

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b> <b>DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 1 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión vigente: 01

## ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO: .....	1
2. ALCANCE: .....	1
3. DEFINICIONES: .....	1
4. RESPONSABILIDADES: .....	3
5. DESARROLLO: .....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES: .....	6
7. ANEXOS .....	6
8. CONTROL DE CAMBIOS: .....	9
9. DIAGRAMA DE FLUJO: .....	12

### 1. Objetivo:

Informar a pacientes y/o familiares que acuden a atención en consulta externa o se encuentran hospitalizados en Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde, aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente, con la finalidad de respaldar sus derechos y promover su participación en los mismos.

### 2. Alcance:

Aplica desde el momento en el que Trabajo Social se presenta con el grupo, con el que realizará la sesión informativa, para proporcionar información importante y relevante para la atención del paciente; resaltando los temas de derechos y deberes de pacientes y familiares, trámites **requeridos para obtener recibo de pago**, técnica de lavado de manos, medidas de higiene y proceso para atender quejas y resolver conflictos, considerando las dudas, opiniones y sugerencias de los asistentes; hasta el registro en bitácora de la sesión informativa grupal.

### 3. Definiciones:

**Sesión:** Reunión de un grupo de personas para realizar una actividad o tratar un asunto que se desarrolla sin interrupciones, en un intervalo temporal determinado.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	LTS. Mayra Alejandra Moreno Ochoa Trabajadora Social	LTS. Marisela Garnica Ornelas Jefe de Departamento de Trabajo Social	Dr. Mario Alberto Segura Ortega Jefe de División de Servicios Paramédicos

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 2 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
Versión Vigente: 01		

**Sesión informativa:** Suele incluir el intercambio de paquetes de información entre un usuario y un servidor que tiene por objeto dar a conocer un tema en específico.

**Grupo:** Se le denomina así, a los distintos conjuntos de personas que se reúnen para la consecución de metas concretas.

**SIDEVOZ:** Sistema de Detección de la Voz del usuario, cuyo objetivo es conocer las necesidades, expectativas, sugerencias, quejas y reconocimientos que, con base a la percepción del servicio recibido en el Hospital Civil, tienen a bien presentar los usuarios, internos y externos.

**Proceso de atención:** Son todos los pasos a seguir por el paciente para que se brinde la atención de salud requerida.

**Bitácora:** Libreta de trabajo en la cual se registra fecha, hora, tema, número de asistentes, nombre y firma de 2 testigos.

**Interconsulta:** Documento en el cual se solicita la intervención de otro profesional. Este incluye un breve resumen de la situación del paciente y describe el porqué de la solicitud.

**Dinámica de Servicio:** Procesos que se llevan a cabo dentro de la institución para que exista organización en la atención.

**Antiguo Hospital Civil:** Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

**INSABI:** Es el Instituto de Salud para el Bienestar que comienza funciones el primero de enero de 2020 como un órgano descentralizado de la Secretaría de Salud.

Brinda servicios de salud gratuitos y de calidad a todas las personas que se encuentren en el país y no cuenten con seguridad social; se hará bajo criterios de universalidad, igualdad e inclusión.

**Antiguo Hospital Civil:** Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde".

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 3 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 01

#### 4.- Responsabilidades:

**4.1 Elaboración y Actualización:** 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	<p>Convoca a los pacientes y/o familiares, que acuden a atención de consulta externa o se encuentran hospitalizados en ésta Institución, a la sesión informativa grupal.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En <b>área de hospitalización</b>, la sesión informativa se proporciona a los familiares.</li> </ul>
5.2	Trabajo Social	<p>Indica de forma verbal: fecha, lugar, hora y objetivo de sesión informativa.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En la Consulta Externa, la sesión informativa se imparte a los pacientes y familiares que se encuentran en sala de espera a media mañana, sin convocatoria previa.</li> </ul>
5.3	Trabajo Social y Paciente y/o Familiar	Acuden de manera oportuna a la sesión informativa.
5.4	Trabajo Social	Saluda, da la bienvenida a los asistentes de manera cálida, realiza su presentación, (señalando su nombre, puesto y ubicación de su oficina para atención) e indica el objetivo de la sesión informativa.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 4 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 01

		Objetivo de la sesión informativa
		<p>“Informar aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente”.</p>
5.5	Trabajo Social	<p>Solicita la atención de los asistentes y expone de forma verbal y gráfica los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Derechos y deberes de pacientes y familiares:</b> Considerando la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes publicada en diciembre del 2001, resaltando cada uno de los derechos descritos en el tríptico de “Orientación e información general, derechos y deberes de los pacientes y familiares”, además señala la libertad del paciente a decidir a quién de sus familiares podrá darse información de su diagnóstico, atención y tratamiento médico o social. Anexo 2.</li> <li>• <b>Trámites para obtener recibo de pago:</b> Destaca los trámites, pasos y documentación requeridos para <a href="#">solicitar cobertura por parte del INSABI</a>; así como los costos de la atención según tabulador asistencial de las consultas y día cama de hospitalización, haciendo referencia de las acciones que asume Trabajo Social cuando el paciente no puede pagar el costo de la atención brindada.</li> <li>• <b>Lavado de Manos y medidas de higiene:</b> Explica la técnica de lavado de manos de manera gráfica, interactiva y/o verbal, las medidas de higiene que los pacientes y familiares deben asumir para la prevención y el control de infecciones y los 5 momentos de la técnica de lavado de manos.</li> <li>• <b>SIDEVOZ:</b> Informa a los pacientes y familiares que se cuenta con un módulo para atender quejas, expectativas, sugerencias y felicitaciones de la percepción de los servicios brindados, por el personal que labora en el <a href="#">Antiguo Hospital Civil</a>, señalando el proceso para la atención de dicha manifestación.</li> </ul>



## PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL

Código: PR-CH-TS-21

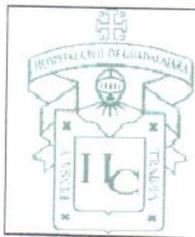
Página 5 de 12

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

### DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		Expone además los temas específicos de la dinámica general de cada servicio. Ir a Anexo 3.
5.6	<b>Trabajo social</b>	Realiza retroalimentación mediante alguna técnica, estableciendo un diálogo asertivo con pacientes y familiares.
5.7	<b>Paciente o Familiar</b>	Expone sus dudas, opiniones y observaciones referentes a la sesión informativa.
5.8	<b>Trabajo social</b>	Esclarece dudas y considera opiniones y observaciones.
5.9	<b>Trabajo social</b>	Detecta a los pacientes y familiares con alguna barrera en la comunicación, mediante la técnica de observación; y los cita en la oficina de Trabajo Social, para orientación personalizada, según necesidades, condiciones clínicas y criterios de vulnerabilidad.
5.10	<b>Trabajo social</b>	Entrega tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Paciente y Familiares" y/o material de apoyo. (Trípticos específicos de cada servicio, folletos y tarjetas informativas), para reforzar la información proporcionada.
5.11	<b>Trabajo social</b>	Registra en bitácora de sesión grupal: fecha y hora de la sesión, temas impartidos y número de asistentes.
5.12	<b>Trabajo social</b>	Solicita la firma de dos testigos en bitácora de sesión grupal.
5.13	<b>Trabajo social</b>	Finaliza la sesión agradeciendo la asistencia y atención de los participantes.
		Fin de proceso.



## PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL

Código: PR-CH-TS-21

Página 6 de 12

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

### 6. Documentos Aplicables:

- Bitácora de sesión informativa.
- Tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Pacientes y Familiares".
- Material didáctico (rotafolio, trípticos de apoyo y folletos).
- Ley General de Salud.

### 7. Anexos

#### Anexo 1

#### Observaciones

- **La sesión informativa grupal se imparte en los siguientes servicios y horarios:**

1. **Torre de Consulta externa de especialidades:** planta baja, piso 2 y piso 3, turno matutino, de lunes a viernes a media mañana; turno vespertino planta baja, de lunes a viernes a media tarde; Piso 1 pediatría turno matutino, de lunes a viernes, al iniciar el turno, después que la enfermera toma los signos vitales al paciente.
2. **Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer:** piso 1 clínicas de ginecología, turno matutino, de lunes a viernes a media mañana; piso 1 control prenatal, turno matutino, de lunes a viernes a media mañana; piso 3 consulta externa Ginecología, turno matutino, de lunes a viernes a media mañana; piso 3 Neonatología martes y jueves 11:45 a.m. y turno vespertino miércoles 5:30 p.m.
3. **Consulta externa del servicio de Ortopedia y Traumatología:** turno matutino, de lunes a viernes, al iniciar el turno, después que la enfermera toma los signos vitales al paciente.
4. **Sala Wenceslao Orozco:** servicio de Psiquiatría, martes a media mañana después del pase de visita con o sin el equipo médico.
5. **Hospitalizados área antigua calle hospital #310:** la sesión se imparte en la sala de espera, **martes y jueves** a media mañana, con apoyo de las estudiantes de Trabajo Social.



## PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL

Código: PR-CH-TS-21

Página 7 de 12

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

6. **Terapia Intensiva:** turno matutino, lunes, miércoles y viernes a media mañana, turno vespertino jueves y viernes a media tarde y jornada acumulada sábado o domingo en el trascurso de la guardia dependiendo carga laboral.
7. **Centro Integral de Urgencias:** turno matutino, lunes a viernes a media mañana, turno vespertino, lunes a viernes a media tarde, turnos nocturnos A y B antes de la media noche, jornada acumulada sábados y domingos a media mañana.
8. **Unidad de VIH:** Hospitalizados, turno matutino, miércoles 8:30 a.m.
9. **Unidad de Atención Geriátrica de Alta Especialidad Pablo Jiménez Camarena:** turno matutino, en el área de consulta externa, la sesión informativa se imparte de lunes a viernes, a media mañana. En sala de espera de hospitalizados se imparte el día lunes, a media mañana.

### Anexo 2

#### Carta de los Derechos Generales de los Pacientes Diciembre, 2001

##### 1. RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA ADECUADA

El paciente tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la atención; así como a ser informado cuando requiera referencia a otro médico.

##### 2. RECIBIR TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

El paciente tiene derecho a que el médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y le otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas con sus condiciones socioculturales, de género, de pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes.

##### 3. RECIBIR INFORMACIÓN SUFICIENTE, CLARA, OPORTUNA Y VERAZ

El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible; se brinde con oportunidad con el fin de favorecer el conocimiento pleno del estado de salud del paciente y sea siempre veraz, ajustada a la realidad.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 8 de 12
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020	
	Versión Vigente: 01	

#### **4. DECIDIR LIBREMENTE SOBRE SU ATENCIÓN**

El paciente, o en su caso el responsable, tienen derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión, aceptar o rechazar cada procedimiento diagnóstico o terapéutico ofrecido, así como el uso de medidas extraordinarias de supervivencia en pacientes terminales.

#### **5. OTORGAR O NO SU CONSENTIMIENTO VÁLIDAMENTE INFORMADO**

El paciente, o en su caso el responsable, en los supuestos que así lo señale la normativa, tiene derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito, cuando acepte sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimientos que impliquen un riesgo, para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como de las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico.

Lo anterior incluye las situaciones en las cuales el paciente decida participar en estudios de investigación o en el caso de donación de órganos.

#### **6. SER TRATADO CON CONFIDENCIALIDAD**

El paciente tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley.

#### **7. CONTAR CON FACILIDADES PARA OBTENER UNA SEGUNDA OPINIÓN**

El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

#### **8. RECIBIR ATENCIÓN MÉDICA EN CASO DE URGENCIA**

Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el paciente tiene derecho a recibir atención de urgencia por un médico, en cualquier establecimiento de salud, sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones.

#### **9. CONTAR CON UN EXPEDIENTE CLÍNICO**

El paciente tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sean asentados en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente que deberá cumplir con la normativa aplicable y cuando lo solicite, obtener por escrito un resumen clínico veraz de acuerdo al fin requerido.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 9 de 12
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 01

## 10. SER ATENDIDO CUANDO SE INCONFORME POR LA ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDA

El paciente tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando se inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados.

Así mismo tiene derecho a disponer de vías alternas a las judiciales para tratar de resolver un conflicto con el personal de salud.

### Anexo 3

#### Temas adicionales que se imparten en los servicios:

##### Torre de Consulta externa de especialidades, Piso 1 Consulta Externa, Pediatría.

Dinámica del servicio, trámites y requisitos para apertura de expediente y obtención de tarjetón de citas, programa de referencia y contra-referencia.

##### Torre de Consulta externa de especialidades, Piso 2 Consulta Externa.

Ubicación de las Trabajadoras sociales en turno y de las diferentes áreas físicas y horarios de atención, trámites y pasos para programación de citas en especialidades, RX y laboratorio, ubicación de cajas de población abierta y del módulo de **INSABI**, así como los requisitos de cobertura por parte del mismo, protocolo quirúrgico: resaltando los requisitos y pasos para cirugía, así como las indicaciones para donación de sangre. Además, se hace hincapié en el derecho que tiene el paciente, si lo desea, a participar en las investigaciones clínicas relevantes para su tratamiento, resaltando que, si decide rehusarse a participar o abandonar la investigación clínica, su acceso al hospital, tratamiento y atención no se verán comprometidos.

##### Torre de Consulta externa de especialidades, Piso 3 Consulta Externa.

Orientación **general** para donación de órganos y tejidos, **ubicación de las Trabajadoras sociales en turno y de las diferentes áreas físicas y horarios de atención, trámites y pasos para programación de citas en especialidades, RX y laboratorio, ubicación de cajas de población abierta y del módulo del INSABI, así como los requisitos de cobertura por parte de éste último.**

##### Unidad de Atención Geriátrica de Alta Especialidad Pablo Jiménez Camarena.

Orientación sobre Programas de Asistencia Social del Adulto Mayor: explica algunos programas, así como beneficios que otorgan algunas Instituciones, también señala la dinámica del servicio, horarios y oficinas de atención de Trabajo Social.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 10 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
Versión Vigente: 01		

### **Sala Wenceslao Orozco, Servicio de Psiquiatría.**

Dinámica del servicio: se indican las normas y reglamento del servicio, se explica el programa de “puertas abiertas”, horarios y oficinas de atención de Trabajo Social.

### **Cardio-Cirugía.**

Protocolo pre-quirúrgico de atención del área de cardiología: señala dinámica y reglamento del servicio, comentando los factores de riesgo que provocan una enfermedad cardiaca (consumo de alcohol, drogas, sedentarismo, nutrición inadecuada, obesidad, enfermedades congénitas etc.), además se mencionan los costos, trámites de procedimientos de Hemodinamia y para donación de sangre.

### **Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer Servicio de Neonatología.**

En el turno matutino “Programa mamá canguro... bebé seguro...” explica qué es el método canguro, a quién va dirigido, principios básicos del programa, cuándo es tiempo para que el bebé se ingrese al programa, vestimenta requerida tanto para bebé como para papá o mamá, horarios del programa, dinámica y reglamento del servicio. En el turno vespertino solo se da el tema adicional de dinámica y reglamento del servicio.

### **Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer Servicio de Ginecología.**

Dinámica del servicio, medidas de higiene para la atención ginecológica.

### **Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer, servicio de Control prenatal**

“Planificación familiar y métodos anticonceptivos”: motiva a las pacientes a que se realicen prueba de VIH, expone el tema de métodos anticonceptivos y tipos; sugiriendo que lo comenten con su médico, para que ellos les recomienden el que se adecúe a sus necesidades.

“Importancia de la lactancia materna”, con apego a la guía informática Nestlé, “100 días que hacen la diferencia de por vida”.

“Embarazo con VIH”: orienta para acudir al Mesón de la Misericordia, en caso de requerir apoyo psicológico, medicamentos, etc.

Trámite de identificación: señala los documentos que servirán de Identificación (Carta de Identidad o Carta de Residencia para menores de edad o pacientes que no cuentan con INE o IFE), además de aquellos necesarios para que se realicen trámites con pacientes niñas o adolescentes embarazadas que son hospitalizadas, CURP, acta de nacimiento, identificación con fotografía (carta de identidad o certificado del último grado de estudios) y comprobante de domicilio actual; el día que acuda a toco-cirugía para el nacimiento de su bebé y le señala que debe venir acompañada por su padre, madre o tutor, o en su defecto con algún otro familiar (tía, abuela, hermano mayor de edad), con copia de identificación oficial del mismo y en caso de tutor, copia de documento que lo acredite como tal.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL</b>	Código: PR-CH-TS-21
		Página 11 de 12
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Julio de 2020
Versión Vigente: 01		

Promoción del grupo para pacientes embarazadas, que se reúne el segundo martes de cada mes en el auditorio de Ginecología, con diversos temas a impartir.

**Centro Integral de Atención al Neonato y la mujer, servicio de Clínicas de Ginecología.**

Promoción de Grupo Climaterio, para mujeres en etapa de climaterio, que se reúne el tercer martes de cada mes.

Detección oportuna de Cáncer de mama, **cáncer de ovario** y Cáncer cervicouterino: resalta las medidas preventivas para el cuidado de la mujer, comenta la importancia de tratar con su médico cualquier signo de alarma **y factores de riesgo para que se desarrollen éstas condiciones.**

**Hemodinamia.**

Cuidados generales del cuidador primario y apoyo mutuo grupal, resaltando la importancia del trabajo en equipo.

**Unidad de VIH**

Dinámica y reglamento del servicio, resaltando las recomendaciones de higiene y cuidado que deben seguir los familiares y pacientes.

**8. Control de Cambios:**

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2018	Alta del Documento
01	Julio 2020	Actualización de proceso.



# PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA GRUPAL

Código: PR-CH-TS-21

Página 12 de 12

Fecha de Revisión:  
Julio de 2020

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 01

## 9. Diagrama de Flujo:

