



PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN

Código: PR-CH-TS-32

Página 1 de 12

DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión vigente: 01

ÍNDICE

Pág.

1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. RESPONSABILIDADES:.....	2
5. DESARROLLO:.....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	8
7. ANEXOS.....	8
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	9
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	10

1. Objetivo:

Proporcionar orientación clara y precisa al familiar o representante legal, de pacientes fallecidos en el **Antiguo** Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde", sobre el trámite administrativo a seguir, para el proceso de egreso por defunción.

2. Alcance:

Da inicio cuando el familiar y/o representante legal, se presenta a Trabajo Social, solicitando orientación sobre los pasos y trámites a seguir para el egreso por defunción, hasta cuando el familiar acude **al Módulo** de Admisión para la salida del cuerpo del paciente fallecido, con recibo de pago y servicios funerarios contratados de su elección.

3. Definiciones:

Defunción: Muerte de una persona.

Egreso o Alta Hospitalaria: Se denomina alta hospitalaria, al cierre por curación, mejoría, traslado o defunción de un paciente, atendido en el área de hospitalización.

Servicios funerarios: Aquellos establecimientos que se encargan de llevar adelante el funeral de una persona de acuerdo a las tradiciones de ese país o región. Suelen encargarse también

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

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 2 de 12
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

de arreglar el cuerpo del difunto para exhibirlo, como también de arreglar los detalles relativos a la cremación o inhumación del mismo según sea la preferencia del difunto o de sus familiares.

Cuota de recuperación: La cantidad en moneda nacional que cubre el usuario de servicios hospitalarios por concepto de consulta, procedimientos médicos o estudios auxiliares de diagnóstico, cuyo costo es diferenciado para cada nivel socioeconómico y reflejado en el tabulador de costos, autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Óbito: Para este proceso se refiere a la muerte fetal u óbito fetal, que es el término médico para referirse al hecho de que un feto muera dentro del útero con un peso mayor de 500 gramos y/o con un desarrollo gestacional mayor de 20 semanas; es decir, cuando ha alcanzado un desarrollo tal que, en condiciones óptimas, la vida fuera del útero pudiera haber sido posible.

N.N: Paciente **no identificado** (no nombre) que ingresa a la Institución.

Intervención en crisis: Es la intervención que se hace en un primer momento a causa de la vivencia de un evento traumático, cuyo objetivo es ayudar a la persona a aceptar lo sucedido, expresar sentimientos, facilitar que busque soluciones y apoyo social, ayudar a que recupere el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente y prevenir la aparición de consecuencias negativas para su salud mental. Por tanto, es un tratamiento intensivo que requiere la habilidad para la creación de un clima óptimo de comunicación que facilite: la libertad de expresión por parte de la persona en crisis, la aceptación de la persona y de su situación, la expresión de la capacidad para escuchar de manera empática, la búsqueda de soluciones realistas, y la expresión natural de afecto y cercanía.

Apoyo Psicológico: Es la ayuda de un profesional de la psicología en un momento de dificultad en el cual la persona no es capaz afrontar la situación con sus propios recursos, ni de mejorar su estado emocional.

Apoyo Tanatológico: Es la intervención, cuidado o atención holística que se le otorga al paciente y familiar que se encuentra en proceso de duelo.

Documentación para el trámite de cuota de recuperación: Hoja de sistema de registro de la mortalidad, nota de defunción, formato de sistema general de registro hospitalario "hoja de ingreso administrativo" y si el caso lo amerita nota pre-quirúrgica y reporte final (formato 13) y las notas de Terapia Intensiva por día si el paciente estuvo hospitalizado en Terapia Intensiva.

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 3 de 12
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

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: Trabajadores Sociales adscritos al Departamento de Trabajo Social, [Médico, Auxiliar de Admisión, Supervisora 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	Fallece.
5.2	Médico	Declara la defunción del paciente, notifica al familiar, representante legal o tutor (si el paciente cuenta con él).
5.3	Médico	Acude al Módulo de Admisión para informar la defunción del paciente, entrega documentación para el trámite administrativo de egreso del cuerpo y llena Certificado de Defunción, si el caso lo amerita.
5.4	Auxiliar de Admisión	Revisa documentación, realiza las gestiones para el traslado del cuerpo del paciente a Histopatología y verifica si el paciente cuenta con familiar.
5.5	Paciente	¿Cuenta con familiar? NO. Pasa al 5.6 SI. Pasa al 5.17
5.6	Auxiliar de Admisión	Informa la defunción del paciente sin familiar a la Supervisora de Trabajador Social en turno.

