

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
		Página 1 de 12
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión vigente: 02

ÍNDICE

	Pág.
1. OBJETIVO:.....	1
2. ALCANCE:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. RESPONSABILIDADES:.....	3
5. DESARROLLO:.....	3
6. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	8
7. ANEXOS.....	8
8. CONTROL DE CAMBIOS:.....	10
9. DIAGRAMA DE FLUJO:.....	11

1. Objetivo:

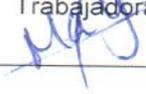
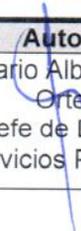
Informar a pacientes y/o familiares que acuden a atención en consulta externa o se encuentran hospitalizados en el Antiguo Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”, aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente, con la finalidad de respaldar sus derechos y promover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

2. Alcance:

Aplica desde que el paciente, familiar o representante legal se presenta a Trabajo Social para clasificación o reclasificación socioeconómica y recibe informes y orientaciones de temas relevantes para la atención médico-social del paciente, hasta el registro de la sesión informativa individual en la constancia de orientación e información de trabajo social a pacientes y familiares o en el formato de Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo Multidisciplinario de Salud y en la Nota de Intervención de Trabajo Social.

3. Definiciones:

Sesión: Es una 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 

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Página 2 de 12 Fecha de Revisión: Julio de 2020 Versión Vigente: 02

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.

Intervención de Trabajo Social: Es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

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 Antiguo Hospital Civil de Guadalajara “Fray Antonio Alcalde”, tienen a bien presentar los usuarios, internos y externos.

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

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

Entrevista: Consiste en una conversación entre dos personas, entrevistador y entrevistado, que dialogan entre sí en base a ciertos esquemas o temas específicos teniendo un propósito profesional.

Derecho: Se entiende por derecho al conjunto de normas de carácter general que se dictan para dirigir a una sociedad a fin de solventar cualquier conflicto de relevancia jurídica, que se originen; estas normas son impuestas de manera obligatoria y su incumplimiento puede acarrear una sanción.

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.

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Página 3 de 12 Fecha de Revisión: Julio de 2020 Versión Vigente: 02

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	Paciente, Familiar y/o Representante legal	<p>Se presenta a Trabajo Social para solicitar intervención en modificación de cuota de recuperación o gestión social y no se encuentra clasificado socioeconómicamente, su clasificación ya se venció o porque el paciente ingresó a hospitalización y lo citaron para entrevista socioeconómica.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el paciente se encuentra hospitalizado y es ingreso, Trabajo Social pasa visita a su cama, con o sin equipo multidisciplinario y entrega citatorio al familiar, para entrevista socioeconómica, mediante el proceso de clasificación o reclasificación socioeconómica y orientaciones generales. Ir a PR-CH-TS-23 Pase de visita.
5.2	Trabajo Social	Recibe al paciente, familiar y/o representante legal y explica el objetivo de realizar clasificación o reclasificación socioeconómica del paciente.
5.3	Trabajo Social	Lleva a cabo clasificación o reclasificación socioeconómica, y llena el formato FT-EC-TS-02 del estudio socioeconómico. Ir a IT-CH-TS- 14 Clasificación y reclasificación socioeconómica.
5.4	Trabajo Social	Solicita a paciente, familiar o representante legal, su atención para sesión informativa individual.

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Página 4 de 12 Fecha de Revisión: Julio de 2020 Versión Vigente: 02

5.5	Paciente, Familiar y/o Representante legal	Pone atención.
5.6	Trabajo Social	Da a conocer el objetivo de la sesión informativa individual. <p style="text-align: center;">Objetivo de la sesión informativa</p> “Informar aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente”.
5.7	Trabajo Social	Expone de forma verbal y gráfica, apoyándose en el tríptico de “Orientación e información general, derechos y deberes de los pacientes y familiares”, los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Derechos y deberes de pacientes y familiares: Considerando la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes publicada en diciembre del 2001, resaltando de manera general cada uno de los derechos descritos en el tríptico de “Orientación e información general, derechos y deberes de los pacientes y familiares”. • Trámites para obtener recibo de pago: Destaca los trámites, pasos y documentación requeridos para solicitar cobertura por parte de INSABI; 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. • Lavado de Manos y medidas de higiene: Explica las medidas de higiene que los pacientes y familiares deben asumir para la prevención y el control de infecciones y los 5 momentos para el lavado de manos. • SIDEVOZ: 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 Antiguo Hospital Civil, señalando el proceso para la atención de dicha manifestación.



**PROCEDIMIENTO DE
SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL**

Código: PR-CH-TS-33

Página 5 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 02

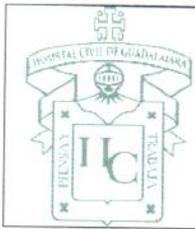
DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

- **Horarios de atención del Departamento de Trabajo Social:** Señala los horarios y oficinas de atención de Trabajo Social en los diferentes turnos según las necesidades del paciente.
- **Dinámica general del servicio tratante:** Resaltando los aspectos generales del servicio tratante, funcionamiento y reglamento interno y recomendaciones generales durante la hospitalización o atención del paciente.

Nota:

Cuando el caso lo amerite también se proporcionará la siguiente orientación:

- **Reglamento de visita:** Si el paciente está hospitalizado se informa al familiar o representante legal los horarios permitidos para la visita.
- **Referencia y contra referencia:** Si el paciente viene referido de alguna región sanitaria de la Secretaría de Salud y se encuentra hospitalizado señala al familiar o representante legal que cuando el paciente termine su atención en Antiguo Hospital Civil, deberá entregar una copia de resumen de alta a Trabajo Social y otra en su Centro de Salud para continuidad en su atención en dicha Institución.
- **Donación de sangre:** Si el paciente se encuentra en protocolo quirúrgico o durante su estancia hospitalaria necesitó de transfusión de sangre, informa al paciente, familiar o representante legal cantidad de unidades a recuperar, horarios y requisitos de donación de sangre, consentimiento informado (a grandes rasgos).
- **Donación y trasplante de órganos:** Cuando el caso lo amerite, señalando los pasos, trámites y procesos para la donación de órganos y otros tejidos.
- **Consentimiento informado:** señalando a grandes rasgos las generalidades del consentimiento informado.



**PROCEDIMIENTO DE
SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL**

DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-33

Página 6 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 02

5.8	Trabajo Social	Indica al paciente, familiar o representante legal que la información proporcionada debe ser compartida con los miembros de la familia o con quienes se encuentren inmersos en el proceso de atención del paciente, resaltando que es responsabilidad de ellos, la difusión de dicha información.
5.9	Trabajo Social	Entrega tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Pacientes y Familiares" y/o material de apoyo (trípticos específicos de cada servicio, folletos y tarjetas informativas), para reforzar la información proporcionada.
5.10	Trabajo Social	Realiza retroalimentación, mediante alguna técnica, estableciendo un diálogo asertivo con el paciente, familiar o representante legal.
5.11	Trabajo Social	Pregunta al paciente, familiar o representante legal si tiene alguna duda, opinión, sugerencia u observación.
5.12	Paciente, Familiar y/o Representante legal	Expone sus dudas, opiniones, sugerencias y observaciones referentes a la sesión informativa.
5.13	Trabajo Social	Esclarece dudas, considera opiniones, sugerencias y observaciones.
5.14	Trabajo Social	Llena el formato FT-EC-TS-01 Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares, si es paciente de consulta externa; y el formato FT-EC-GN-08 de Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo Multidisciplinario de Salud si el paciente se encuentra hospitalizado. Nota: <ul style="list-style-type: none">• Para el formato FT-EC-TS-01 Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares, si el médico no tuvo ninguna intervención con el paciente, que requiriera de consentimiento informado, Trabajo Social no llena el recuadro que se relaciona con el registro de dicha información y señala la palabra NO en la pregunta: ¿El médico le explicó para qué es cada documento de consentimiento informado?

COPIA NO CONTROLADA





**PROCEDIMIENTO DE
SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL**

DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-33

Página 7 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 02

		<ul style="list-style-type: none">• Si el paciente posteriormente requiere de intervención médica que amerite consentimiento informado, el Trabajador Social en turno, llenará el recuadro correspondiente, realizando además una nota de intervención de trabajo social, señalando la nueva información anexada al formato FT-EC-TS-01 Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares o el formato FT-EC-GN-08 Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo Multidisciplinario de Salud y las acciones realizadas.• Si el paciente se encuentra recibiendo atención médica en Urgencias Pediatría, Obstetricia, Recién Nacidos o Consulta externa se llena el formato FT-EC-TS-01 Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares y si se encuentra en Terapia Intensiva o está hospitalizado en salas o pisos se llena el formato FT-EC-GN-08 Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo Multidisciplinario de Salud.
5.15	Trabajo Social	Finaliza la sesión agradeciendo la asistencia y atención del paciente, familiar o representante legal.
5.16	Trabajo Social	Realiza nota de intervención de trabajo social en FT-EC-TS-04. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de Trabajo Social.
		Fin de proceso.

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Página 8 de 12 Fecha de Revisión: Julio de 2020 Versión Vigente: 02

6. Documentos Aplicables:

- Formato: "Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares". FT-EC-TS-01
- Tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Pacientes y Familiares".
- Material didáctico (trípticos de apoyo y folletos).
- Formato: Estudio Socioeconómico (físico y/o electrónico). FT-EC-TS-02.
- Formato: Notas de intervención de trabajo social en forma electrónica o físico. FT-EC-TS-04
- Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial.
- Formato: Educación, orientación e información al paciente y su familia por equipo Multidisciplinario de Salud. FT-EC-GN-08.
- Ley General de Salud.
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012, del expediente clínico.

