



GOBIERNO DE JALISCO

SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.

AUTORIZACIONES

DOCUMENTÓ:

RÚBRICA

LAURA PATRICIA CORONA CAMPOS

ENC. CUOTAS DE RECUPERACIÓN

APROBÓ:

RÚBRICA

DRA. LUZ ADRIANA GONZÁLEZ

SUBDIRECTOR MEDICO

AUTORIZÓ:

RÚBRICA

DR. NICOLÁS MOSQUEDA VÁZQUEZ

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA BARCA

CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

No./FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 29 DE JUNIO 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 La Barca
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
Fecha de Publicación 06 de abril de 2017



PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

Objetivo

Identificar las necesidades socio – familiares del paciente en las áreas de urgencias, hospitalización y consulta externa contribuyendo en la atención integral, con la aplicación de los procedimientos específicos de trabajo social.

Alcance

Este procedimiento aplica al profesional de trabajo social operativo de esta unidad médica de segundo nivel.

Políticas

1. El trabajador social deberá atender al paciente y familiar durante su estancia en urgencias y consulta externa, con trato digno, equidad, respeto, responsabilidad y humanitarismo.
2. El profesional de trabajo social contribuirá, a que el usuario y/o familiares identifiquen sus derechos así como el reglamento interno del hospital.
3. Deberá propiciar la participación de los pacientes y/o familiares en el tratamiento médico social.
4. Deberá contribuir en las acciones de educación para la salud, dirigidas al usuario y/o familiares.
5. Al inicio de cada jornada laboral pasará visita al paciente de urgencias y atender con prioridad, los casos de consulta externa.
6. Es responsabilidad del trabajador social, presentarse e identificarse mediante su credencial institucional y uniforme.
7. Es responsabilidad de cada trabajador social mantenerse enterado de la evolución clínica y social de los pacientes a su cargo así como seguimiento y registrar los resultados en el expediente clínico.
8. Siempre que ingrese a los servicios de urgencias con acceso restringido deberá utilizar el vestuario reglamentado.
9. El trabajador social en turno deberá proporcionar información y/o orientación extra muros de costos, servicios, lugares de auxiliares de diagnóstico y/o referencias a familiares que lo requieran.
10. Es responsabilidad del trabajador social en turno registrar todos aquellos documentos generados en su jornada laboral.
11. Es responsabilidad del trabajador social dejar pendientes por escrito en el censo al turno siguiente, cuando éstos existan.
12. El trabajador social deberá realizar todas aquellas gestiones necesarias, dirigidas en bien del paciente y/o familiar como también del personal de la unidad.
13. Es obligación del personal de Trabajo Social operar y evaluar el sistema de Referencia y Contrarreferencia
14. Es obligación del trabajador social realizar estudios socioeconómicos y gestionar la exención de pago cuando la situación del paciente lo amerite, cumpliendo estrictamente lo establecido por la normatividad.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

Políticas

15. Es responsabilidad del trabajador social gestionar ante el área de trasportes del hospital a otras instancias, la referencia de pacientes u otras Unidades hospitalarias públicas y privadas.
16. Es obligación del trabajador social dar parte a la Agencia del Ministerio Público del Fuero Federal y/o Estatal de los casos Médico – Legales que lo ameriten.
17. Es responsabilidad del trabajador social realizar las gestiones de entrega de cadáveres y orientar a los familiares sobre los trámites a seguir ante las instancias correspondientes.
18. Es responsabilidad del trabajador social coordinar los servicios externos auxiliares de diagnóstico y gabinete.

Definiciones

- Análisis clínico:** Exámenes que se realizan a sangre y otros componentes.
- Auxiliar de diagnóstico:** Contribuir y/o ayudar a determinar tendencias de situación, salud y enfermedad.
- Consulta externa:** Examen médico a un paciente enfermo ambulatorio, fuera del área de hospitalización, mediante cita programada.
- Derivar:** Dirigir o encaminar hacia otra dirección.
- Estado de salud:** Condición actual de la enfermedad del paciente.
- Extramuros:** Fuera de una área específica.
- Prioridad:** Es el hecho de otorgar preferencia a determinado sector o área
- Rayos x:** Son ondas electromagnéticas que viajan a la velocidad de la luz, capaces de penetrar cualquier tipo de organismo y dar imágenes radio opacas.
- Región sanitaria:** Servicios que atiende a los requerimientos sanitarios de un área sanitaria territorialmente asignada.
- SCR:** Sistema de transferencia de pacientes.
- Servicio de urgencia:** Área física destinada para la atención de pacientes con compromiso vital.
- Trámite:** Gestiones ante la necesidad de un paciente.
- Urgencia:** Situación que pone en peligro el funcionamiento de un órgano o miembro.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
Urgencias								
1.	Trabajadora Social	<p>Revise libreta de pendientes del turno anterior para gestionar los trámites sujetos a seguimiento, prepare los siguientes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios socioeconómicos. • Estudio médico social. • Egreso voluntario. • Notas de trabajo social • Censo de pacientes hospitalizados. • Folletos educativos de salud. • Pases especiales. • Reglamento hospitalario. • Hoja de referencia y contrarreferencia. • Solicitud de entrega de cadáveres. • Hoja diaria de trabajo social. 						
2.	Trabajadora Social	<p>Acuda al servicio de urgencias, revise expediente clínico de cada paciente, determine si tiene nota de trabajo social, en caso de no tenerla, elabore nota de trabajo médico social de primera vez y anéxela al expediente clínico; de requerirse realice el registro de pendientes de pacientes hospitalizados urgencias y realice registros en el censo.</p>						
3.	Trabajadora Social	<p>Verifique si el paciente viene referido de otra institución:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">¿Referido?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td>Oriente al paciente sobre la importancia de presentar su hoja de referencia y contrarreferencia al médico y registre en nota de trabajo médico social, verifique si el paciente cuenta con evaluación socioeconómica. Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Registre en nota de trabajo médico social que el ingreso del paciente fue espontáneo. Aplique actividad No. 5.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: De no contar con estudio socioeconómico y requerirse aplique siguiente actividad.</p>	¿Referido?	Entonces	Sí	Oriente al paciente sobre la importancia de presentar su hoja de referencia y contrarreferencia al médico y registre en nota de trabajo médico social , verifique si el paciente cuenta con evaluación socioeconómica. Aplique siguiente actividad.	No	Registre en nota de trabajo médico social que el ingreso del paciente fue espontáneo. Aplique actividad No. 5.
¿Referido?	Entonces							
Sí	Oriente al paciente sobre la importancia de presentar su hoja de referencia y contrarreferencia al médico y registre en nota de trabajo médico social , verifique si el paciente cuenta con evaluación socioeconómica. Aplique siguiente actividad.							
No	Registre en nota de trabajo médico social que el ingreso del paciente fue espontáneo. Aplique actividad No. 5.							
4.	Trabajadora Social	<p>Pida la tarjeta de citas (en caso de contar con evaluación socioeconómica vigente), revise los datos contenidos en la misma: fecha de vigencia, firma del trabajador social y puntos del estudio socioeconómico.</p> <p>Nota: De no contar con evaluación socioeconómica o ésta no ser vigente, elabore estudio socioeconómico, (ver procedimiento para la evaluación socioeconómica del usuario HOSP-P07).</p>						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
4

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
5.	Trabajadora Social	<p>Determine si el paciente requiere de alguna de las siguientes gestiones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Gestión</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caso Médico Legal</td> <td> <p>Notifique al Ministerio Público la situación del paciente, verifique que se elabore la notificación del caso médico legal, reciba original y dos copias del mismo, entregue original al Ministerio Público, archive una copia al expediente clínico, la segunda copia archívela en el minutario de trabajo social, registre en el libro de casos médico – legales, número de folio, nombre del paciente y si el Ministerio Público recibió la parte de lesiones, además registre en nota de trabajo médico social.</p> <p>Nota: En caso de que el Ministerio Público no hubiera recibido la parte de lesiones archive la totalidad de la notificación en trabajo social. Se realiza la actividad solo cuando se encuentra el personal de Trabajo Social, de lo contrario lo realiza el departamento de enfermería.</p> </td> </tr> <tr> <td>Egreso</td> <td> <p>Verifique situación socioeconómica del paciente, llene formato de notificación a caja, firmelo y archive en el expediente, indique al familiar que pase a caja a cubrir la cuota de recuperación, registre en nota de trabajo medico social.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Si el paciente cuenta con programa de apoyo exente de pago al mismo y registre en libro de exentos de trabajo social. •En caso de que el paciente se encuentre en calidad de detenido, notifique al Ministerio Público del egreso de paciente. •Si el egreso es por defunción revise además la correcta elaboración del certificado de defunción, oriente al familiar sobre los trámites administrativos a seguir en funeraria y registro civil, entregue el documento en original y dos copias al familiar, pida al personal de intendencia que entregue el cadáver a la funeraria y verifique que se realice adecuadamente; si la condición del paciente era caso médico legal la solicitud de entrega de cadáver deberá ser firmada por SEMEFO y el cuerpo será entregado a éste. •Si el paciente lo solicita elabore constancia (ver formato 135-046-1597) </td> </tr> </tbody> </table> <p>Determine si el paciente cuenta con programa de apoyo según políticas de gratuidad en la Secretaría de Salud Jalisco y registre en la nota de trabajo médico social.</p>	Gestión	Entonces	Caso Médico Legal	<p>Notifique al Ministerio Público la situación del paciente, verifique que se elabore la notificación del caso médico legal, reciba original y dos copias del mismo, entregue original al Ministerio Público, archive una copia al expediente clínico, la segunda copia archívela en el minutario de trabajo social, registre en el libro de casos médico – legales, número de folio, nombre del paciente y si el Ministerio Público recibió la parte de lesiones, además registre en nota de trabajo médico social.</p> <p>Nota: En caso de que el Ministerio Público no hubiera recibido la parte de lesiones archive la totalidad de la notificación en trabajo social. Se realiza la actividad solo cuando se encuentra el personal de Trabajo Social, de lo contrario lo realiza el departamento de enfermería.</p>	Egreso	<p>Verifique situación socioeconómica del paciente, llene formato de notificación a caja, firmelo y archive en el expediente, indique al familiar que pase a caja a cubrir la cuota de recuperación, registre en nota de trabajo medico social.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Si el paciente cuenta con programa de apoyo exente de pago al mismo y registre en libro de exentos de trabajo social. •En caso de que el paciente se encuentre en calidad de detenido, notifique al Ministerio Público del egreso de paciente. •Si el egreso es por defunción revise además la correcta elaboración del certificado de defunción, oriente al familiar sobre los trámites administrativos a seguir en funeraria y registro civil, entregue el documento en original y dos copias al familiar, pida al personal de intendencia que entregue el cadáver a la funeraria y verifique que se realice adecuadamente; si la condición del paciente era caso médico legal la solicitud de entrega de cadáver deberá ser firmada por SEMEFO y el cuerpo será entregado a éste. •Si el paciente lo solicita elabore constancia (ver formato 135-046-1597)
Gestión	Entonces							
Caso Médico Legal	<p>Notifique al Ministerio Público la situación del paciente, verifique que se elabore la notificación del caso médico legal, reciba original y dos copias del mismo, entregue original al Ministerio Público, archive una copia al expediente clínico, la segunda copia archívela en el minutario de trabajo social, registre en el libro de casos médico – legales, número de folio, nombre del paciente y si el Ministerio Público recibió la parte de lesiones, además registre en nota de trabajo médico social.</p> <p>Nota: En caso de que el Ministerio Público no hubiera recibido la parte de lesiones archive la totalidad de la notificación en trabajo social. Se realiza la actividad solo cuando se encuentra el personal de Trabajo Social, de lo contrario lo realiza el departamento de enfermería.</p>							
Egreso	<p>Verifique situación socioeconómica del paciente, llene formato de notificación a caja, firmelo y archive en el expediente, indique al familiar que pase a caja a cubrir la cuota de recuperación, registre en nota de trabajo medico social.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Si el paciente cuenta con programa de apoyo exente de pago al mismo y registre en libro de exentos de trabajo social. •En caso de que el paciente se encuentre en calidad de detenido, notifique al Ministerio Público del egreso de paciente. •Si el egreso es por defunción revise además la correcta elaboración del certificado de defunción, oriente al familiar sobre los trámites administrativos a seguir en funeraria y registro civil, entregue el documento en original y dos copias al familiar, pida al personal de intendencia que entregue el cadáver a la funeraria y verifique que se realice adecuadamente; si la condición del paciente era caso médico legal la solicitud de entrega de cadáver deberá ser firmada por SEMEFO y el cuerpo será entregado a éste. •Si el paciente lo solicita elabore constancia (ver formato 135-046-1597) 							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
5

