



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 1 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

## INDICE

## Pág.

1.0 OBJETIVO.....	1
2.0 ALCANCE.....	1
3.0 DEFINICIONES.....	1
4.0 RESPONSABILIDADES.....	1
5.0 DESARROLLO.....	1
6.0 DOCUMENTOS APLICABLES.....	8
7.0 ANEXO.....	8
8.0 CONTROL DE CAMBIOS.....	9
9.0 DIAGRAMA DE FLUJO.....	9

### 1. Objetivo :

Establecer las Actividades a realizar por parte de Trabajo Social correspondiente a la Unidad de VIH.

### 2. Alcance:

Aplicación a las actividades de Trabajo Social que se desarrollan dentro de la Unidad de VIH.

### 3. Definiciones:

**E.S.E.** Estudio Socioeconómico

**Nivel de clasificación:** N-1, N-2, N-3, N-4, Exento de acuerdo al tabulador.

**Multidisciplinario:** personal con equipo de salud con diferentes profesiones.

**ONG's:** Organismos No Gubernamentales.

**Mesón de la Paz:** Es el espacio físico asignado para acompañar y despedir al paciente terminal, ofreciéndole necesidades elementales como limpieza, confort, un control farmacológico adecuado de los síntomas presentados como ansiedad grave, insomnio, dolor, incapacidad para deglutir, etc. Tendiendo un médico y cuidados de enfermería para atenderlo y auxiliarlo en lo que se requiera, apoyando los voluntarios en las necesidades humanas, espirituales, hasta el momento de su partida.

**Paciente Terminal:** Proceso natural de la enfermedad crónica degenerativa sin respuesta médica al tratamiento.

### 4. Responsabilidades:

4.1 Elaboración y actualización: Jefe de la Unidad de VIH/SIDA

4.2 Aprobación: Por el Jefe de la Unidad de VIH/SIDA

4.3 Ejecución: Es responsabilidad de la Trabajadora social, del Médico Adscrito/Residente/Pasante/Interno/Secretaria/Vigilante y Jefa de enfermería: cumplir con lo establecido en este procedimiento

4.4 Supervisión: Jefe de la Unidad de VIH/SIDA y Médico adscrito.

Sello	Elaboró	Revisó	Autorizó
Copia No controlada	Lic. Marisela Garnica Ornelas Trabajo Social	Dra. Luz A. González Hernández Jefe de Unidad VIH/SIDA	Dr. José Antonio Mora Huerta Sub-director del Hospital Civil de Guadalajara FAA



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 2 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

### 5. Desarrollo:

No.	Responsable	Descripción de la Actividad
		<b>INGRESO DE 1<sup>ra</sup>. VEZ Y SUBSECUENTES AL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN</b>
5.1	Trabajadora Social	Pasa visita con equipo multidisciplinario e identifica pacientes de primera vez y/o subsecuentes. En caso de que el paciente esté solo, llena junto con la jefa de enfermeras la hoja listado de pertenencias del paciente y resguarda las pertenencias hasta que llegue algún familiar.
5.1.1	Jefa de enfermería	En caso de que no lleguen familiares, la jefa de enfermería se encarga de enviar las pertenencias a jurídico para su resguardo.
5.1.2	Trabajadora social	Realiza entrevista estructurada con paciente y/o familiar responsable, para detectar sus necesidades inmediatas.
5.1.3		Aplica el E.S.E; elabora diagnóstico social, plan y tratamiento social.
5.1.4		Clasifica nivel económico del paciente de acuerdo al E.S.E. realizado. Se realiza nota de trabajo médico social de cada Paciente.
5.1.5		Sella, firma e indica la clasificación de su nivel económico en el reverso del FT-IS-VIH-02 tarjetón de citas de consulta externa. Se explican los beneficios del Seguro Popular para los pacientes con VIH.
5.1.6		Explica ampliamente sobre el procedimiento, condiciones de salud y tratamiento social del paciente.
5.1.7		Detecta posibles parejas e hijos que pudiesen ser portadores de VIH, canaliza con el médico para la realización de pruebas para descartar infección por VIH. Se trabaja en coordinación continua en los programas asistenciales, albergues para familiares y pacientes, según sean las necesidades.
5.1.8		En caso de mujeres embarazadas, supervisa su ingreso al programa salva a tu bebé de VIH.
5.1.9	Médico responsable	Durante el pase de visita, otorga solicitudes de exámenes de imagenología y/o de laboratorio y/o estudios subrogados.

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 3 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

### Subdirección médica

Versión Vigente: 2

- 5.1.10 Trabajo social Recibe solicitudes médicas, entrevista a familiares para dar trámite a los mismos y autoriza los estudios.
- 5.1.11 Sensibiliza y otorga la confianza que requiere la familia, quien es la base principal en el apoyo emocional del paciente, durante su estancia hospitalaria y adherencia al tratamiento a futuro.
- 5.1.12 Informa (de manera individual y grupal) sobre los derechos y obligaciones del paciente y su familia, durante su estancia hospitalaria (entrega folleto).
- 5.1.13 Facilita el reglamento interno, lavado de manos y técnicas de aislamientos al familiar responsable del paciente y/o al paciente (si éste se encuentra solo).
- 5.1.14 Autoriza los pases permanentes a la familia y notifica a Trabajo Social de puerta principal, para que se los otorguen.
- 5.1.15 Clarifica dudas del paciente y familia sobre padecimiento.
- CONSULTA EXTERNA**
- 5.2 Ver procesos de pacientes de 1<sup>era.</sup> vez y pacientes subsecuentes de consulta externa
- 5.2.1 Médico Una vez que le otorgó la consulta al paciente, lo canaliza a trabajo social para autorización de estudios solicitados y orientación de su padecimiento.
- 5.2.2 Trabajadora social Identifica paciente de 1<sup>era.</sup> vez y/o subsecuentes.
- 5.2.3 Entrevista, clasifica o re-clasifica con ficha socioeconómica.
- 5.2.4 Orienta y apoya ampliamente sobre su enfermedad, le explica alternativas de apoyo por diferentes organizaciones, informa de los beneficios y canaliza para la afiliación al seguro popular.
- 5.2.5 Autoriza y orienta sobre los estudios solicitados por el médico, estudios subrogados y canaliza internamente (al laboratorio, Rayos X, etc.).
- 5.2.6 Envía mediante oficios de canalización de ONG's, a diferentes Instituciones (según el caso lo requiera), de acuerdo a la lista de direcciones de ONG's (guía de redes de apoyo).
- 5.2.7 Ya con el paciente afiliado al seguro popular, otorga el

COPIA NO CONTROLADA



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 4 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

### Subdirección médica

Versión Vigente: 2

formato único de solicitud de carga viral y CD4<sup>+</sup> (Proporcionados por COESIDA) para que se pueda realizar de manera gratuita, los estudios de carga viral y CD4<sup>+</sup> en el laboratorio estatal.

#### **PASE DE VISITA CON EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO**

5.3 Equipo multidisciplinario Se realiza el pase de vista diariamente con cada uno de los pacientes hospitalizados (ver MOVIH-pase de visita).

5.3.1 Médicos Revisan al paciente, presentan el caso (ingreso), analizan el o los probables diagnósticos, revisan exámenes de laboratorio, discuten el caso (Diagnóstico, Plan y tratamiento).

5.3.2 Trabajadora Social Identifica a cada uno de los pacientes hospitalizados y las necesidades inmediatas del paciente y su familiar, orientando y apoyando según el caso lo requiera.

5.3.3 Médico responsable Informa al paciente y/o familiar, sobre el estado de salud, notificando diagnóstico, plan y tratamiento requerido, durante su estancia hospitalaria.

5.3.4 Trabajadora Social Se le entregan por parte de los médicos, solicitudes de estudios (Rayos X, Laboratorio, subrogados) y resúmenes médicos para solicitud de apoyo por otras instituciones.

5.3.5 Entrevista a familiares para los trámites del paciente hospitalizado.

#### **CLASIFICACIÓN**

5.4 Trabajadora Social Elabora entrevista estructurada con paciente y/o familiar responsable.

5.4.1 Aplica el E.S.E. y clasifica a N1, N2, N3, N4 o Condonación.

5.4.2 Realiza diariamente una nota de evolución en la nota de trabajo médico social, en donde además, anota la clasificación socioeconómica del paciente (N1, N2, N3, N4 o condonación).

5.4.3 Sella el FT-IS-VIH-02 tarjetón de citas de consulta externa y firma con su clasificación asignada.

5.4.4 Anexa al expediente médico, el E.S.E. y las notas de trabajo médico social.

#### **CANALIZACION INTERNA**

5.5 Médico Elabora las solicitudes de estudios de imagenología, de Laboratorio, de gabinete, interconsultas y resúmenes médicos

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL</b>	Código: PR-IS-VIH-16
		Página 5 de 16
	<b>Subdirección médica</b>	Fecha de Revisión: Septiembre 2014
		Versión Vigente: 2

- para medicina preventiva y centros de salud (Para que le otorguen el tratamiento antifímico a los pacientes con Tuberculosis).
- 5.5.1 Trabajadora Social Autoriza de acuerdo a su clasificación socioeconómica y canaliza según lo requiera, al seguro popular.
- 5.5.2 Informa, orienta y facilita al paciente y/o al familiar, sus trámites.
- EGRESO POR MEJORIA**
- 5.6 Médico Adscrito Notifica al paciente durante el pase de visita, el motivo de su egreso (ver alta hospitalaria) y envía a trabajo social para el trámite del alta.
- 5.6.1 Trabajo Social El paciente o su familiar acude a trabajo social quien le solicita acuda a la caja del seguro popular para ver qué le cubrirá de los gastos hospitalarios (de acuerdo a los diagnósticos). En caso que no sean cubiertos al 100% los gastos, le solicita que pase a pagar en caja, la cuota de recuperación establecida y/o facilita la papeleta autorizada para calificación del nivel al tabulador asistencial.
- 5.6.4 Familia Acude a caja a realizar su trámite y recoge su recibo de orden de atención médica.
- 5.6.5 Trabajadora Social Recibe al paciente y/o al familiar con los recibos de orden de atención médica, entregando el blanco al familiar y el rosa lo anexa a la hoja del sistema general de registro hospitalario (Hoja de admisión hospitalaria foliada). Realiza nota de trabajo médico social, entrega orden de salida de pacientes hospitalizados, lo anota en el reporte diario de actividades de Trabajo Social y se envía a admisión para que le sellen los documentos y liberen la cama. Además, pregunta al paciente si requiere preservativos y en caso afirmativo se los otorga y pide se registre en la bitácora de entrega de preservativos.
- 5.6.6 Personal de admisión Sellan los documentos, incluyendo la orden de salida y, liberan la cama.
- 5.6.7 Familiar Muestra la orden de salida de pacientes hospitalizados a Jefa de Enfermería y al vigilante de la puerta principal, al que además, entrega su pase permanente.
- 5.6.8 Trabajadora social En caso de que el egreso sea del área de terapia ambulatoria, se sigue el mismo proceso de egreso por mejoría y se anota al

COPIA NO CONTROLADA

	<b>PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL</b>	Código: PR-IS-VIH-16
		Página 6 de 16
<b>Subdirección médica</b>		Fecha de Revisión: Septiembre 2014
		Versión Vigente: 2

paciente en la bitácora de pacientes de terapia ambulatoria.

### **EGRESO DE ALTA VOLUNTARIA**

5.7 Paciente y/o familiar Hablan con su médico tratante (médico adscrito), manifestando su alta voluntaria.

5.7.1 Médico Adscrito En ese caso, el médico, le explica a él y/o al familiar, los riesgos médicos que corre al ser egresado en condiciones no óptimas. Si el paciente aún así decide su egreso voluntario, el paciente o el familiar deberán firmar la carta de consentimiento informado donde niega la autorización para recibir atención médica y libera al hospital de toda responsabilidad por su decisión de negarse a recibir atención médica. Posteriormente se realizan los mismos procedimientos que se señalan para un paciente egresado por indicación médica.

5.7.2 Paciente y/o familiar Acude a Trabajo social para trámites de salida del hospital.

5.7.3 Trabajadora Social Se realizan los mismos pasos que por un alta por mejoría.

### **EGRESO DEL PACIENTE DETENIDO**

5.8 Médico Adscrito Otorga recetas, FT-IS-VIH-19 hoja de egreso, hoja del sistema general de registro hospitalario (Hoja de Admisión Hospitalaria foliada), con el diagnóstico de egreso, solicitudes de exámenes a realizarse tras su egreso y el FT-IS-VIH-02 tarjetón de citas de consulta externa, a la Trabajadora Social de reclusorio.

5.8.1 Trabajadora Social Notifica el alta a los custodios y/o Trabajo Social del Reclusorio.

5.8.2 Trabajadora Social del reclusorio Concluye el trámite oficial del alta del paciente.

### **EGRESO DEL PACIENTE TERMINAL**

5.9 Médico Adscrito Notifica a Trabajo Social diagnóstico y pronóstico del paciente.

5.9.1 Trabajadora Social Reúne a la familia del paciente para que el médico notifique el diagnóstico.

5.9.2 Médico y Trabajadora Social Hablan sobre el pronóstico del paciente explicando que requiere de cuidados paliativos (muerte tranquila y digna).

COPIA NO CONTROLADA



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 7 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