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 4 de 12
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

5.7	Supervisora de Trabajo Social	Notifica a la Trabajadora Social encargada de la atención del paciente, en turno, la defunción del paciente sin familiar.
5.8	Trabajo Social	Acude al Módulo de Admisión y recibe la documentación para el trámite de cuota de recuperación, revisa las notas de intervención de Trabajo Social del paciente y realiza acciones pertinentes para la localización del familiar, representante legal o tutor, si el caso lo amerita. Ir a PR-CH-TS-35 Localización de familiares.
5.9	Trabajo Social	¿Localizó al familiar, representante legal o tutor? NO. Pasa al 5.10 SI. Pasa al 5.13
5.10	Trabajo Social	Acude a caja para solicitar clave y costo de la atención del paciente, realiza el trámite de cuota de recuperación y la nota de intervención de Trabajo Social, señalando las acciones realizadas para la localización del familiar, representante legal o tutor y el motivo del exento del pago. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de Intervención de Trabajo Social.
5.11	Trabajo Social	Informa a la supervisora en turno el caso, notifica a la trabajadora social del turno siguiente la situación del paciente, a través del proceso de enlace de turno, para que continúe con la búsqueda del familiar o representante legal, (si el caso lo amerita); entrega al Auxiliar de Admisión el recibo de pago, la documentación para el trámite de cuota de recuperación y las notas de intervención de Trabajo Social; y le comunica que no localizó al familiar y si el paciente cuenta con pertenencias en resguardo, también se lo notifica para que sean traspasadas al Agente del Ministerio Público a la entrega del cuerpo. Ir a PR-CH-TS-20 Entrega de pertenencias resguardadas de pacientes sin familiar, NN o CML UA y Pediatría.
5.12	Auxiliar de Admisión	Inicia trámite administrativo de egreso de paciente por muerte legal, después de las 48 horas de la defunción. Ir al PR-CH-TS-87 Trámite administrativo de egreso de paciente por muerte legal. Pasa al 5. 36
5.13	Trabajo Social	Solicita al familiar, representante legal o tutor que se presente con el Médico tratante para informe y posteriormente a Trabajo

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 5 de 12
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

		<p>Social para orientación.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si el familiar, representante legal o tutor no se presenta a realizar el trámite de cuota de recuperación en las 3 horas posteriores a su notificación, Trabajo Social en turno realiza el trámite, entrega al Auxiliar de Admisión el recibo de pago, la documentación de trámite de cuota de recuperación y las notas de intervención de Trabajo Social e informa a la Trabajadora Social del turno siguiente el caso a través del proceso de enlace de turno; y el Auxiliar de Admisión queda en espera del familiar, representante legal o tutor para el trámite de egreso del cuerpo si es muerte natural. Ir al PR-CH-TS-86 Trámite administrativo de egreso de paciente por muerte natural.
5.14	Familiar, representante legal o tutor	Se presenta con Médico para recibir informes.
5.15	Médico	Informa al familiar, representante legal o tutor la defunción del paciente y le solicita que pase a Trabajo Social para orientación.
5.16	Trabajo Social	Entrega documentación para trámite de cuota de recuperación y pasa al 5.20
5.17	Auxiliar de Admisión	<p>Envía al familiar, representante legal o tutor a Trabajo Social para orientación y trámite de cuota de recuperación de egreso por defunción con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hoja de sistema de registro de la mortalidad. Nota de defunción. Formato de sistema general de registro hospitalario "hoja de ingreso administrativo". Notas pre-quirúrgicas y reporte final (formato 13). Si el caso lo amerita. Notas de Terapia Intensiva por día. Si el paciente estuvo hospitalizado en Terapia Intensiva.

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 6 de 12
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

