

	<b>INSTRUCCION DE TRABAJO</b> <b>SESION INFORMATIVA PARA TRÁMITE DE</b> <b>REGISTRO Y APERTURA DE EXPEDIENTE</b> <b>CONSULTA EXTERNA</b>	Código: IT-CH-TS-15
		Página 1 de 4
		Fecha de Revisión: Septiembre de 2018
	<b>DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS</b>	Versión vigente: 00

## ÍNDICE

Pág.

1. ALCANCE: .....	1
2. DOCUMENTOS APLICABLES:.....	1
3. DEFINICIONES:.....	1
4. MATERIAL Y EQUIPO:.....	2
5. DESARROLLO:.....	2
6. ANEXOS .....	4
7. CONTROL DE CAMBIOS: .....	4

### 1. Alcance:

Inicia cuando Trabajo Social se presenta con pacientes y/o familiares de primera vez para explicar pasos a seguir en trámite de registro y apertura de expediente, hasta registro en bitácora de fecha, tema, número de asistentes y firma de testigos.

### 2. Documentos Aplicables:

Bitácora de registro de sesión informativa.

### 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.

**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.

**Paciente de primera vez:** es todo aquel usuario que acude a consulta para atención y no cuenta con expediente.

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

	<b>INSTRUCCION DE TRABAJO</b>	Código: IT-CH-TS-15
	<b>SESION INFORMATIVA PARA TRÁMITE DE REGISTRO Y APERTURA DE EXPEDIENTE CONSULTA EXTERNA</b>	Página 2 de 4
	<b>DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Septiembre de 2018
		Versión vigente: 00

**Bitácora:** libreta de trabajo en la cual se registra fecha, número de asistentes, hora y tema de exposición.

**Escucha activa:** es una técnica y estrategia específica de la comunicación humana. Basada en el trabajo de Carl Rogers que trata de escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del hablante (no sólo el contenido, sino también las emociones, las ideas y pensamientos relacionados con el tema).

**Técnica de retroalimentación:** es aquella que busca compartir con una persona o un grupo de ellas, las sugerencias, preocupaciones y observaciones identificadas en algún tema o proceso, con el fin de mejorar su funcionamiento.

#### 4.- Material y Equipo:

Rotafolio con tema: "Pasos a seguir para abrir expediente clínico y obtener tarjetón de citas."

5. Desarrollo:		
No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Trabajo social	<p style="text-align: center;"><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Da la bienvenida a los asistentes y los saluda afectuosamente.</li> <li>• Se presenta e informa ubicación de su oficina para atención e intervención social.</li> <li>• Señala las diferentes áreas de trabajo social para atención subsecuente dependiendo especialidad.</li> <li>• Expone una pequeña reseña del hospital y propósito del fundador Fray Antonio Alcalde.</li> </ul>
5.2	Trabajo social	<p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Señala el objetivo de la sesión:</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Objetivo de la sesión informativa</b></p> <p>Dar a conocer los pasos y requisitos para abrir expediente clínico y obtener tarjetón de citas.</p>

COPIA NO CONTROLADA

	<b>INSTRUCCION DE TRABAJO</b> <b>SESION INFORMATIVA PARA TRÁMITE DE REGISTRO Y</b> <b>APERTURA DE EXPEDIENTE CONSULTA EXTERNA</b>	Código: IT-CH-TS-15
	<b>DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS</b>	Página 3 de 4
		Fecha de Revisión: Septiembre de 2018
		Versión vigente: 00

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pide la atención de los asistentes y expone de forma verbal y gráfica los pasos y requisitos para abrir expediente y obtener tarjetón de citas.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>“Pasos para abrir expediente y obtener tarjetón”:</b></p> <p>Paso 1.- Pasar a ventanilla de registro en Módulo de Atención Integral Administrativa (MAIA) para toma de datos y entrega de hoja de cita, con la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Copia de póliza de Seguro Popular, si está vigente y fue expedida en el estado de Jalisco.</li> <li>✓ Copia de identificación oficial.</li> <li>✓ Formato de Referencia, si el paciente viene referido de algún centro de salud.</li> </ul> <p>Paso 2.- Pasar a ventanilla de caja, exclusiva para pacientes de primera vez, en Módulo de Atención Integral Administrativa (MAIA), si cuenta con Seguro Popular vigente del Estado de Jalisco, para obtener recibo de pago. Si el paciente no cuenta con Seguro Popular, pasar a caja de Hospital Civil de Guadalajara Fray Antonio Alcalde y realizar pago.</p> <p>Paso 3.- Entregar hoja de cita y recibo de pago a enfermera; quien tomará al paciente signos vitales y somatometría, e indicará número de consultorio.</p> <p>Paso 4.- Pasar con Nutriólogo para toma de tamiz nutricional y regresar a sala de espera hasta ser nombrado por el médico para valoración.</p> <p>Paso 5.- Pasar con médico para valoración y clasificación de especialidad y regresar a sala.</p> <p>Paso 6.- Pasar a sala de espera para entrega de tarjetón de citas.</p> <p>Paso 7. Recibir tarjetón de citas, hojas de interconsulta, solicitudes de estudios de diagnóstico, si el caso lo amerita y sacar cita con especialidad, laboratorio o RX si es necesario.</p>
--	--	--

COPIA NO CONTROLADA

	<b>INSTRUCCION DE TRABAJO</b>	Código: IT-CH-TS-15
	<b>SESION INFORMATIVA PARA TRÁMITE DE REGISTRO Y APERTURA DE EXPEDIENTE CONSULTA EXTERNA</b>	Página 4 de 4
	<b>DIVISIÓN DE SERVICIOS PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Septiembre de 2018
		Versión vigente: 00

<b>5.3</b>	<b>Trabajo social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corroborar que la información proporcionada haya quedado clara a los asistentes, preguntando si quedo alguna duda y utilizando alguna de técnica de retroalimentación.</li> </ul> <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si quedaron dudas esclarece los puntos, utilizando la técnica de escucha activa.</li> </ul>
<b>5.4</b>	<b>Trabajo social</b>	<b>CIERRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra en bitácora de sesión informativa grupal, fecha, hora, tema de exposición, número de asistentes, y solicita la firma de 2 testigos.</li> <li>Finaliza la sesión agradeciendo la asistencia y atención de los participantes.</li> </ul>
		Fin de instrucción de trabajo.

## 6. Anexos

N/A

## 7. Control de Cambios:

Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Septiembre de 2018	Alta del documento

COPIA NO CONTROLADA