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



Código: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD																		
6.	Trabajadora Social	Determine si el paciente requiere alguno de los siguientes servicios:																		
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Servicio?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No Pertenece a Programa de Apoyo</td> <td>Registre en la nota de trabajo social que dicho paciente no cuenta con programa de apoyo y registre en el censo hospitalario. Aplique actividad No. 4.</td> </tr> <tr> <td>Programa de Apoyo</td> <td>Registre en la nota de trabajo médico social que tipo de programa es con el que cuenta el paciente, solicite documento que lo avale, identifique la hoja de consumo misma que se encuentra en el expediente del paciente y registre datos en el censo hospitalario. Nota: Tratándose de un paciente de consulta externa se registra en libreta correspondiente al programa de apoyo.</td> </tr> <tr> <td>Referencia</td> <td>Recibe notificación verbal por parte del médico que el paciente será referido a otro nivel de atención. Aplique siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>Contrarreferencia</td> <td>Aplique actividad No. 15.</td> </tr> <tr> <td>Paraclínicos Extramuros</td> <td>Revise indicaciones médicas del expediente clínico y verifique si el paciente tiene indicado algún estudio paraclínico extramuros, canalice a instituciones publicas o privadas, llenando formato de canalización de paciente y registre en nota de trabajo médico social. Aplique actividad No. 18.</td> </tr> <tr> <td>Resguardo de Pertenencias</td> <td>El personal de enfermería y / o médico informan a T. Social del ingreso de pacientes, sin familiar por lo que sus pertenencias requieren de resguardo. Aplique actividad No. 20.</td> </tr> <tr> <td>Visita Domiciliaria</td> <td>Si el paciente requiere de una visita domiciliaria llene informe de visitas.</td> </tr> <tr> <td>Localización de Familiares</td> <td>Revise documentación con que ingresó el paciente o contacte al personal paramédico que lo trajo, o contáctese con Instituciones como Presidencia Municipal, Centro de Salud, DIF, casetas telefónicas públicas o privadas. Aplique actividad No. 21.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Servicio?	Entonces	No Pertenece a Programa de Apoyo	Registre en la nota de trabajo social que dicho paciente no cuenta con programa de apoyo y registre en el censo hospitalario . Aplique actividad No. 4.	Programa de Apoyo	Registre en la nota de trabajo médico social que tipo de programa es con el que cuenta el paciente, solicite documento que lo avale, identifique la hoja de consumo misma que se encuentra en el expediente del paciente y registre datos en el censo hospitalario . Nota: Tratándose de un paciente de consulta externa se registra en libreta correspondiente al programa de apoyo.	Referencia	Recibe notificación verbal por parte del médico que el paciente será referido a otro nivel de atención. Aplique siguiente actividad.	Contrarreferencia	Aplique actividad No. 15.	Paraclínicos Extramuros	Revise indicaciones médicas del expediente clínico y verifique si el paciente tiene indicado algún estudio paraclínico extramuros, canalice a instituciones publicas o privadas, llenando formato de canalización de paciente y registre en nota de trabajo médico social . Aplique actividad No. 18.	Resguardo de Pertenencias	El personal de enfermería y / o médico informan a T. Social del ingreso de pacientes, sin familiar por lo que sus pertenencias requieren de resguardo. Aplique actividad No. 20.	Visita Domiciliaria	Si el paciente requiere de una visita domiciliaria llene informe de visitas .	Localización de Familiares	Revise documentación con que ingresó el paciente o contacte al personal paramédico que lo trajo, o contáctese con Instituciones como Presidencia Municipal, Centro de Salud, DIF, casetas telefónicas públicas o privadas. Aplique actividad No. 21.
		¿Servicio?	Entonces																	
		No Pertenece a Programa de Apoyo	Registre en la nota de trabajo social que dicho paciente no cuenta con programa de apoyo y registre en el censo hospitalario . Aplique actividad No. 4.																	
		Programa de Apoyo	Registre en la nota de trabajo médico social que tipo de programa es con el que cuenta el paciente, solicite documento que lo avale, identifique la hoja de consumo misma que se encuentra en el expediente del paciente y registre datos en el censo hospitalario . Nota: Tratándose de un paciente de consulta externa se registra en libreta correspondiente al programa de apoyo.																	
		Referencia	Recibe notificación verbal por parte del médico que el paciente será referido a otro nivel de atención. Aplique siguiente actividad.																	
		Contrarreferencia	Aplique actividad No. 15.																	
		Paraclínicos Extramuros	Revise indicaciones médicas del expediente clínico y verifique si el paciente tiene indicado algún estudio paraclínico extramuros, canalice a instituciones publicas o privadas, llenando formato de canalización de paciente y registre en nota de trabajo médico social . Aplique actividad No. 18.																	
		Resguardo de Pertenencias	El personal de enfermería y / o médico informan a T. Social del ingreso de pacientes, sin familiar por lo que sus pertenencias requieren de resguardo. Aplique actividad No. 20.																	
Visita Domiciliaria	Si el paciente requiere de una visita domiciliaria llene informe de visitas .																			
Localización de Familiares	Revise documentación con que ingresó el paciente o contacte al personal paramédico que lo trajo, o contáctese con Instituciones como Presidencia Municipal, Centro de Salud, DIF, casetas telefónicas públicas o privadas. Aplique actividad No. 21.																			

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001
 FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
7.	Médico	Solicite a Trabajo Social la forma de SRC para su llenado.						
8.	Trabajadora Social	Entregue original y dos copias de la forma SRC.						
9.	Médico	Llene el formato AM-1266 formato del sistema de transferencia de pacientes en original y dos copias, registre en el expediente el motivo de la transferencia y el diagnóstico presuntivo; anexe los resultados de los estudios especiales como: rayos X, laboratorio, etc. y entréguelos al chofer de la ambulancia; regule al paciente al Centro Regulador el Palomar en Guadalajara, Jal. Nota: Cuando se trate de consulta externa, entregue, original y copia, de la hoja de transferencia al paciente o familiar y archive la segunda copia en el expediente (en este caso aquí termina la referencia).						
10.	Trabajadora Social	Reciba la forma SRC, anótelos en la libreta de registro de referencia de pacientes.						
11.	Trabajadora Social	<p>Determine si el familiar autoriza el traslado del paciente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Autoriza?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Indague si el paciente está regulado al Centro Regulador por el médico en turno y ha sido aceptado, una vez aceptado notifique al chofer en turno el lugar al cual será trasladado el paciente, registre información en el libro de referencia y contrarreferencia, realice actividades para el egreso del paciente aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad. Nota: En caso de que se trate de un caso médico legal aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Si el familiar no autoriza el traslado, se establecen los motivos y se registran en la nota de trabajo social.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: Oriente al familiar y/o paciente sobre la necesidad de referirlo a otra unidad atención médica para un mejor manejo y cuidado del cuadro clínico que presenta.</p>	¿Autoriza?	Entonces	Sí	Indague si el paciente está regulado al Centro Regulador por el médico en turno y ha sido aceptado, una vez aceptado notifique al chofer en turno el lugar al cual será trasladado el paciente, registre información en el libro de referencia y contrarreferencia , realice actividades para el egreso del paciente aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad. Nota: En caso de que se trate de un caso médico legal aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad.	No	Si el familiar no autoriza el traslado, se establecen los motivos y se registran en la nota de trabajo social.
¿Autoriza?	Entonces							
Sí	Indague si el paciente está regulado al Centro Regulador por el médico en turno y ha sido aceptado, una vez aceptado notifique al chofer en turno el lugar al cual será trasladado el paciente, registre información en el libro de referencia y contrarreferencia , realice actividades para el egreso del paciente aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad. Nota: En caso de que se trate de un caso médico legal aplique actividad 5 y regrese a la siguiente actividad.							
No	Si el familiar no autoriza el traslado, se establecen los motivos y se registran en la nota de trabajo social.							

SELLO
DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



Código: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
12.	Trabajadora Social	Informe al familiar y/o responsable del paciente la aceptación del mismo en la unidad hospitalaria, comuníquese la necesidad de la utilización de una ambulancia para su traslado.						
13.	Trabajadora Social	<p>Solicite el vehículo de emergencia del Hospital:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se dispone de vehículo?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sí</td> <td>Notifique al chofer de la aceptación del paciente en tercer nivel para que realice sus trámites correspondientes como es el pliego de protección para el chofer y médico que lo acompañe.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Comunique al familiar el costo del traslado y póngalo en contacto con dicha Institución.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Nota: De no contar con el vehículo de emergencia cotice en otras instituciones el costo del traslado.</p>	¿Se dispone de vehículo?	Entonces	Sí	Notifique al chofer de la aceptación del paciente en tercer nivel para que realice sus trámites correspondientes como es el pliego de protección para el chofer y médico que lo acompañe.	No	Comunique al familiar el costo del traslado y póngalo en contacto con dicha Institución.
¿Se dispone de vehículo?	Entonces							
Sí	Notifique al chofer de la aceptación del paciente en tercer nivel para que realice sus trámites correspondientes como es el pliego de protección para el chofer y médico que lo acompañe.							
No	Comunique al familiar el costo del traslado y póngalo en contacto con dicha Institución.							
14.	Trabajadora Social	<p>Entregue al chofer original y una copia de la forma SRC y los estudios especiales para el traslado del paciente, anexe al expediente clínico una copia de la forma SRC.</p> <p>Fin de Referencia.</p>						
15.	Médico	Realice la contrarreferencia a la unidad de origen, deje copia en expediente clínico y entregue originales al paciente para su envío a unidades de la Región Sanitaria.						
16.	Paciente	Entregue las hojas de la referencia que le entregó el médico a Trabajo Social.						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
8

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD												
17.	Trabajadora Social	<p>Recibe las hojas y registre los datos de la contrarreferencia que señaló el médico en la libreta para registro de pacientes contrarreferidos .</p> <p style="text-align: center;">Campos de Registro</p> <table border="0"> <tr> <td>•No. de Control.</td> <td>•Edad.</td> <td>•Nivel de Atención.</td> </tr> <tr> <td>•Fecha de Contrarreferencia.</td> <td>•Sexo.</td> <td>•Responsable de Contrarreferencia.</td> </tr> <tr> <td>•Nombre del Paciente.</td> <td>•Diagnóstico Médico.</td> <td>•Trabajador Social que Contrarrefiere.</td> </tr> <tr> <td>•Domicilio del Paciente.</td> <td>•Unidad a la que Contrarrefiere.</td> <td>•Observaciones.</td> </tr> </table> <p>Posteriormente anexe las hojas al expediente. Nota: •Cuando la Unidad de origen pregunte por algún paciente referido, revise la libreta para registro de pacientes contrarreferidos y anote observaciones pertinentes. Fin de Contrarreferencia.</p>	•No. de Control.	•Edad.	•Nivel de Atención.	•Fecha de Contrarreferencia.	•Sexo.	•Responsable de Contrarreferencia.	•Nombre del Paciente.	•Diagnóstico Médico.	•Trabajador Social que Contrarrefiere.	•Domicilio del Paciente.	•Unidad a la que Contrarrefiere.	•Observaciones.
•No. de Control.	•Edad.	•Nivel de Atención.												
•Fecha de Contrarreferencia.	•Sexo.	•Responsable de Contrarreferencia.												
•Nombre del Paciente.	•Diagnóstico Médico.	•Trabajador Social que Contrarrefiere.												
•Domicilio del Paciente.	•Unidad a la que Contrarrefiere.	•Observaciones.												
18.	Médico	Notifique a Trabajo Social la necesidad de realizar estudios al paciente.												
19.	Trabajadora Social	<p>Revise solicitud y verifique que tipo de estudios requiere el paciente, informe al familiar el costo, domicilio y condiciones de envío de muestras, En caso de requerir medio de transportes para el envío del paciente: se solicita intramuros autorización de la ambulancia; extramuros; se solicita servicio de ambulancia a Protección Civil y otros, registre en la nota de trabajo médico social. Fin de Paraclínicos Extramuros.</p>												
20.	Trabajadora Social	<p>Realice la entrega y recepción, en conjunto con el personal de enfermería que recibió al paciente, de las pertenencias; registre en libreta pertenencias y resguarde en bolsa haciendo relación y descripción de los artículos recibidos, recabe firma de quien entrega y quien recibe. Realice el resguardo en la oficina de T. Social de la unidad y su entrega cuando se solicita previa identificación con fotografía, registre en la nota de trabajo médico social. Fin de Resguardo de Pertenencias.</p>												
21.	Trabajadora Social	<p>Revise documentación con la que ingreso al servicio o contáctese con la persona de la ambulancia que lo trajo con el objeto de localizar al familiar, contáctese con Instituciones; Presidencia Municipal, Centro de Salud. DIF, casetas publicas o privadas, se informa la situación del paciente (al familiar) y la necesidad que existe de que éste tenga compañía y lo que se requiere en este caso de los familiares, notifique de lo realizado al personal médico y de enfermería, registre en la nota de trabajo médico social. Fin de Localización de Familiares.</p>												

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

[Empty box for stamp]

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD																		
Consulta Externa																				
22.	Trabajadora Social	Determine si se requiere alguno de los siguientes servicios:																		
		<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">¿Servicio?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Modificación Documentos Oficiales</td> <td>Proporcione documento y soporte (acta de nacimiento, credencial de elector etc.). al subdirector médico, para las modificaciones necesarias, para que le de validez.</td> </tr> <tr> <td>Dotación de Documentos Oficiales</td> <td>Constancias de atención médica, registre en libreta de constancia de atención médica, fecha nombre del paciente y médico que elabora. Constancia de nacimiento, informe a la madre que el documento será entregado únicamente a ella, presentando identificación (credencial de elector y/o acta de nacimiento y carta de constancia de la maternidad que es proporcionada por el DIF o Presidencia Municipal.</td> </tr> <tr> <td>Registrar Referencias y Contrarreferencias</td> <td>Aplique actividad No. 6.</td> </tr> <tr> <td>Registrar Casos Médicos Legales</td> <td>Aplique actividad No. 5.</td> </tr> <tr> <td>Registro de Estudios Socioeconómicos</td> <td>Registre en minutario de estudios socioeconómicos.</td> </tr> <tr> <td>Exento por Programa de Egresos de Hospitalización y Urgencias.</td> <td>Elabore recibo, entregue al paciente y registre en libreta de exentos por programa.</td> </tr> <tr> <td>Programa Cirujano te Visita.</td> <td>Registre en la libreta de jornadas la captación de pacientes, proporcionar citas para valoración de Inter-consulta a la especialidad registre en minutario de jornadas cirujano te visita y elabore minuta e informe de la jornada. Nota: Esta actividad se realiza solo en caso de existir dichas jornadas.</td> </tr> <tr> <td>Orientación</td> <td>Oriente a familiares sobre domicilios y costos de auxiliares de diagnostico, extramuros y saque citas; sobre trámites administrativos intra - hospitalarios y asesore a usuarios para que accedan a servicios no citados.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Servicio?	Entonces	Modificación Documentos Oficiales	Proporcione documento y soporte (acta de nacimiento, credencial de elector etc.). al subdirector médico, para las modificaciones necesarias, para que le de validez.	Dotación de Documentos Oficiales	Constancias de atención médica, registre en libreta de constancia de atención médica , fecha nombre del paciente y médico que elabora. Constancia de nacimiento, informe a la madre que el documento será entregado únicamente a ella, presentando identificación (credencial de elector y/o acta de nacimiento y carta de constancia de la maternidad que es proporcionada por el DIF o Presidencia Municipal.	Registrar Referencias y Contrarreferencias	Aplique actividad No. 6.	Registrar Casos Médicos Legales	Aplique actividad No. 5.	Registro de Estudios Socioeconómicos	Registre en minutario de estudios socioeconómicos .	Exento por Programa de Egresos de Hospitalización y Urgencias.	Elabore recibo , entregue al paciente y registre en libreta de exentos por programa .	Programa Cirujano te Visita.	Registre en la libreta de jornadas la captación de pacientes, proporcionar citas para valoración de Inter-consulta a la especialidad registre en minutario de jornadas cirujano te visita y elabore minuta e informe de la jornada. Nota: Esta actividad se realiza solo en caso de existir dichas jornadas.	Orientación	Oriente a familiares sobre domicilios y costos de auxiliares de diagnostico, extramuros y saque citas; sobre trámites administrativos intra - hospitalarios y asesore a usuarios para que accedan a servicios no citados.
		¿Servicio?	Entonces																	
		Modificación Documentos Oficiales	Proporcione documento y soporte (acta de nacimiento, credencial de elector etc.). al subdirector médico, para las modificaciones necesarias, para que le de validez.																	
		Dotación de Documentos Oficiales	Constancias de atención médica, registre en libreta de constancia de atención médica , fecha nombre del paciente y médico que elabora. Constancia de nacimiento, informe a la madre que el documento será entregado únicamente a ella, presentando identificación (credencial de elector y/o acta de nacimiento y carta de constancia de la maternidad que es proporcionada por el DIF o Presidencia Municipal.																	
		Registrar Referencias y Contrarreferencias	Aplique actividad No. 6.																	
		Registrar Casos Médicos Legales	Aplique actividad No. 5.																	
		Registro de Estudios Socioeconómicos	Registre en minutario de estudios socioeconómicos .																	
		Exento por Programa de Egresos de Hospitalización y Urgencias.	Elabore recibo , entregue al paciente y registre en libreta de exentos por programa .																	
		Programa Cirujano te Visita.	Registre en la libreta de jornadas la captación de pacientes, proporcionar citas para valoración de Inter-consulta a la especialidad registre en minutario de jornadas cirujano te visita y elabore minuta e informe de la jornada. Nota: Esta actividad se realiza solo en caso de existir dichas jornadas.																	
Orientación	Oriente a familiares sobre domicilios y costos de auxiliares de diagnostico, extramuros y saque citas; sobre trámites administrativos intra - hospitalarios y asesore a usuarios para que accedan a servicios no citados.																			