5.18	Familiar, representante legal o tutor	Se presenta a Trabajo Social para orientación en trámite de egreso por defunción.
5.19	Trabajadora Social	<p>Revisa que la documentación para el trámite de cuota de recuperación esté completa.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Si la documentación para el trámite de cuota de recuperación no está completa, envía al familiar, representante legal o tutor al Módulo de Admisión para que la completen.
5.20	Trabajadora Social	Verifica si el familiar, representante legal o tutor se encuentra en condiciones para recibir indicaciones.
5.21	Familiar, representante legal o tutor	<p>¿Se encuentra en condiciones para recibir las indicaciones?</p> <p>NO. Pasa al 5.22</p> <p>SI. Pasa al 5.23</p>
5.22	Trabajo Social	Aplica metodología de intervención en crisis y si el familiar o representante legal requiere de apoyo psicológico o tanatológico, realiza trámite para apoyo tanatológico y una vez que el familiar se encuentre en condiciones pasa al 5.23, Ir a PR-CH-TS-18 Apoyo religioso, espiritual o tanatológico.
5.23	Trabajo Social	Informa al familiar, representante legal o tutor el trámite de cuota de recuperación y en caso de ser necesario modifica cuota. Ir a PR-CH-TS-17 Atención para el trámite de cuota de recuperación.
5.24	Trabajo Social	Verifica si el paciente falleció por muerte natural.
5.25	Paciente	<p>¿Falleció por muerte natural?</p> <p>NO. Pasa al 5.26</p> <p>SI. Pasa al 5.27</p>
5.26	Trabajo Social	Informa al familiar o representante legal, que una vez concluido el trámite de cuota de recuperación, acuda al Modulo de admisión y entregue el recibo de pago y la documentación para el trámite administrativo; y espere el arribo del Agente del



PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN

Código: PR-CH-TS-32

Página 7 de 12

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		Ministerio Público quien indicará el trámite para la entrega del cuerpo. Pasa al 5.36
5.27	Trabajo Social	Informa al familiar o representante legal, que una vez concluido el trámite de cuota de recuperación, contrate los servicios funerarios de su elección y se dirija al Módulo de Admisión para entregar al Auxiliar de Admisión el recibo de pago y la documentación para el trámite de cuota de recuperación.
5.28	Familiar, representante legal o tutor	Realiza trámite de cuota de recuperación y obtiene recibo de pago.
5.29	Familiar, representante legal o tutor	Se organiza con sus familiares para el pago de los servicios funerarios.
5.30	Familiar, representante legal o tutor	¿Puede pagar los servicios funerarios ? SI. Pasa al 5.31 NO. Pasa al 5.32
5.31	Familiar, representante legal o tutor	Contrata servicios funerarios según sus necesidades y preferencias y se dirige al Módulo de Admisión para el trámite administrativo para la entrega del cuerpo. Pasa al 5.36
5.32	Familiar, representante legal o tutor	Regresa a Trabajo Social y solicita gestión social para apoyo en pago de servicios funerarios.
5.33	Trabajo Social	Valora la situación socioeconómica del familiar, representante legal o tutor, lleva a cabo las acciones para la gestión social de apoyo para gastos funerarios e informa que al finalizar el trámite regrese a admisión para dar salida al cuerpo. Ir a PR-CH-TS-14 Gestión Social de Apoyo Económico o en especie.
5.34	Trabajo Social	Realiza nota de intervención de Trabajo Social en FT-CE-TS-04 Ir a IT-CH-TS-13 Nota de Intervención de Trabajo Social.
5.35	Familiar, representante legal o	Lleva a cabo los trámites para la gestión social de apoyo para servicios funerarios y regresa al Módulo de Admisión para el egreso del cuerpo.

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 8 de 12
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

	tutor	
5.36		Fin del proceso

6. Documentos Aplicables:

- Formato: Nota de intervención de Trabajo Social. FT-CE-TS-04
- Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial.
- Formato: SICATS. FT-EC-TS-06
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 Del expediente clínico.
- ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.

7. Anexos

Anexo 1.

Observaciones:

- Los criterios que no se cumplan con el presente manual y que sean casos sui géneris supervisora y Trabajadora Social de área en turno, en conjunto con el Departamento Jurídico buscarán resolver dichos casos.
- El trámite de egreso para amputaciones, se llevará acabo siguiendo el mismo proceso descrito anteriormente, a excepción de que no se solicita gestión social de apoyo para gastos funerarios, puesto que ninguna institución brinda apoyo para éstos casos.
- Si el paciente es óbito, se llevará a cabo el mismo trámite para egreso por defunción, y si los familiares no realizan el trámite pertinente, y se retiran de la institución por alta de la madre, Trabajo Social localizará a la madre para solicitar se presente a la brevedad posible para realizar dicho trámite.
- Si el paciente fallecido es donante de órganos, el familiar de éste, realiza trámite de egreso por defunción y trabajo social abordará el caso como cualquier paciente; si el familiar requiere modificación de cuota o exento de pago, se intervendrá según clasificación o reclasificación socioeconómica, considerando la situación social, familiar

	PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN	Código: PR-CH-TS-32
		Página 9 de 12
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Agosto de 2019
		Versión Vigente: 01

y económica de la familia y el ACUERDO por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría.

- Si el paciente fallecido es NN o Caso Medico Legal y cuenta con pertenencias en resguardo, el Auxiliar de Admisión se presentará junto con el representante del Ministerio Público a la oficina de Trabajo Social de urgencias adultos o urgencias pediatría, a solicitar las pertenencias en resguardo y se las llevará con el cuerpo. Ir a PR-CH-TS-20 Entrega de pertenencias resguardadas de pacientes sin familiar, NN o CML UA y Pediatría.

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Abril de 2019	Alta del Documento
01	Agosto de 2019	Mejora del proceso

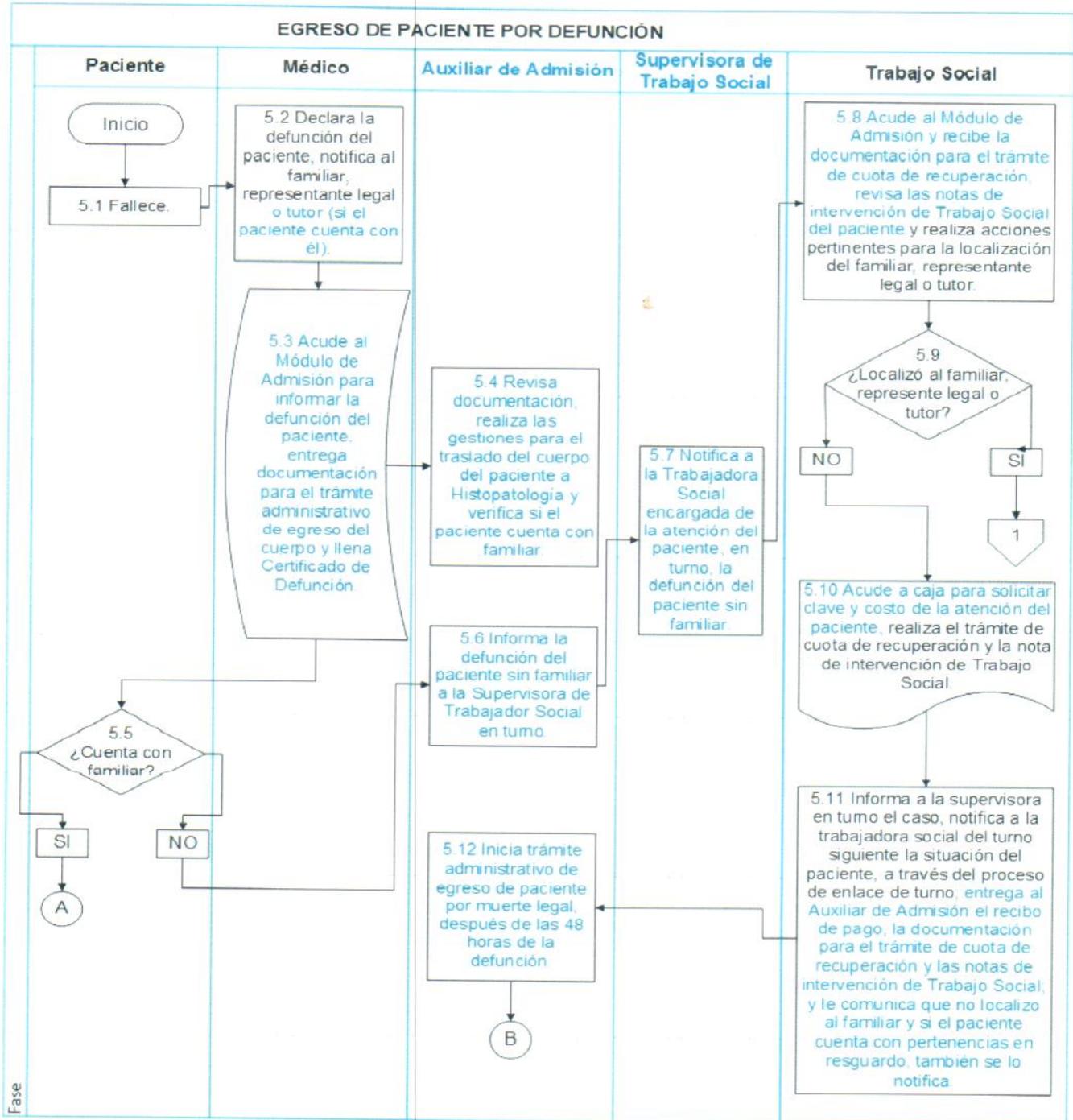


PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN

Código: PR-CH-TS-32
Página 10 de 12
Fecha de Revisión: Agosto de 2019
Versión Vigente: 01

