

La gestión optimizada de los recursos de seguridad

Presente y futuro de la seguridad en los hospitales

Jornada de seguridad integral en centros sanitarios

Sra. Magdalena del Rio Maluenda

5 de junio de 2013

Hospital de la Santa Creu i Sant Pau



Objetivo:

- **En base al criterio de que los servicios de seguridad privada se han de prestar al usuario como un servicio de seguridad a medida, entendemos que corresponde al proveedor y al cliente los siguientes objetivos:**
- El proveedor de servicios de vigilancia no es conocedor del entorno donde tiene que prestar el servicio. Debe suministrar al cliente los recursos básicos establecidos y posteriormente colaborar con éste en la adaptación del personal a los diferentes perfiles de cada puesto de trabajo.
- El proveedor de servicios tecnológicos es conocedor de las necesidades básicas del cliente pero no de los recursos más óptimos en función de los diferentes actividades que se ha desarrollado dentro de la organización o grupo de empresas donde se han de prestar los servicios, por tanto corresponden al cliente especificar los requerimientos más idóneos.
- Para poder garantizar estos objetivos el cliente debe de disponer de un Departamento específico gestor de la seguridad, subsidiario y colaborador de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, dirigido por un Director de Seguridad especialista y conocedor a fondo del entorno y actividades por las que debe de velar.
- **Para optimizar la gestión de los recursos, el Departamento de seguridad ha disponer de un Centro de Control de Seguridad como lugar estratégico para prestar los servicios contratados.**



Identidad:

- Servicio estratégico y punto neurálgico para :
 - La gestión centralizada de la prestación de los servicios de vigilancia
 - Recepción y gestión centralizada de alarmas
- Dependencia directa
 - Servicio de Seguridad (Departamento de Seguridad registrado en el Ministerio del Interior)
 - Dirección del Hospital
- Dependència exterior
 - Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
 - Policía autonómica
- Dirección de la Gestión
 - Jefe de Seguridad (Director de Seguridad titular)
 - Coordinador Delegat (Director de Seguridad)

Identidad



Recursos:

Humanos

- Jefe de Equipo, Operador de Consola
- Auxiliar de servicios
- Equipo de vigilancia periférica
- Técnico de mantenimiento correctivo y preventivo.

Sistemas electrónicos

- Conexión a la red (recepción, comunicación y registro de documentación).
- Sistema de CCTV
- Sistema de videovigilancia
- Recepción y gestión de alarmas de:
 - > Incendio
 - > Intrusión y pulsadores antipánico
 - > Técnicas
 - > Residuos radioactivos
 - > Ascensores
 - > Megafonía de emergencia

Medios de intercomunicación

- Telefonía: exterior, corporativa i móviles
- Transmisores (talki-walkis)
- Interfonía

Identidad



Recursos



Documentación:

- Normas básicas y temporales del Servicio
 - Específicas por puestos de vigilancia
- Protocolos internos
 - Establecidos con otros Servicios del Hospital
- Protocolos externos
 - Establecidos con otras Entidades
- Procedimientos operativos sistemas
 - Funcionamiento correcto de los equipos
- Plan de Seguridad
 - Actualización periódica
- Plan de contingencia
 - Actualización en función de nuevos requerimientos
- Plan de autoprotección interno y plan de emergencias externas
 - Actualización periódica
- Proyectos de obra nueva, reforma y/o acondicionamiento
 - Implantación nuevos sistemas electrónicos
- Archivos administrativos
 - Informes, registros, recibos, otros

Identidad



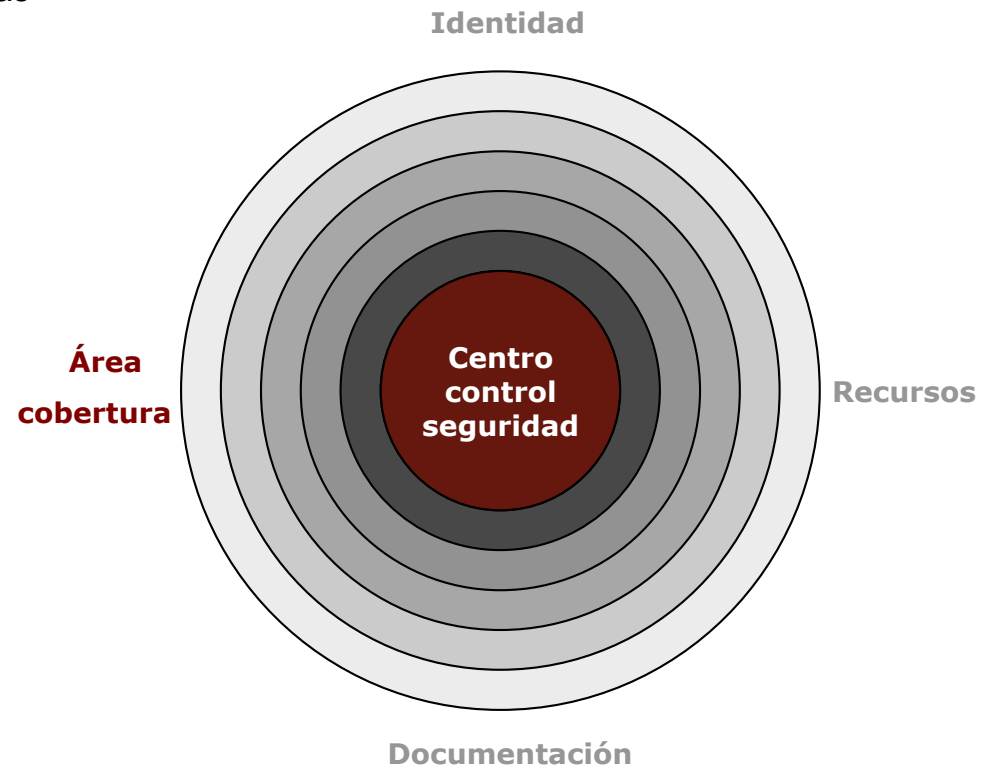
Recursos

Documentación



Area de cobertura :

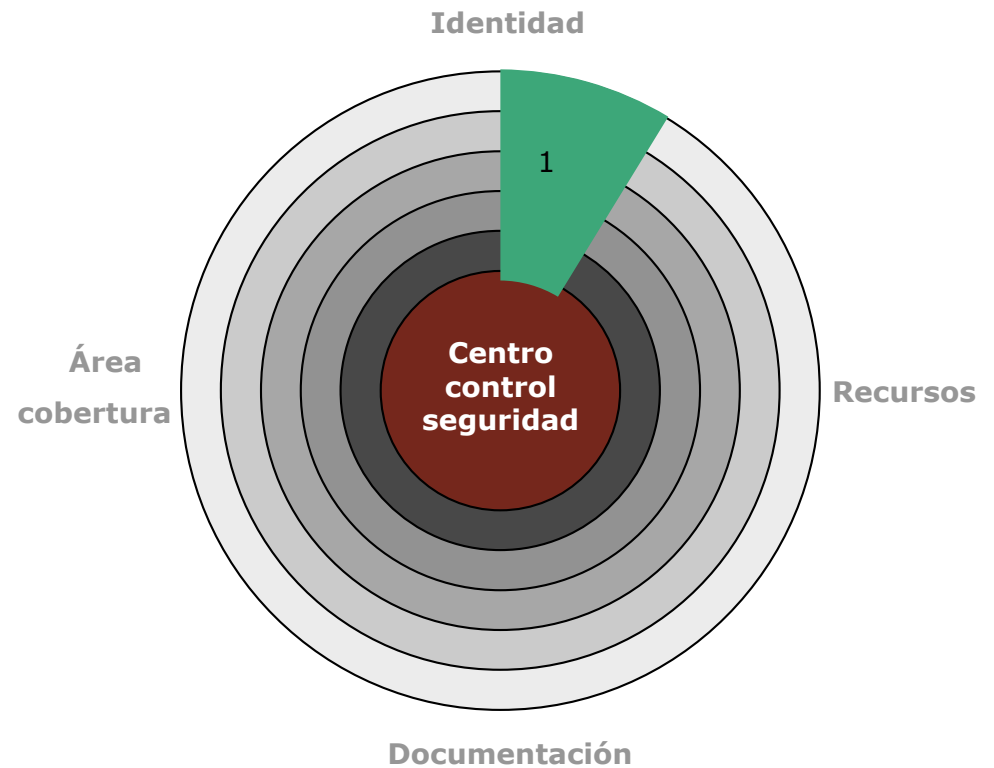
- Fundación Privada (recinto + edificios)
- Fundación de Gestión Sanitaria
 - Estamentos: Médicos, Enfermería, RRHH, Sistemas Informáticos, Servicios Generales, otros...
 - Instalaciones específicas
 - Instalaciones especiales
 - Empresas externas colaboradoras
- Instituto de Investigación
- Docencia
 - Facultad de Medicina
 - Escuela Universitaria de Enfermería
- Otras Instituciones usuarias del recinto
 - Instituto Catalán Ciencias Cardiovasculares
 - Banco de Sangre
 - Fundación Villavecchia
 - Otros...



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación



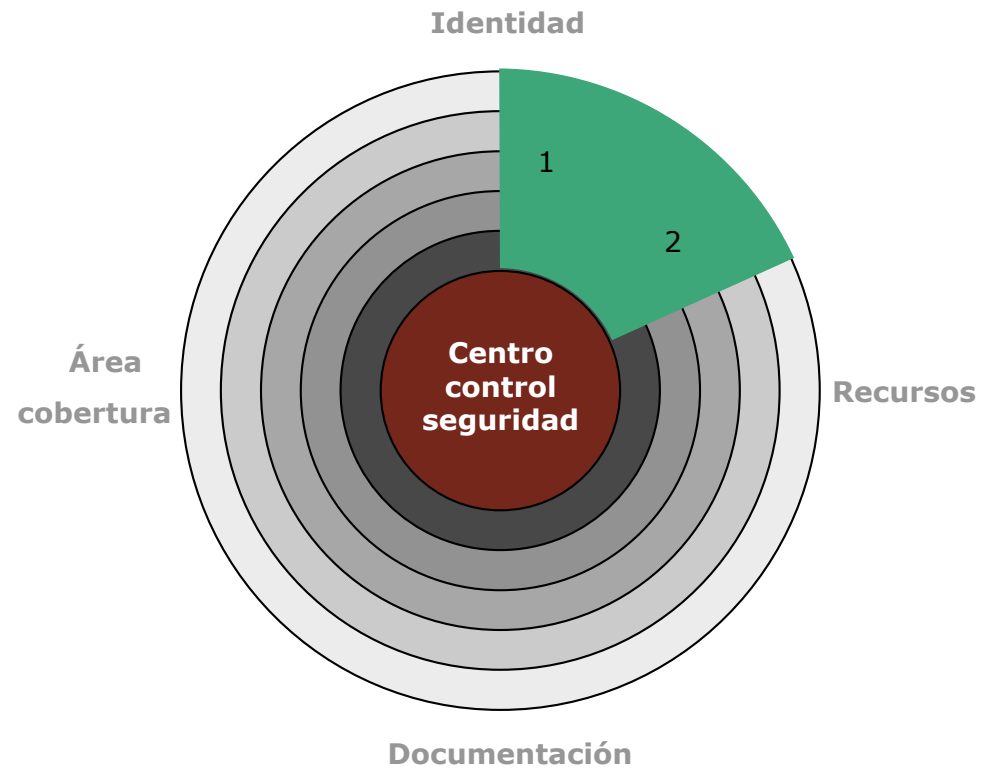
Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