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
10

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



Código: DOM – P452-HR5_001

FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Comité de Referencia y Contrarreferencia		
23.	Trabajadora Social	Registre productividad del SRC mensualmente en la libreta de productividad del sistema de referencia y contrarreferencia , solicite expedientes clínicos de pacientes con referencia y contrarreferencia para la evaluación del SRC, se obtiene resultado y se da a conocer a comité interno de referencia para su atención
24.	Médico Integrante del Comité	Evalúe el resultado para dar seguimiento.
25.	Comité	Participe y lleve acabo reuniones del comité del S.R.C. interno de la unidad applicativa mensualmente y con el comité del S.R.C de las Regiones Sanitarias IV La Barca, La Piedad y Zamora bimensualmente o de acuerdo a su programación anual. Elabore información específica de cada una de las regiones sanitarias y anéxela a la minuta. Fin del Comité de Referencia y Contrarreferencia.
Promoción a la Salud		
26.	Trabajo Social	Reciba información para promoción de la salud, tratándose de videos digitales, archive la lista de los mismos, archive folletería, carteles, periódicos murales.
27.	Trabajo Social	Realice pláticas a la comunidad de promoción a la salud a través de los recursos de la Unidad, distribuya folletos, coloque carteles, periódicos murales, transmita los videos en los equipos del hospital en los siguientes horarios: 10:00, 13:00 y 17:00 hrs., al terminar guarde los mismos en el lugar que les corresponda y apague los equipos. Fin del Procedimiento.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	LAE. Claudia Judith González Ochoa
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Juan Pablo Esparza Villanueva • Moises David Rojas Garcia • Daniel Armando Lira Cerda • Jorge Alberto Manjarrez Trujillo • Sara Guzmán González 	<ul style="list-style-type: none"> • Esmeralda del Rosio González Aviña • Israel Gpe. Hernández Villaseñor • Julio Cesar León Barajas • Fátima del Rosario Lira Cerda

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

SELLO

[Empty box for stamp]

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001
 FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

Documentos de Referencia

Código	Documento
	Manual de organización específico de trabajo social
	Manual de procesos específicos de trabajo social
	Tabulador de cuotas de recuperación.
	Políticas de gratuidad de la Secretaría de Salud Jalisco.
	Manual del sistema de referencia y contrarreferencia.
	Reglamento hospitalario.
	Manual para el procedimiento de referencia y contra referencia.
	Compendio de diagramas de normas oficiales mexicanas.

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
AM1266	Formato de transferencia de pacientes
135-046-0099	Estudio socioeconómico.
135-046-1243	Estudio médico social
135-046-1810	Egreso voluntario
	Notas de trabajo social
HS-SG-05-P.C.	Hoja diaria de trabajo social (sistema de información en salud).
	Censo de pacientes hospitalizados.
	Folletos educativos de salud.
	Libreta de registro de referencia de pacientes.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
12

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES Y/O FAMILIARES DE ÁREA DE URGENCIAS Y CONSULTA EXTERNA.



CÓDIGO: DOM – P452-HR5_001
 FECHA DE EMISIÓN: 24 ABRIL 2006
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MAYO 2006

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Pases especiales.
135-046-9096	Canalización de pacientes.
	Registro de pendientes de pacientes hospitalizados urgencias.
	Recibo de exento
	Pases especiales
135-46-1397	Constancia de Atención Médica.
Buscar formato	Informe de visitas
	Libreta para registro de pacientes contra referidos
	Libreta de exentos por programa.
	Libreta pertenencias.
	Libreta de constancia de atención médica
	Minutario de estudios socioeconómico
SIS-SS-05-IM-C	Concentración de actividades de Trabajo Social
	Promoción a la Salud

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
13

SELLO