

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL	Código: PR-CH-TS-10
		Página 1 de 10
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión vigente: 01

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
5. DESARROLLO:.....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	7
7. ANEXOS.....	8
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	8
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	9

1. Objetivo:

Entregar de manera oportuna documentación, pertenencias, oficios e información relevante y concerniente a la **atención** del paciente hospitalizado o de consulta externa del **Antiguo** Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”, así como mobiliario e instrumentos de trabajo para garantizar la continuidad en su atención médico-social, a través de un sistema de comunicación **efectivo** y asertivo **entre los Trabajadores Sociales, mediante el uso de la técnica (SAER)**.

2. Alcance:

Aplica desde **el registro y la descripción de los aspectos relevantes para el traspaso de la responsabilidad** entre trabajadores sociales, de la atención del paciente hospitalizado o de consulta externa, en la bitácora de enlace de turno, **mediante el uso de la técnica (SAER)**, o el **traspaso de manera presencial a través del proceso Escuchar-Escribir-Leer-Confirmar, para garantizar la comunicación efectiva en la transición**, al finalizar el horario de trabajo, para el seguimiento de la atención del paciente en el siguiente turno; hasta la resolución del caso o la entrega de los pendientes al turno siguiente, en la bitácora de enlace de turno o personalmente, con la descripción del avance del caso.

3. Definiciones:

Enlace de turno: Entiéndase como la **entrega y recepción** de los casos de pacientes que requieren seguimiento en su atención médico-social, por el personal de Trabajo Social en los diferentes servicios y turnos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	Mtra. Leticia Cervantes Barragán Trabajadora Social <i>Leticia Cervantes</i> P.A.	Lic. Marisela Garnica Omelas Jefe del Departamento de Trabajo Social <i>Marisela Garnica Omelas</i>	Dr. Mario Alberto Segura Ortega Jefe de División de Servicios Paramédico <i>Mario Alberto Segura Ortega</i>

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
		Página 2 de 9
		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Versión Vigente: 01

Cambio de Turno: Es el proceso en el cual el personal del Departamento Trabajo Social se ve involucrado al término e inicio de sus horarios laborales.

Entrega de Turno: Protocolo en el cual el personal de Trabajo Social que termina su turno, informa al personal de Trabajo Social del turno entrante, lo sucedido durante la guardia previa y los pendientes que se generaron con los pacientes a su cargo.

SAER: Herramienta Metodológica para la comunicación efectiva mediante la cual se toma en cuenta la Situación actual, Antecedentes que circunscriben la enfermedad actual, Evaluaciones, Recomendaciones y actividades pendientes con el propósito de salvaguardar la seguridad del paciente.

Comunicación efectiva: Es aquella comunicación donde el transmisor y el receptor codifican y retroalimentan de manera exitosa el mensaje que se intercambia.

Traspaso de la atención del paciente: Es la comunicación entre profesionales sanitarios en la que se transmite información clínica de un paciente y se traspasa la responsabilidad del cuidado y atención, bien de forma temporal (cambio de guardia) o definitiva (cambio de unidad o de nivel asistencial).

Método mnemotécnico: La palabra "Mnemotecnia" deriva del griego mnémeme (memoria), y téchnee (arte), por tanto, es un sistema, formula, estrategia, que se utiliza para ayudar a memorizar algo.

Atención médico-social: Es la atención médica y social integral que recibe un paciente en su tratamiento o manejo.

Intervención social: Son todas las actividades y acciones organizadas que realiza un trabajador social para afrontar necesidades sentidas o expresadas, demandas o problemas de los sujetos objetos de su intervención.

Vulnerabilidad: Puede ser entendida como la cualidad que tiene alguien o algo para poder ser herido o dañado.

Bitácora: Es el registro escrito de las acciones, tareas o actividades que se deben llevar a cabo en una determinada actividad, empresa o trabajo. En el mismo se incluirán tanto los imponderables que se desarrollaron durante su realización, las fallas, los costos y los cambios que debieron efectuarse para concretar los propósitos; su organización es cronológica lo que facilita la revisión de los contenidos anotados.

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Página 3 de 9 Fecha de Revisión: Agosto de 2019 Versión Vigente: 01

Documentos de soporte: Son las Notas de Intervención de Trabajo Social, el estudio socioeconómico, SICATS, oficios o listado de pertenencias del paciente, que son necesarios para la continuidad de la atención médica-social del paciente.

