



**PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y
ORIENTACIONES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-30

Página 1 de 6

Fecha de Revisión: Octubre de 2018

Versión vigente: 00

ÍNDICE

Pág.

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

1. Objetivo:

Brindar orientaciones y/o informes a pacientes, familiares o representantes legales, que lo soliciten, considerando sus necesidades y barreras en la comunicación.

2. Alcance:

Inicia cuando el paciente, familiares y/o representante legal se presenta a Trabajo Social a solicitar orientación o informes y finaliza cuando Trabajo Social proporciona información u orientación, considerando las necesidades del solicitante y las barreras en la comunicación, hasta el registro, de ser necesario, en la nota de intervención de trabajo social.

3. Definiciones:

Informar: es un término que empleamos con frecuencia en nuestro idioma para expresar aquella acción a través de la cual una persona da cuenta de algún hecho, evento, acontecimiento, a otra que lo desconoce, es decir, nos pone en conocimiento de alguna noticia.

Orientar: consiste en proporcionar información, guía y asesoramiento a alguien para que pueda tomar decisiones más adecuadas, teniendo en cuenta tanto las características de las opciones elegibles, como las características, capacidades y limitaciones de la persona que ha de tomar la decisión, así como de ajuste entre ambas.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	LTS Mayra Alejandra Moreno Ochoa Trabajadora Social	LTS. María Guadalupe García Villagrán Jefe del Departamento de Trabajo Social	Dr. Joel García Villalobos Jefe de División de Servicios Paramédico



PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y ORIENTACIONES

Código: PR-CH-TS-30

Página 2 de 6

Fecha de Revisión:
Octubre de 2018

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 00

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

Entrevista: es una técnica que utiliza trabajo social para informar, orientar, educar, motivar, conforme el propósito profesional que se persiga. La cual puede cumplir diferentes funciones: a) Obtener información de individuos o grupos, b) facilitar información, c) influir sobre ciertos aspectos de la conducta (opiniones, sentimientos, comportamientos); d) ejercer un efecto terapéutico.

Entrevista no estructurada: es aquella entrevista en la que se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo características de conversación. Esta técnica consiste en realizar preguntas de acuerdo a las respuestas que vayan surgiendo durante la entrevista o en base a las necesidades del Trabajador Social o paciente, familiar o representante legal.

Barreras de comunicación: son las barreras u obstáculos que puedan surgir durante el proceso comunicativo. Estos factores impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje u obstaculizando el proceso general de la comunicación. Las cuales puede ser físicas: que son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación; semánticas: que tiene que ver con el significado de las palabras, cuando no se precisa su sentido, éstas se prestan a diferentes interpretaciones y así el receptor no interpreta lo que dijo el emisor, sino lo que su contexto cultural le indica; fisiológicas: que son las que impiden emitir o recibir con claridad y precisión un mensaje, debido a los defectos fisiológicos del emisor o del receptor; psicológicas: que representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información; administrativas: estas pueden ser por la falta de planeación, presupuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

Comunicación: es la acción consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significados a través de un sistema compartido de signos y normas semánticas. Los pasos básicos de la comunicación son la formación de una intención de comunicar, la composición del mensaje, la codificación del mensaje, la transmisión de la señal, la recepción de la señal, la decodificación del mensaje y finalmente, la interpretación del mensaje por parte de un receptor.

Comunicación asertiva: formas de comunicación diseñadas o pensadas para transmitir de manera mucho más eficaz un mensaje, sacando provecho a factores propios del proceso comunicativo y a otros que, aun siendo externos al mismo, lo acompañan e inciden en su eficacia.



PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y ORIENTACIONES

Código: PR-CH-TS-30

Página 3 de 6

Fecha de Revisión:
Octubre de 2018

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 00

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	Paciente, familiar o representante legal	Acude a Trabajo Social a solicitar orientación o informes.
5.2	Trabajo Social	Realiza entrevista no estructurada para conocer las necesidades de orientación o informes del paciente, familiar o representante legal y las posibles barreras en la comunicación.
5.3	Trabajo Social	¿Detecta barreras en la comunicación? SI. Pasa al 5.4 NO. Pasa al 5.5
5.4	Trabajo Social	Busca y determina estrategias para brindar la orientación o el informe según el caso lo amerite. <ul style="list-style-type: none">• Si el paciente, familiar o representante legal pertenece a alguna comunidad indígena y no habla español, lo presenta al módulo de Interculturalidad, para el informe u orientación.• Si el paciente, familiar o representante legal habla otro idioma y el trabajador social no lo domina, busca entre los empleados de la institución quien pueda auxiliario en el informe u orientación.



PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y ORIENTACIONES

Código: PR-CH-TS-30

Página 4 de 6

Fecha de Revisión:
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		<ul style="list-style-type: none">Si el paciente, familiar o representante legal es adulto mayor o personas en situación de discapacidad y no viene con familiar, se entrega por escrito la orientación o información y se brinda la explicación considerando la situación del solicitante, si no comprende las indicaciones el trabajador social realiza el trámite del paciente si fuera necesario. Pasa al 5.9
5.5	Trabajo Social	Brinda orientación o informes según las necesidades del paciente, familiar o representante legal, mediante un proceso de comunicación asertiva.
5.6	Trabajo Social	Corroborar que la información, proporcionada al paciente, familiar o representante legal, le haya quedado clara. Preguntando si existe alguna duda.
5.7	Paciente, familiar o representante legal	¿Tiene dudas? SI. Pasa al 5.8 NO. Pasa al 5.9
5.8	Trabajo Social	Aclara dudas y de ser necesario, entrega la información por escrito.
5.9	Trabajo Social	Elabora nota de intervención de trabajo social en FT-EC-TS-04, si el caso lo amerita. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de trabajo social.
		Fin del proceso

6. Documentos Aplicables:

- Formato: Nota de intervención de Trabajo Social en electrónico o físico. FT-EC-TS-04
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico

7. Anexos

N/A



PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y ORIENTACIONES

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-30

Página 5 de 6

Fecha de Revisión:
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Octubre 2018	Alta del Documento



PROCEDIMIENTO DE INFORMES Y ORIENTACIONES

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-30

Página 6 de 6

Fecha de Revisión:
Octubre de 2018

Versión Vigente: 00

9. Diagrama de Flujo:

