

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL	Código: PR-CH-TS-90
		Página 1 de 11
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Septiembre de 2019
		Versión vigente: 00

ÍNDICE

Pág.

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

1. Objetivo:

Informar al familiar, representante legal o acompañante de las pacientes que ingresan a hospitalización al servicio de Obstetricia en el Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde", los aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención de la paciente.

2. Alcance:

Inicia desde que la paciente ingresa al Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde" para atención médica, hasta que Trabajo Social realiza entrevista estructurada y no estructurada a la paciente y al familiar, representante legal o acompañante para conocer la situación social y familiar de la paciente e informa aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención mediante sesión informativa individual registrando, en la nota de intervención y en la constancia de orientación e información de Trabajo Social a pacientes y familiares, la intervención realizada.

3. Definiciones:

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

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

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Código: PR-CH-TS-90
		Página 2 de 11
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Septiembre de 2019
		Versión Vigente: 00

Atención médica: Es el conjunto de servicios que se proporcionan al individuo con el fin de proteger, promover y restaurar su salud.

Aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención de la paciente: Se considera para este proceso, toda aquella información que sirve de apoyo para la atención de las pacientes, relacionada ésta, con los siguientes rubros: derechos y deberes de pacientes y familiares, lavado de manos y medidas de higiene, lineamientos, trámites y pasos a seguir para la cobertura o afiliación al Seguro Popular, informes generales del módulo de SIDEVOZ, horarios de atención del departamento de Trabajo Social, dinámica general del servicio, horarios y reglamento de visitas, generalidades del consentimiento informado, horarios y requisitos para la donación de sangre; pasos, trámites y procesos para la donación de órganos y otros tejidos y trámites para la referencia y contra-referencia.

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.

Sistema x-HIS: Es el Sistema de Información Hospitalario utilizado para fines de Integración Asistencial y facilitar el conocimiento en todo momento todos los encuentros del paciente donde quiera que se hayan producido (atención primaria, hospitalaria y/o socio sanitaria).

Registro Único Hospitalario: Es la identificación numérica única que se asigna a un paciente que acude a atención médica a esta Unidad Hospitalaria.

Triage: Vocablo que proviene del idioma francés y significa elegir o clasificar. En las de urgencias como método de selección y clasificación de pacientes, basado en sus requerimientos terapéuticos y los recursos disponibles.

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.

Seguro Popular: Es una política pública que busca, a través del aseguramiento público en salud, brindar protección financiera a la población que carece de seguridad social, asegurando su acceso a servicios de salud.

Etapas de atención: Se trata del momento en el que se encuentra la paciente en cuanto a su atención en salud, en el área de obstetricia. Ejemplo: cuando la paciente se encuentra en recuperación, tras haber sido intervenida quirúrgicamente por cesárea.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Código: PR-CH-TS-90
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Página 3 de 11 Fecha de Revisión: Septiembre de 2019 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, Auxiliar de Admisión, Médico.

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

5. Desarrollo:		
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Paciente	Ingresa al Antiguo Hospital Civil de Guadalajara "Fray Antonio Alcalde" para atención médica.
5.2	Auxiliar de admisión	Solicita a la paciente que se anote en la libreta de registro de atención médica, ingresa sus datos personales al sistema x-HIS y genera su registro único hospitalario. Ir al PR-CH-TS-85 Registro de pacientes U.A, U.P y Obstetricia.
5.3	Auxiliar de admisión	Entrega el número de registro único hospitalario a la paciente y le solicita que pase a la caja de población abierta o al módulo de Seguro Popular con una copia de su póliza y una copia de su identificación a realizar el trámite de pago de la consulta.
5.4	Paciente, familiar, representante legal o acompañante	Acude a caja de población abierta o al módulo del Seguro Popular, realiza el trámite de pago, regresa con el auxiliar de admisión y le entrega el ticket de pago.
5.5	Auxiliar de admisión	<p>Anexa el ticket de pago al formato de atención de urgencias y al original del formato de protección de datos personales.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> En caso de que la paciente requiera otra revisión, el equipo de triage le regresará su ticket para que lo

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Código: PR-CH-TS-90
		Página 4 de 11
DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS		Fecha de Revisión: Septiembre de 2019
		Versión Vigente: 00

		<p>presente subsecuentemente y si por alguna razón no es hospitalizada mientras éste se encuentre vigente, se quedará en triage como evidencia de su atención. Ir a anexo 1.</p>
5.6	Auxiliar de admisión	<p>Pide a la paciente, (si cuenta con familiar o representante legal), que le entregue todas sus pertenencias de valor a su acompañante (accesorios, aparatos electrónicos, artículos varios, documentos personales, dinero etc.), le entrega documentación para su atención (formato de atención de urgencias, ticket de pago y el original del formato de protección de datos personales) y le indica que tome asiento en la sala de espera en lo que la nombra el Médico del Triage para su valoración. Ir a PR-CH-TS-88 Participación del Auxiliar de Admisión en la entrega de pertenencias de paciente con familiar.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la paciente acude sin familiar, acompañante o representante legal, enfermería inicia proceso de resguardo de pertenencias y Trabajo Social con las medidas necesarias para localización de familiares. Ir a PR-CH-TS-05 Resguardo de pertenencias de pacientes sin Familiar, NN o CML Obstetricia.
5.7	Médico	<p>Nombra a la paciente, le solicita que pase al consultorio para la atención del Triage, la valora, decide su ingreso e informa al Auxiliar de Admisión.</p>
5.8	Auxiliar de admisión	<p>Imprime los formatos de sistema general de registro hospitalario (hoja de ingreso-egreso), localiza al familiar, representante legal, tutor, custodio o acompañante, solicita al personal del Triage la entrega de pertenencias de la paciente y le indica al familiar o representante legal que espere en la explanada a que Trabajo Social le llame para entrevista e informes.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si la paciente es derivada de algún centro de salud y cuenta con formato de referencia, inicia el proceso de referencia contrareferencia, solicitando el formato antes mencionado. Ir a PR-CH-TS-25 Referencia y



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A
PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA**

Código: PR-CH-TS-90

Página 5 de 11

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2019

Versión Vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		contareferencia obstetricia.
5.9	Trabajo social	Pasa visita con o sin equipo multidisciplinario a las áreas de labor, expulsivo, quirófanos, inmediatos y recuperación, y detecta a las pacientes de nuevo ingreso.
5.10	Trabajo social	Se dirige a la cama de la paciente de nuevo ingreso, se presenta con ella (señalando su nombre, puesto, función, horario de atención y ubicación de su oficina), le indica que le realizará entrevista y explica el objetivo de la misma. Nota: <ul style="list-style-type: none">• Si no se encuentra en condiciones para proporcionar datos, por su avanzado trabajo de parto o pasa directo a expulsivo/quirófano, se obtienen directamente del familiar, durante entrevista.
5.11	Trabajo social	Realiza entrevista estructurada y no estructurada a la paciente y llena el formato FT-EC-TS-08 Datos de identificación del paciente. Nota: <ul style="list-style-type: none">• Si la paciente ingresa sin familiar, le informa que sus pertenencias quedaron en resguardo bajo la custodia de Trabajo Social y que serán entregadas a su familiar, con la debida identificación, en cuanto se presente y le solicita información para su localización. Ir a PR-CH-TS-35 Localización de familiares.
5.12	Trabajo social	Informa a la paciente que el trabajador social en turno será el personal a cargo de mantener informados a sus familiares y le notifica que quedará al pendiente de cualquier situación en cuanto a la etapa de atención de la paciente y/o alguna otra relacionada a lo social que pudiera presentarse.
5.13	Trabajo social	Se dirige a la explanada y solicita al acompañante de la paciente que pase a la oficina de Trabajo Social para informes y orientaciones.
5.14	Paciente, familiar, representante legal	Acude a la oficina de Trabajo Social.



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A
PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA**

Código: PR-CH-TS-90

Página 6 de 11

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2019

Versión Vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

	o acompañante	
5.15	Trabajo social	Se presenta con el familiar, representante legal o acompañante (señalando su nombre, puesto, función y horario de atención).
5.16	Trabajo social	<p>Corroborar con el familiar, representante legal o acompañante la información proporcionada por la paciente y si el caso lo amerita la completa.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• En caso de que la paciente no cuente con Seguro Popular, se encuentre vencido o sea de otro estado y por lo tanto no tenga cobertura, se realiza clasificación socioeconómica. Ir a IT-CH-TS-14 Clasificación y reclasificación socioeconómica.
5.17	Trabajo social	<p>Informa al familiar, representante legal o acompañante, aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención de la paciente, mediante sesión informativa individual, resaltando los derechos y deberes de pacientes y familiares, trámites y lineamientos de Seguro Popular, informes generales del módulo de SIDEVOZ, horarios de atención del departamento de Trabajo Social, dinámica general del servicio, horarios y reglamento de visitas, generalidades del consentimiento informado, documentos requeridos para el trámite de alta (principalmente en niñas o adolescentes) y si el caso lo amerita requisitos, horarios y consentimiento informado para la donación de sangre y trámites para la referencia y contrarreferencia. Ir a PR-CH-TS-33 Sesión informativa individual.</p> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none">• Durante sesión informativa grupal se refuerzan los temas antes descritos y se explica además la técnica de lavado de manos.• En caso que la paciente no cuente con Seguro Popular, se le orienta para su afiliación, de no contar con identificación, se toman las medidas necesarias para que se facilite el trámite al familiar (elabora constancia de hospitalización). Ir a IT-CH-TS-17 Constancia de paciente hospitalizado y de consulta externa.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Código: PR-CH-TS-90
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Septiembre de 2019 Versión Vigente: 00

5.18	Trabajo social	Entrega tríptico de "Orientación e Información General Derechos y Deberes de Pacientes y Familiares". Nota: <ul style="list-style-type: none"> Se le hace saber al familiar que en caso de que posteriormente surgiera alguna duda, también se llevan a cabo sesiones informativas grupales en todos los turnos (matutino, vespertino, nocturno y jornada acumulada) y ahí puede expresarlas para que le sean resueltas.
5.19	Trabajo social	Llena el formato FT-EC-TS-01 constancia de orientación e información de Trabajo Social a pacientes y familiares y elabora nota de intervención de trabajo social. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de intervención de trabajo social.
		Fin del proceso.

6. Documentos Aplicables:

- Formato: Datos de identificación del paciente. FT-EC-TS-08
- Formato: Notas de Intervención de Trabajo Social. FT-EC-TS-04
- Formato: "Constancia de Orientación e Información de Trabajo Social a Pacientes y Familiares". FT-EC-TS-01
- Formato: "Constancia de Paciente Hospitalizado" FT-EC-TS-13
- Tríptico de Orientación e Información General Derechos y Deberes de Pacientes y Familiares.
- Libreta de registro de atención médica.
- Sistema X-HIS.
- Formato de solicitud de atención médica.
- Formato de aviso de protección de datos personales. (Aviso de Privacidad corto) www.hcg.udg.mx/PAGs/Sec_Transparencia/transp_Aviso.php formato)
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Jalisco.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012 del expediente clínico.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA	Código: PR-CH-TS-90
		Página 8 de 11
	DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS	Fecha de Revisión: Septiembre de 2019
Versión Vigente: 00		

7. Anexos

Anexo1.

Observaciones:
<ul style="list-style-type: none"> El ticket de pago para revisión de pacientes de obstetricia con Seguro Popular, será válido durante el tiempo que en su momento establezca dicho programa, sujeto éste a modificaciones bajo los criterios que el mismo establezca.

8. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2019	Alta del Documento



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A
PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA**