4.- Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización: Supervisora de Trabajo Social y Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

4.2 Aprobación. Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

4.3 Ejecución Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

4.4 Supervisión: Supervisor de Trabajo Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Trabajo Social que entrega el turno	<p>Registra y describe los aspectos relevantes para el traspaso de la responsabilidad de la atención del paciente hospitalizado o de consulta externa, por parte del profesional de Trabajo Social, en la Bitácora de Enlace de Turno, utilizando la técnica SAER, al finalizar la guardia o al traslado del paciente a otro servicio de atención médica.</p> <p>Señalando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Situación actual: en este apartado anota el nombre y cargo del profesional que traspasa la atención del paciente; la fecha en la que se realiza el enlace de turno; el nombre y fecha de nacimiento del paciente; el número de registro, la cama y el servicio en el que se encuentra hospitalizado o el servicio que lo está consultando y se señala, con una cruz en el espacio correspondiente, el motivo por el cual se requiere dar seguimiento a la atención del paciente.



PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO

Código: PR-CH-TS-10

Página 4 de 9

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

2. **Antecedentes que circunscriben el caso:** aquí registra la edad, el género y fecha de ingreso del paciente; y marca con una cruz la situación del mismo y la información de interés relacionada con el caso.

3. **Evaluaciones:** en esta sección señala con una cruz el nivel de clasificación socioeconómica asignado por el profesional de Trabajo Social, el tipo de seguridad social que tiene el paciente, datos de interés, vulnerabilidad y especifica el nivel de riesgos por caídas o traslado.

Describe además si existe registro en la bitácora de incidencias un suceso relacionado con la seguridad del paciente y las precauciones que se deben tener en cuenta para la movilización segura del mismo, si el caso lo amerita.

4. **Recomendaciones:** en este apartado, señala las recomendaciones o sugerencias para el seguimiento o resolución del caso y/o los pendientes para la continuidad de la atención.

Ejemplo: tramitar el egreso del paciente en nivel exento, pendiente enviar al familiar a solicitar pertenencias con Trabajadora Social del área de Urgencias y orientar a familiar sobre instituciones que realizan hemodiálisis.

Nota:

- Si el paciente se traslada de área y existe algún pendiente médico-social, en circunstancias especiales o urgencias, el traspaso podrá hacerse vía telefónica a través del proceso Escuchar-Escribir-Leer-Confirmar, realizando el registro del mismo en la bitácora de enlace de turno del servicio receptor, para garantizar la comunicación efectiva en la transición o vía WhatsApp considerando los criterios de la Técnica SAER.

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
		Página 5 de 9
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

5.2	Trabajo Social que entrega el turno	Realiza nota de intervención de Trabajo Social. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de Intervención de Trabajo Social.
5.3	Trabajo Social que entrega el turno	Anexa oficios o documentos de soporte (Notas de Intervención de Trabajo Social, estudio socioeconómico, SICATS, etc.) que sean necesarios para concluir y dar seguimiento del caso, en la libreta de Bitácora de Enlace de Turno, cuando el caso lo requiera.
5.4	Trabajo Social que entrega el turno	Analiza si el caso requiere retroalimentación de manera presencial.
5.5	Trabajo Social que entrega el turno	¿Requiere retroalimentación presencial? NO. Pasa al 5.6 SI. Pasa al 5.7
5.6	Trabajo Social que entrega el turno	<p>Coloca la libreta de Bitácora de Enlace de Turno en la oficina asignada. Pasa la 5.11</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Las oficinas asignas para la colocación de las Bitácoras de Enlace de Turno son las siguientes: <p>Hospitalizados salas: oficina #2 de Trabajo Social ubicada en la planta baja de la Torre de Especialidades, calle Coronel Calderón No. 777</p> <p>Hospitalizados pisos (adultos): oficina #2 de Trabajo Social, escritorio 1 ubicada en la planta baja de la Torre de Especialidades, calle Coronel Calderón No. 777</p> <p>Hospitalizados pisos (pediatría): oficina # 2 de Trabajo Social, escritorio 2 ubicada en la planta baja de la Torre de Especialidades, calle Coronel Calderón No. 777</p> <p>Terapia intensiva adultos: oficina de Trabajo Social del área de Terapia Intensiva adultos.</p> <p>Terapia intensiva pediatría: oficina de Trabajo Social del área de Terapia Intensiva pediatría.</p>

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
		Página 6 de 9
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

		<p>Neonatología y Ginecología: oficina de Trabajo Social, piso 3 del Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer Servicio de Neonatología</p> <p>Geriatría: oficina de Trabajo Social piso 1 en la Unidad de Atención Geriátrica de Alta Especialidad Pablo Jiménez Camarena.</p> <p>Urgencias adultos, urgencias pediatría y urgencias obstétricas: oficina de Trabajo Social de cada área.</p> <p>Consulta externa: oficina de Trabajo Social ubicada en planta baja en la torre de consulta externa, calle Coronel Calderón No. 777</p> <p>Cardiología y Hemodinamia: oficina # 2 de Trabajo Social, escritorio 2 ubicada en la planta baja de la Torre de Especialidades, calle Coronel Calderón No. 777</p>
5.7	Trabajo Social que entrega el turno	Notifica a la supervisora del área y acude a la oficina del trabajador social del turno siguiente, para realizar traspaso de la responsabilidad de la atención del paciente.
5.8	Trabajo Social que recibe el turno	Se presenta al servicio puntualmente.
5.9	Trabajo Social que entrega el turno	<p>Realiza enlace de turno de manera presencial, comunicando con el método narrativo (mnemotécnico) las cuatro dimensiones de la herramienta SAER.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Situación del paciente. 2) Antecedentes. 3) Evaluación. 4) Recomendación. <p>Entrega la documentación de soporte y solicita nombre y firma de conformidad del trabajador social que recibe el turno y el traspaso de la responsabilidad de la atención del paciente, en la Bitácora de Enlace de Turno.</p>

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
		Página 7 de 9
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

5.10	Trabajo Social que recibe el turno	Recibe la documentación de soporte y firma la Bitácora de Enlace de Turno.
5.11	Trabajo Social que recibe el turno	Revisa la Bitácora de Enlace de Turno para conocer los casos que requieren continuidad en su atención o situaciones a resolver y escribe su nombre de enterada.
5.12	Trabajo Social que recibe el turno	Realiza inventario del material e instrumentos de trabajo. Nota: <ul style="list-style-type: none"> • Si hubiera algún faltante notifica a la supervisora en turno para investigación pertinente.
5.13	Trabajo Social que recibe el turno	Da continuidad a la atención médica-social del paciente atendiendo los pendientes o recomendaciones .
5.14	Trabajo Social que recibe el turno	Anota la conclusión del caso al término de la atención del paciente o los avances al finalizar la guardia, en la Bitácora de Enlace de Turno y realiza Nota de Intervención de Trabajo Social. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de Intervención de Trabajo Social.
5.15	Trabajo Social que recibe el turno	Revisa si quedaron pendientes para el siguiente turno.
5.16	Trabajo Social que recibe el turno	¿Quedaron pendientes? SI. Pasa al 5.17 NO. Pasa al 5.18
5.17	Trabajo Social que recibe el turno	Registra y describe los aspectos relevantes para el traspaso de la atención del paciente hospitalizado o de consulta en Bitácora de Enlace de Turno. (Regresar a 5.1)
5.18		Fin del proceso

6. Documentos Aplicables:

- Bitácora de Enlace de Turno.
- Formato: Nota de Intervención de Trabajo Social. FT-EC-TS-04
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012 del expediente clínico.

	PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO	Código: PR-CH-TS-10
		Página 8 de 9
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

7. Anexos

Anexo 1

Observaciones:

- El enlace de turno será [a través de la Bitácora de Enlace de turno en físico](#).
- Cuando un paciente sea trasladado de urgencias a sala, piso o terapia intensiva y cuente con pendientes, se realizará enlace de turno de manera oral (vía telefónica o presencial) entre las trabajadoras sociales de cada área, [a través del proceso Escuchar-Escribir-Leer-Confirmar, para garantizar la comunicación efectiva en la transición o escrita \(en la bitácora de enlace de turno en físico, o WhatsApp\) considerando los criterios de la Técnica SAER.](#)
- La hora para revisar la bitácora de enlace de turno, será durante la primera media hora laboral de cada turno [y/o en el transcurso de la guardia cuando el caso lo requiera.](#)

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Agosto de 2018	Alta del Documento
01	Agosto de 2019	Cambio de formato de Bitácora de Enlace de Turno y mejoras al procedimiento de acuerdo al Modelo de Calidad y Seguridad del Paciente.



PROCEDIMIENTO DE ENLACE DE TURNO

Código: PR-CH-TS-10

Página 9 de 9

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 01

9. Diagrama de Flujo:

