Dic 2023</p>
		<p><b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028</p>

## Plan de monitoreo

No aplica

## Plan de supervisión

No aplica

## Distribución

- Dirección
- Sub Dirección Médica
- Sub Dirección de Gestión del Cuidado
- Sub Dirección Administrativa.
- Unidades de Atención Cerrada
- Sub Departamento Gestión del Cuidado
- Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente
- Sub Departamento de Informática.

<p>Oficina de Calidad y Seguridad</p> 	<p>Video Vigilancia</p> <p><b>Hospital Del Salvador – Valparaíso</b></p>	<p><b>Código:</b> VV 1.1</p>
		<p><b>Versión:</b> 1</p>
		<p><b>Fecha:</b> Dic 2023</p>
		<p><b>Prox. Revisión:</b> Dic 2028</p>

## Anexos

### Control de entrega de videos en Informática

Solicitante	Fecha	Entregado en	Eliminado

### Control de cambios

Numero edición	de	Cambios	Fecha	Firma
<b>1</b>		<b>ELABORACION DOCUMENTO</b>	<b>Diciembre 2023</b>	<b>Yerko Retamales</b>