- Seguimiento y registro



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

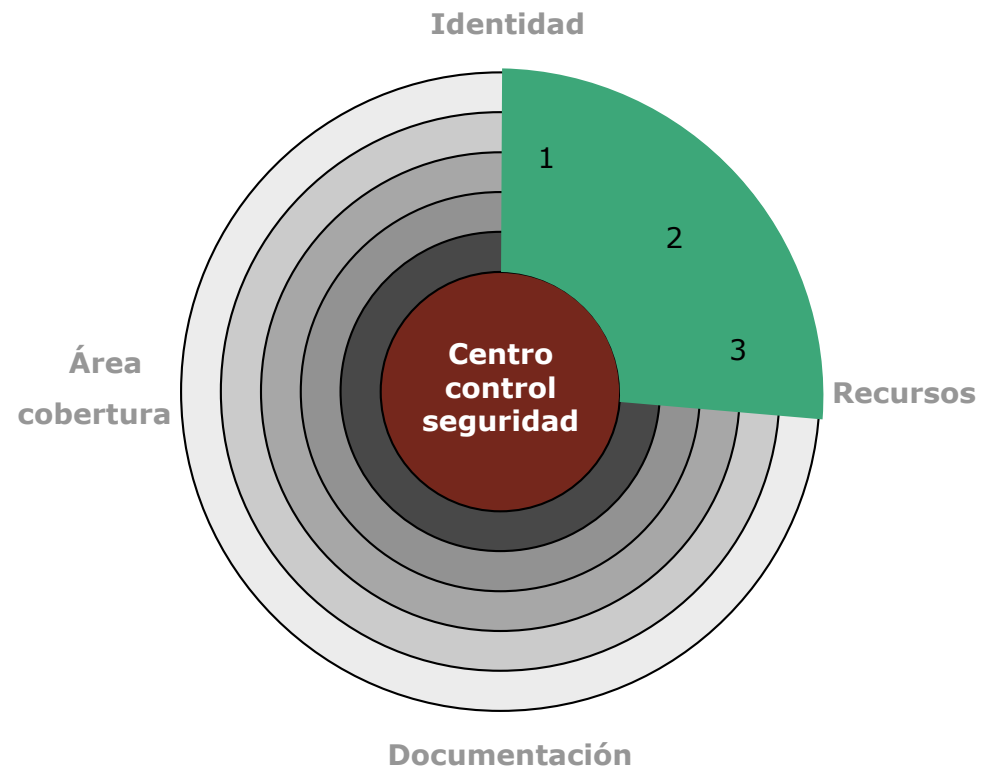
- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

- Seguimiento y registro

3. Intervenciones

- Propios
- Colaboración con Policía, Guardia Urbana, etc.



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

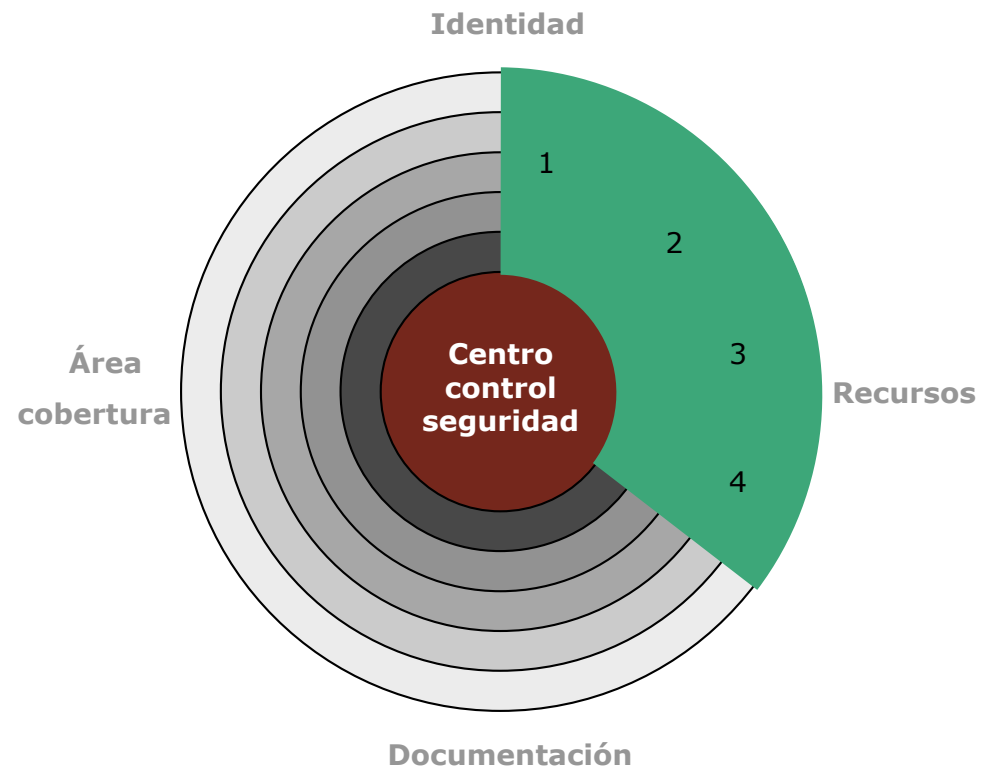
- Seguimiento y registro

3. Intervenciones

- Propios
- Colaboración con Policía, Guardia Urbana, etc.