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

9. Diagrama de Flujo:





PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN

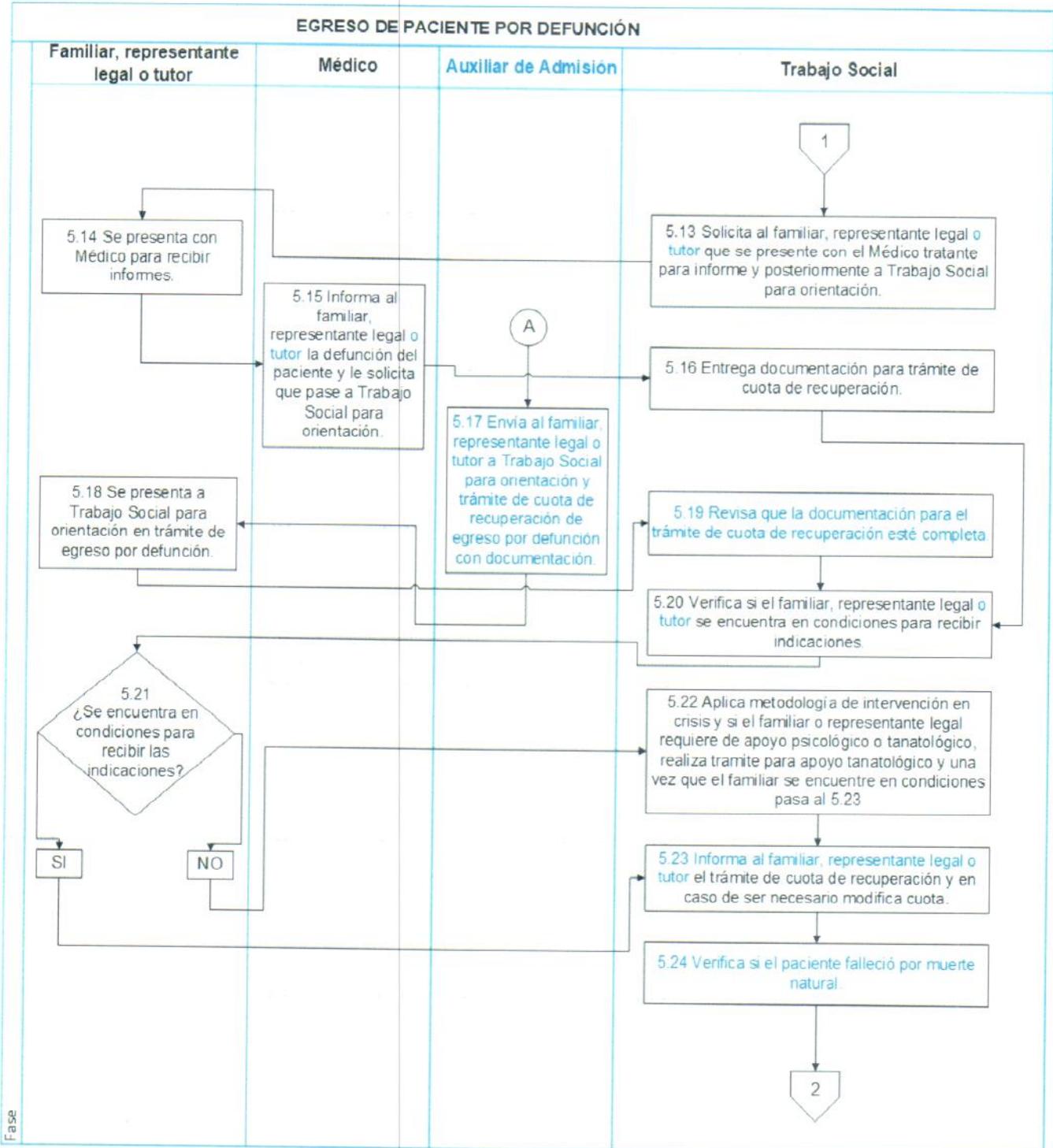
Código: PR-CH-TS-32

Página 11 de 12

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 01





PROCEDIMIENTO DE EGRESO DE PACIENTE POR DEFUNCIÓN

Código: PR-CH-TS-32

Página 12 de 12

Fecha de Revisión: Agosto de 2019

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 01