7. Anexos

Anexo 1

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.

	PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL	Código: PR-CH-TS-33
		Página 9 de 12
	DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Julio de 2020
		Versión Vigente: 02

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

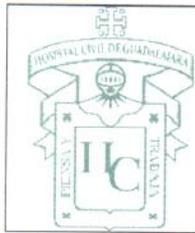
El paciente tiene derecho a recibir por escrito la información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud.

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.



**PROCEDIMIENTO DE
SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL**

DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-33

Página 10 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 02

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.

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Octubre de 2018	Alta del Documento
01	Agosto de 2019	Mejoras en el proceso.
02	Julio 2020	Actualización de proceso



PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL

Código: PR-CH-TS-33

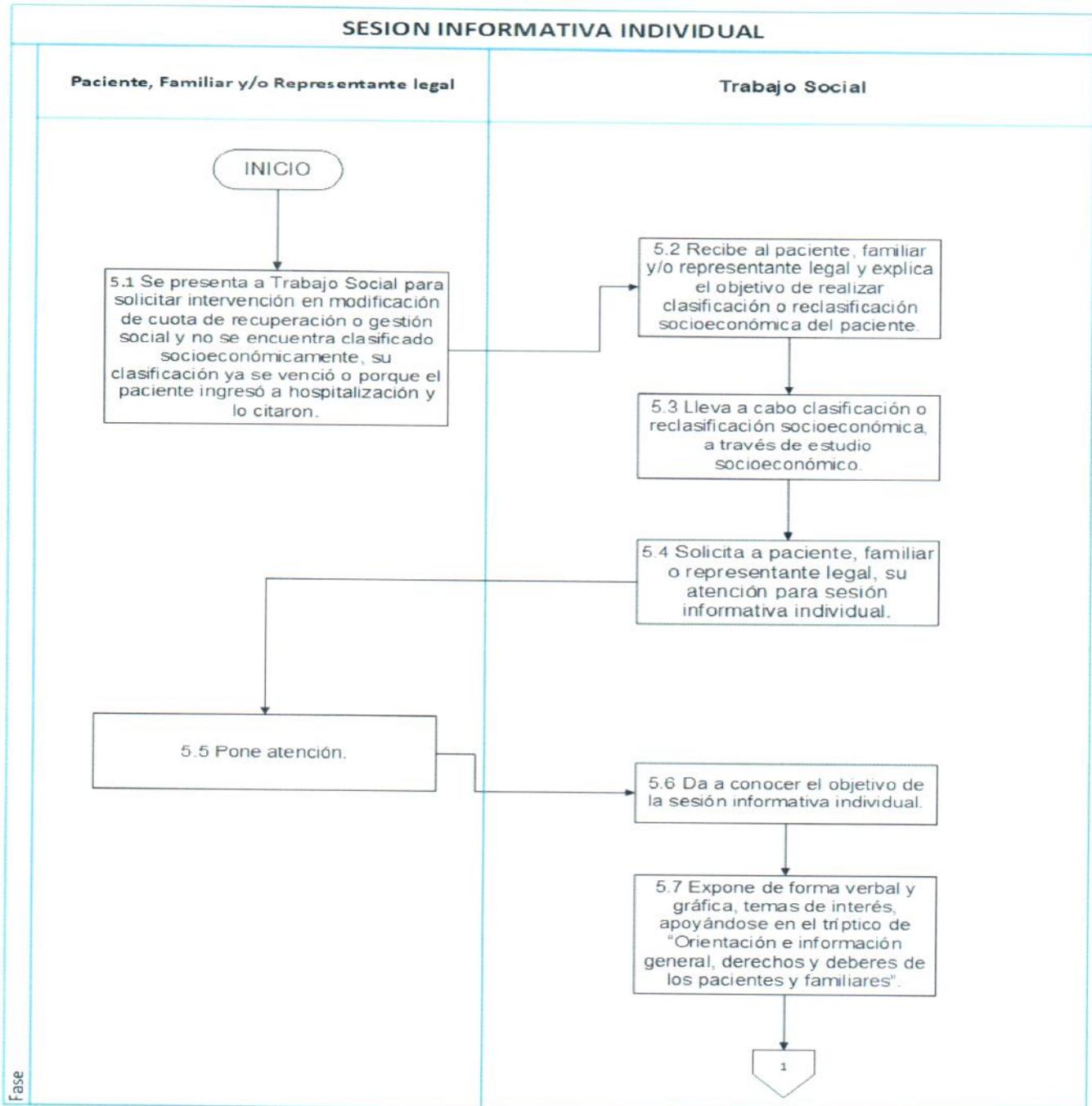
Página 11 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Versión Vigente: 02

9. Diagrama de Flujo:





PROCEDIMIENTO DE SESIÓN INFORMATIVA INDIVIDUAL

DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-33

Página 12 de 12

Fecha de Revisión:
Julio de 2020

Versión Vigente: 02