4. Rondas de vigilancia

- Aleatorias y programadas



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

- Seguimiento y registro

3. Intervenciones

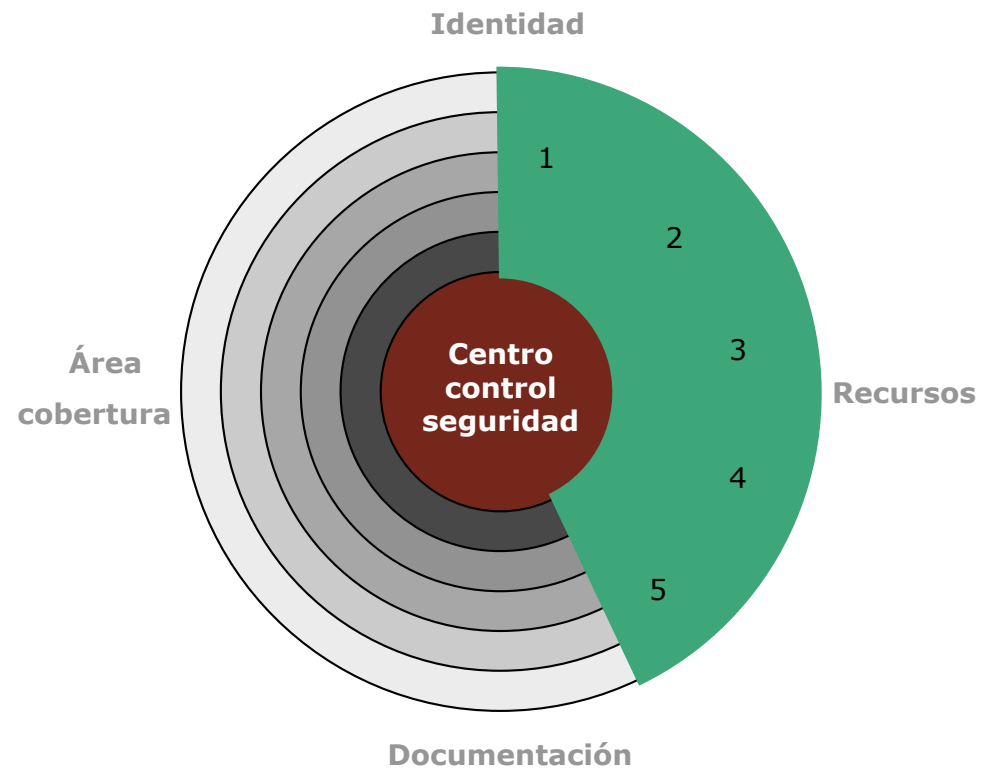
- Propios
- Colaboración con Policía, Guardia Urbana, etc.

4. Rondas de vigilancia

- Aleatorias y programadas

5. Gestión de bombines y llaves

- Amaestramiento de bombines
- Control y registro de llaves



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

- Seguimiento y registro

3. Intervenciones

- Propios
- Colaboración con Policía, Guardia Urbana, etc.

4. Rondas de vigilancia

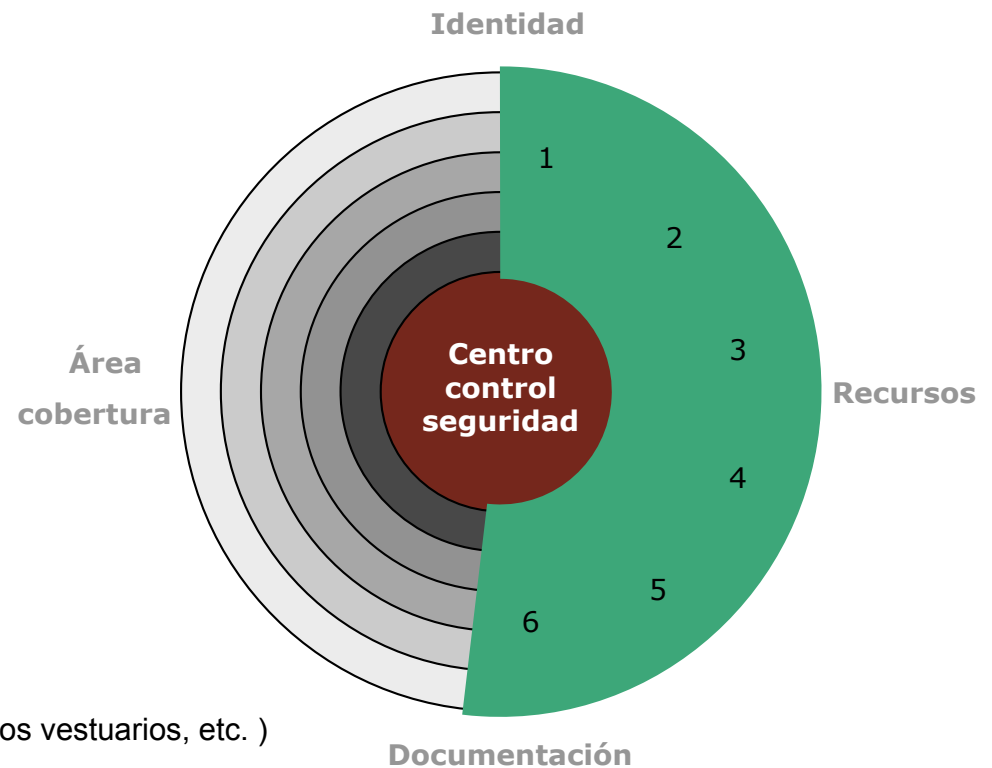
- Aleatorias y programadas

5. Gestión de bombines y llaves

- Amaestramiento de bombines
- Control y registro de llaves

6. Administración

- Actualización de datos (identificación., accesos, armarios vestuarios, etc.)
- Registro de incidencias



Operativas propias:

1. Detección y tratamiento de incidencias

- Informes de incidencias
- Investigación, resolución y comunicación

2. Informes diarios

- Seguimiento y registro

3. Intervenciones

- Propios
- Colaboración con Policía, Guardia Urbana, etc.

4. Rondas de vigilancia

- Aleatorias y programadas

5. Gestión de bombines y llaves

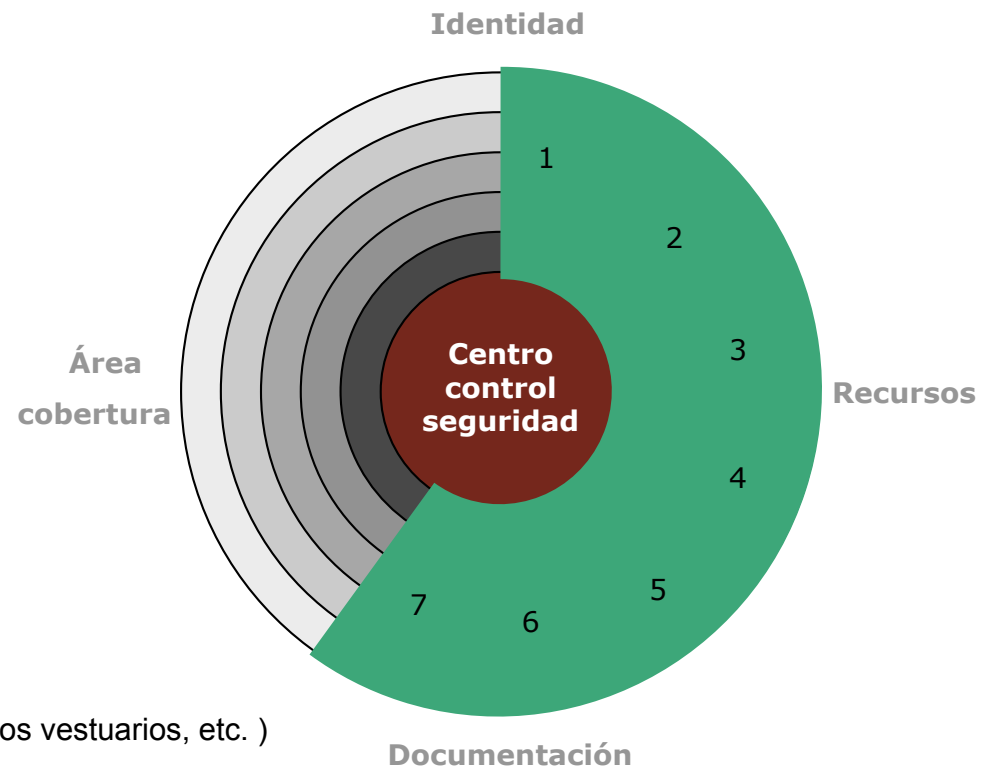
- Amaestramiento de bombines
- Control y registro de llaves

6. Administración

- Actualización de datos (identificación., accesos, armarios vestuarios, etc.)
- Registro de incidencias

7. Movilidad

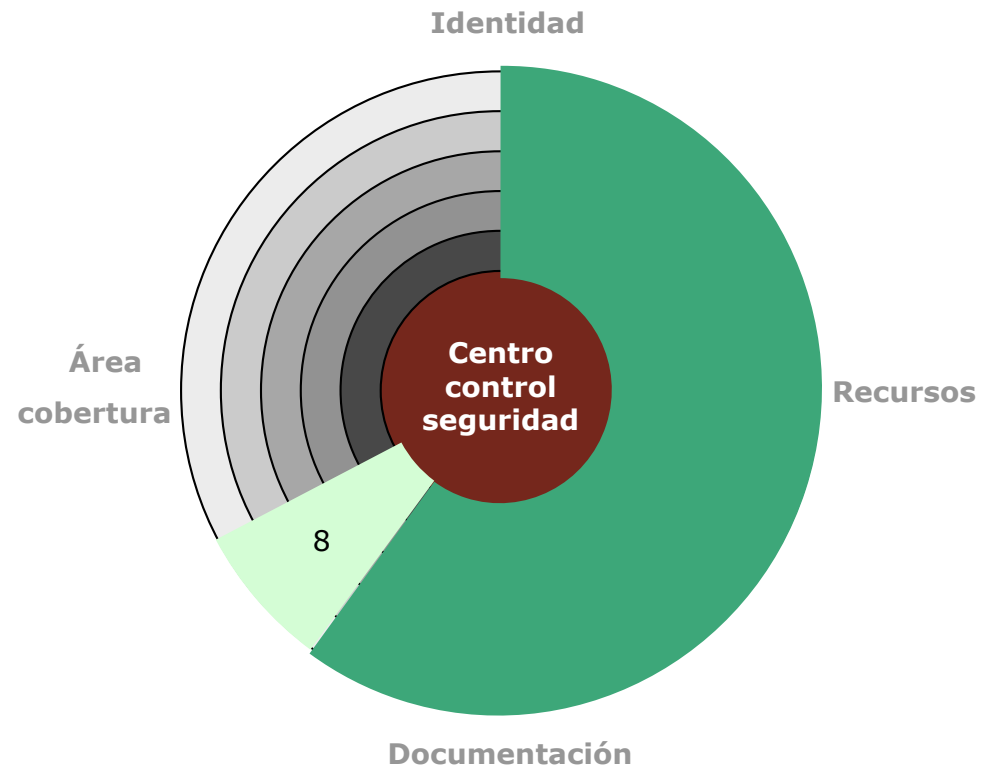
- Orientación usuarios i visitas
- Regulación circulación vehículos



Operativas de colaboración :

8. Protocolos

- Tarjetas de identificación/privilegios de acceso
- Asignación y control armarios vestuarios
- Desaparición de enfermos
- Dispensación tickets comedor laboral
- Servicios de Helipuerto
- Recogida y entrega de pertenencias
- Permisos de fuego
- Otros, ...

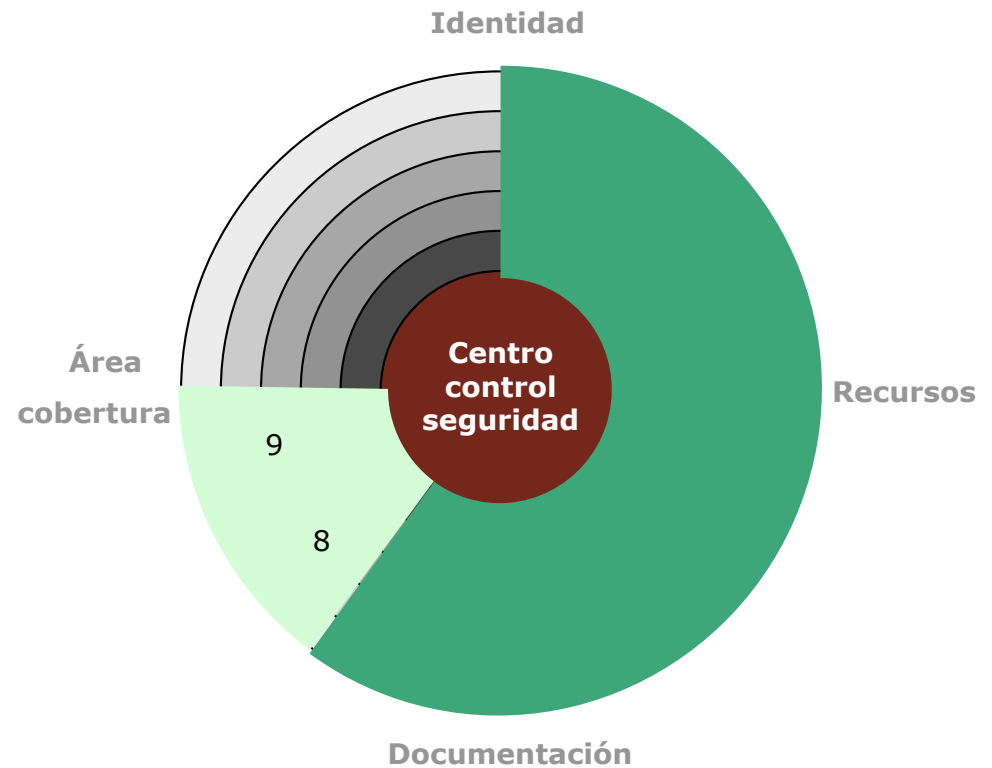


Operativas de colaboración :

8. Protocolos

- Tarjetas de identificación/privilegios de acceso
- Asignación y control armarios vestuarios
- Desaparición de enfermos
- Dispensación tickets comedor laboral
- Servicios de Helipuerto
- Recogida y entrega de pertenencias
- Permisos de fuego
- Otros, ...

9. Aperturas y cierres de espacios



Operativas de colaboración :

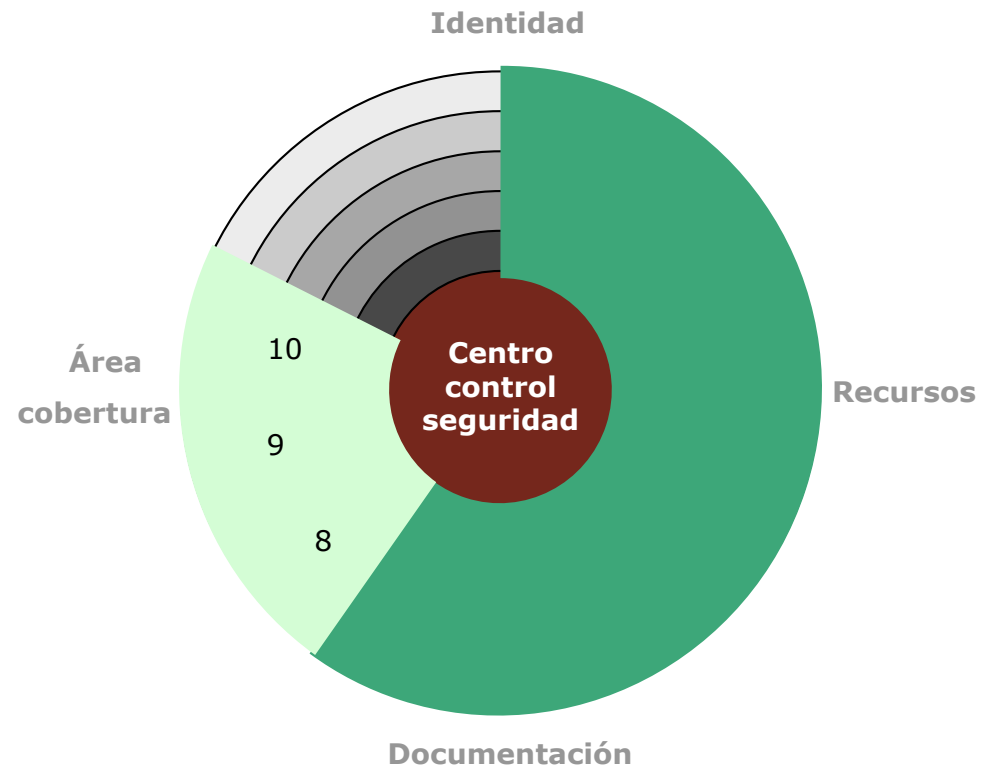
8. Protocolos

- Tarjetas de identificación/privilegios de acceso
- Asignación y control armarios vestuarios
- Desaparición de enfermos
- Dispensación tickets comedor laboral
- Servicios de Helipuerto
- Recogida y entrega de pertenencias
- Permisos de fuego
- Otros, ...

9. Aperturas y cierres de espacios

10. Actividades autorizadas

- Visitas: técnicas, medios de comunicación, otros.
- Eventos: sala de actos, vestíbulo principal, recinto, etc.



Operativas de colaboración :

8. Protocolos

- Tarjetas de identificación/privilegios de acceso
- Asignación y control armarios vestuarios
- Desaparición de enfermos
- Dispensación tickets comedor laboral
- Servicios de Helipuerto
- Recogida y entrega de pertenencias
- Permisos de fuego
- Otros, ...

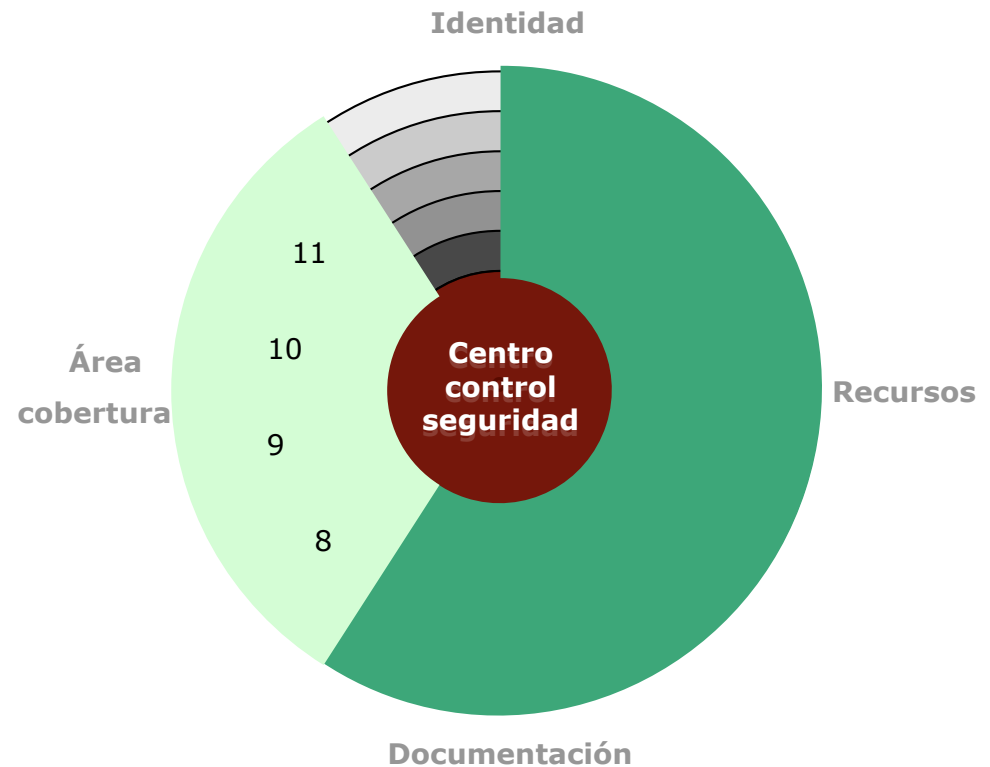
9. Aperturas y cierres de espacios

10. Actividades autorizadas

- Visitas: técnicas, medios de comunicación, otros.
- Eventos: sala de actos, vestíbulo principal, recinto, etc.

11. Detección i comunicación de deficiencias

- Mantenimiento general
- Otros Servicios



Operativas de colaboración :

8. Protocolos

- Tarjetas de identificación/privilegios de acceso
- Asignación y control armarios vestuarios
- Desaparición de enfermos
- Dispensación tickets comedor laboral
- Servicios de Helipuerto
- Recogida y entrega de pertenencias
- Permisos de fuego
- Otros, ...

9. Aperturas y cierres de espacios

10. Actividades autorizadas

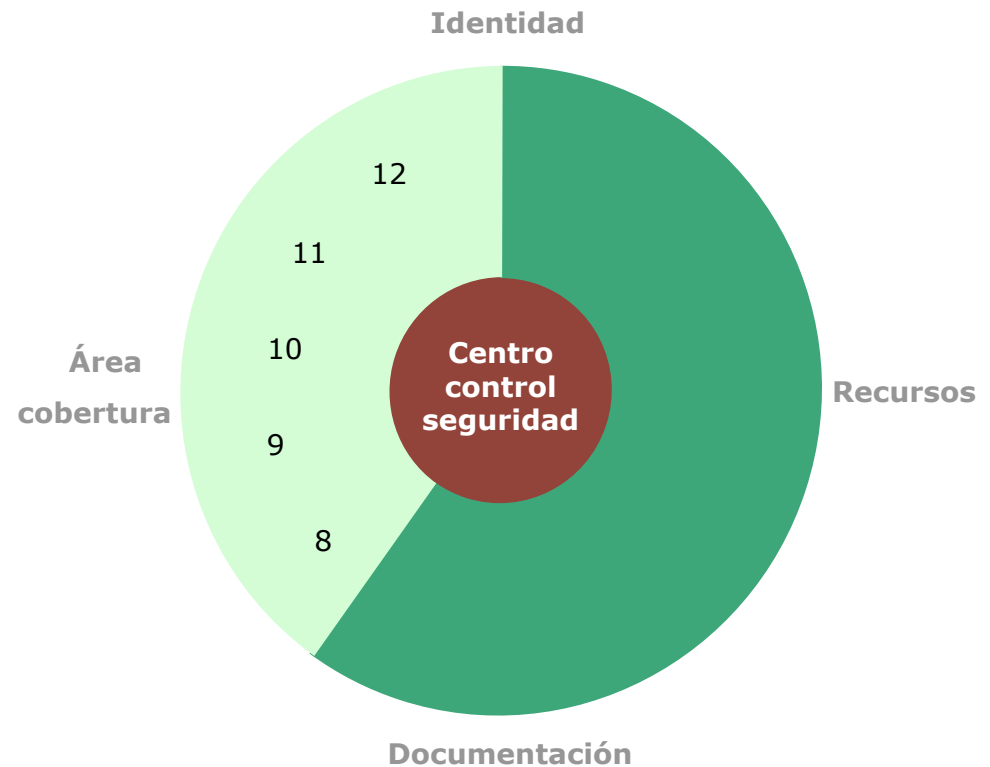
- Visitas: técnicas, medios de comunicación, otros.
- Eventos: sala de actos, vestíbulo principal, recinto, etc.

11. Detección i comunicació de deficiencias

- Mantenimiento general
- Otros Servicios

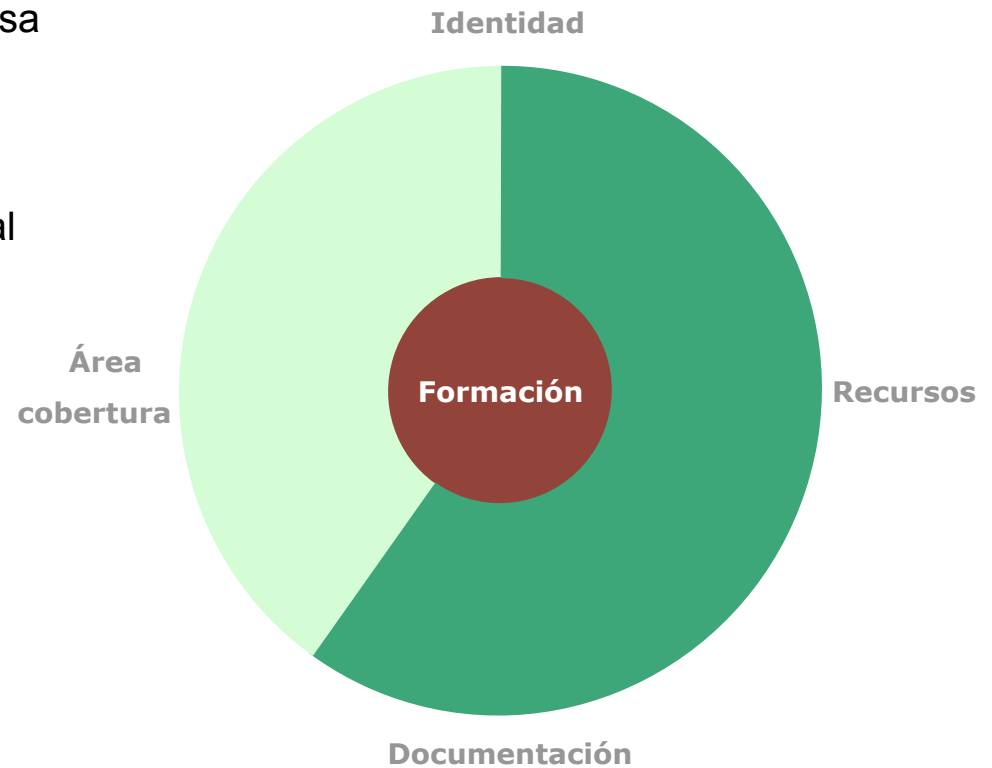
12. Administración

- Atención público (tarjetas de identificación, armarios vestuarios, llaves, etc.), aprox.100 personas/día.
- Atención telefónica (aprox. 250 llamadas/día)



Formación del personal de seguridad:

- Formación Especializada
 - Formación continua impartida por la empresa de seguridad
- Formación Especifica
 - Formación continua impartida en el Hospital



Ejemplos :

- Centralizar la recepción de las señales de alarma en un único punto de gestión ha significado un ahorro económico equivalente a 8 horas/día laborable + festivo de vigilancia de RRHH.
- La instalación óptima de sistemas electrónicos en el Muelle de descarga ha significado un ahorro económico equivalente a 8 horas/día laborable de vigilancia de RRHH / activación de vigilancia específica desde el Centro de control.
- La instalación óptima de sistemas electrónicos en el parking ambulancias ha significado un ahorro económico equivalente a 16 horas/día laborable + festivo de vigilancia de RRHH / activación de vigilancia específica desde el Centro de control.



Propuestas :

- Invertir en sistemas tecnológicos repercute en:
 - Reducir horas de servicio en recursos humanos
 - Gestionar más información sobre incidencias
 - Facilitar las investigaciones internas
 - Aportar mas pruebas a la colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad
 - Otros
- Optimizar la prestación de los servicios de vigilancia en base a:
 - Formación adecuada al entorno de trabajo
 - Proceso de selección del personal en función del perfil mas adecuado al escenario del puesto de vigilancia.
 - Agrupar perfiles comunes por turnos de vigilancia



Conclusión :

- Abrir al máximo el abanico de posibilidades que nos permita prestar servicios de seguridad dentro del marco legal.
- Prestar servicios de seguridad “generando dependencia” a las organizaciones que, algunas sin conocimiento, nos necesitan.



Gracias.