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

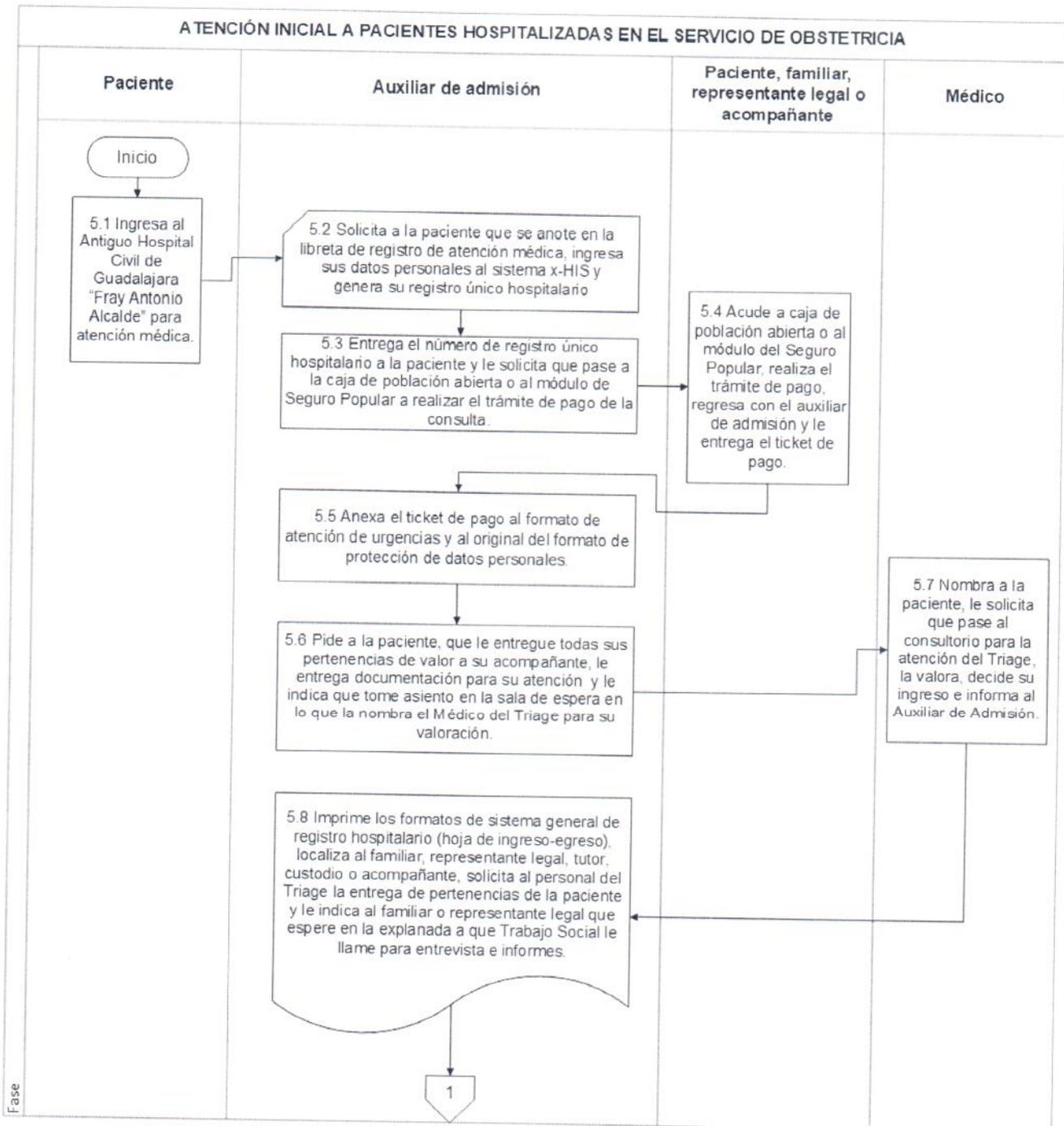
Código: PR-CH-TS-90

Página 9 de 11

Fecha de Revisión:
Septiembre de 2019

Versión Vigente: 00

9. Diagrama de Flujo:





PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

Código: PR-CH-TS-90

Página 10 de 11

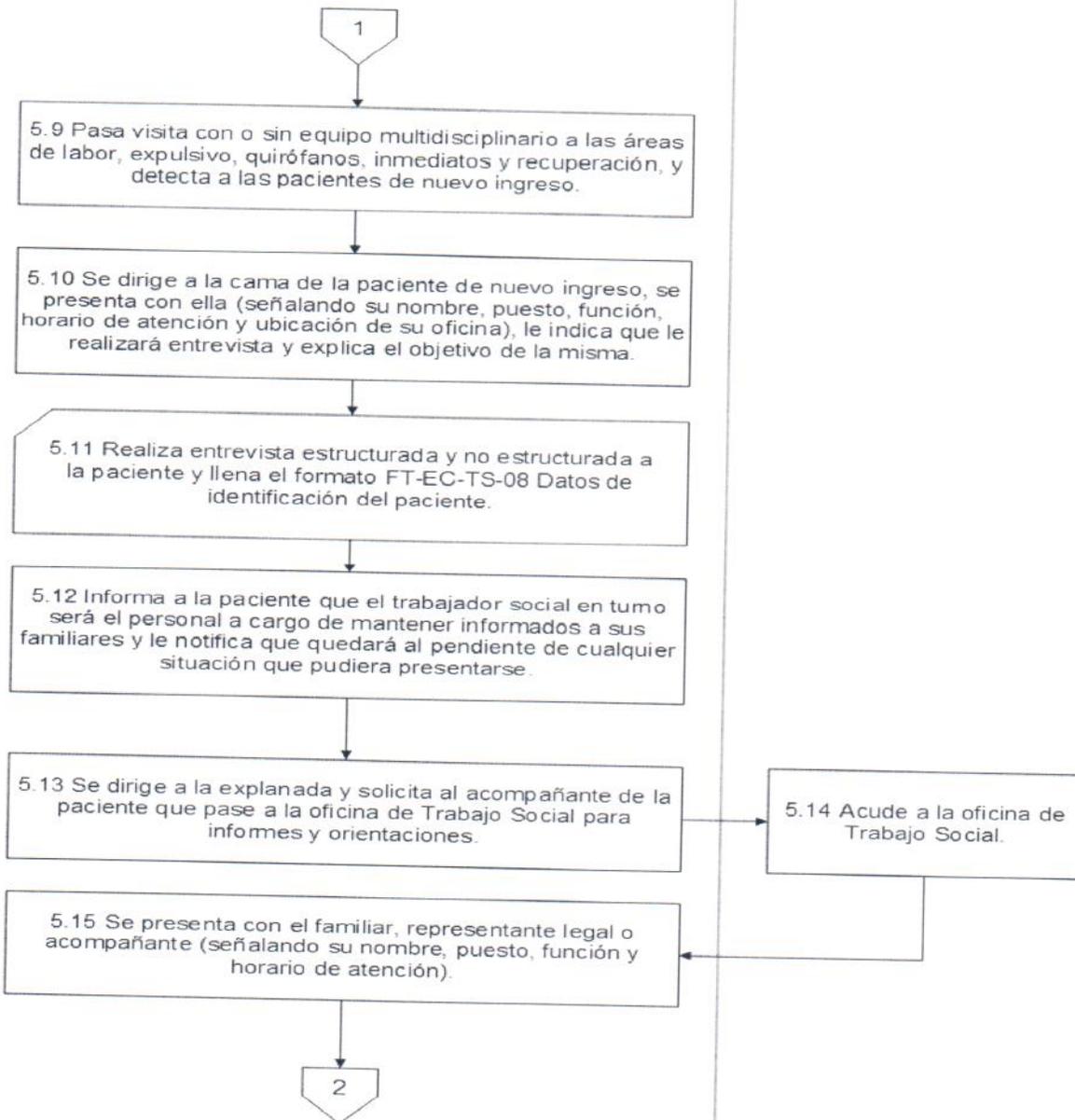
Fecha de Revisión:
Septiembre de 2019

Versión Vigente: 00

ATENCIÓN INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA

Trabajo social

Paciente, familiar, representante legal o acompañante



Fase



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL A
PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE
OBSTETRICIA**

Código: PR-CH-TS-90

Página 11 de 11

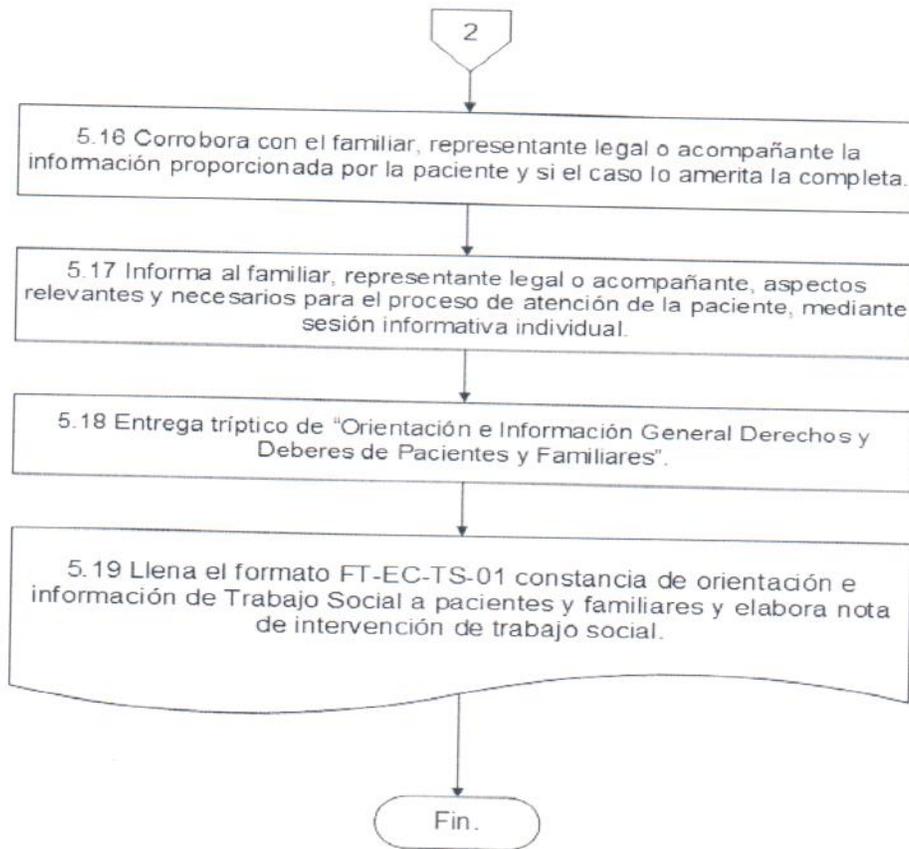
Fecha de Revisión:
Septiembre de 2019

Versión Vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

A TENCION INICIAL A PACIENTES HOSPITALIZADAS EN EL SERVICIO DE OBSTETRICIA

Trabajo social



Fase