- 5.9.3 Médico y Trabajo Social Informa y da a conocer sobre el mesón de la Paz donde les ofrecen cuidados paliativos a los pacientes (hasta su fallecimiento).
- 5.9.4 Trabajadora Social Notifica telefónicamente al mesón de la misericordia explicando el caso.
- 5.9.5 Familiar Acepta el traslado
- 5.9.6 Trabajadora Social Realiza oficio de canalización a ONG's y solicita ambulancia mediante la solicitud de transporte.  
**Nota:** Se siguen con los trámites normales de egreso (ver egreso del paciente por mejoría, mismo tramite).
- EGRESO PACIENTE ABANDONADO**
- 5.10 Trabajadora Social Se canaliza a un albergue y/o institución asistencial.
- 5.10.1 Realiza oficio de canalización a la institución y solicita ambulancia mediante la solicitud de transporte.  
**Nota:** Se siguen con los trámites normales de egreso (ver egreso del paciente por mejoría, mismo tramite).
- EGRESO POR DEFUNCIÓN**
- 5.11 Médico Adscrito Notifica al familiar la defunción del paciente, explica ampliamente al familiar sobre las causas del deceso.
- 5.11.1 Llena el formato de sistema de registro de la mortalidad y la FT-IS-VIH-19 hoja de egreso y acude a admisión, para que le otorguen el certificado de defunción. Completa y firma el certificado de defunción, así como, la hoja de sistema general de registro hospitalario (hoja de admisión hospitalaria foliada) con los diagnósticos del deceso y junto con el expediente clínico impreso, se le entregan todos los documentos, al personal de admisión y envía al familiar a Trabajo social.
- 5.11.2 Trabajadora Social Informa sobre funerarias asistenciales para personas de bajo recursos y se sigue el mismo trámite de egreso (ver egreso por mejoría) para el pago de los servicios otorgados por el hospital.
- 5.11.3 Enfermera operativa Amortaja e identifica el cuerpo.
- 5.11.4 Jefa de enfermería Notifica a camillería para que acudan al servicio por el cuerpo, mismo que es trasladado al servicio de Patología Humana.
- 5.11.5 Familiar Acude ya con su funeraria contratada al servicio de admisión

COPIA NO CONTROLADA



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 8 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

para que le entreguen la salida del cuerpo.

### ESTUDIOS SUBROGADOS

- 5.13 Médico Responsable Entrega solicitud de estudios subrogados.
- 5.10.1 Trabajadora Social Informa al paciente y/o familiar el estudio requerido y costo del mismo.
- 5.12.2 Familiar Si puede pagar:
- 5.12.3 Trabajadora Social Da trámite al estudio (según se requiera).
- 5.12.4 Sella solicitud y realiza solicitud de transporte (ambulancia), anexando en un sobre cerrado, el costo total del estudio.
- 5.12.5 Trabajo social Si no contará con los recursos, se realizan canalizaciones a diferentes organizaciones, incluyendo el uso del formato SICATS (si aplica).

### 6. Documentos Aplicables:

NORMA INTERNACIONAL ISO-9001-2008 Sistema de Gestión de la Calidad: Requerimientos.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (5 de Febrero de 1917). Reforma (Diciembre 3 de febrero de 1983).

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (D.O. 29 de diciembre de 1976) Reforma (D.O. 21 de Enero de 1985).

Ley General de Salud (D.O. 7 de Febrero de 1984).

Reglamento interior de la Secretaría de Salud (D.O. 19 de Agosto de 1985).

Reglamento de La Ley General en materia de prestación de servicios de atención médica (F.O. 14 de Mayo de 1986).

Artículo 3º Fracciones I y VII, XII, XIII, apartado , fracción II, Apartado B; 1 y 25 de La Ley General de salud y Artículos 4º, 7º, 8º y 10º, Fracción I y Capítulos IV y V del Reglamento de La Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

- N/A Estudio socioeconómico
- N/A Ficha socioeconómica
- FT-IS-VIH-02 Tarjetón de citas de consulta externa
- FT-IS-VIH-19 Hoja de egreso
- N/A Nota de trabajo médico social
- N/A Formato sistema inter-institucional de canalización a Trabajo social (SICATS)
- N/A Formatos de solicitud de estudios de laboratorio
- N/A Formato de solicitud de estudios de imagenología
- N/A Hoja de interconsulta
- N/A Recibo de orden de atención Médica
- N/A Hoja de sistema general de registro hospitalario (Hoja de admisión hospitalaria foliada)

COPIA NO CONTROLADA



## PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 9 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

- N/A Papeleta autorizada para calificación de nivel al tabulador asistencial
- N/A Orden de salida de pacientes hospitalizados
- N/A Pase permanente
- N/A Formato de sistema de registro de la mortalidad
- N/A Certificado de defunción
- N/A Formato único de solicitud de carga viral y CD4<sup>+</sup>
- N/A Lista de direcciones de ONG's
- N/A Solicitud de transporte
- N/A Oficios de canalización ONG's
- N/A Bitácora de entrega de preservativos
- N/A Hoja listado de pertenencias del paciente
- N/A Reporte diario de actividades de Trabajo Social
- N/A Bitácora de pacientes de terapia ambulatoria

### 7. Anexo:

N/A.

### 8. Control de Cambios:

Revisión	Fecha	Motivo
0	Septiembre 2004	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad
1	Septiembre 2010	Migración a la Norma Internacional ISO-9001:2008
2	Enero 2013	Mejoras al procedimiento
3	Junio 2014	Revisión y corrección

### 9. Diagrama de Flujo: Ver a continuación

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

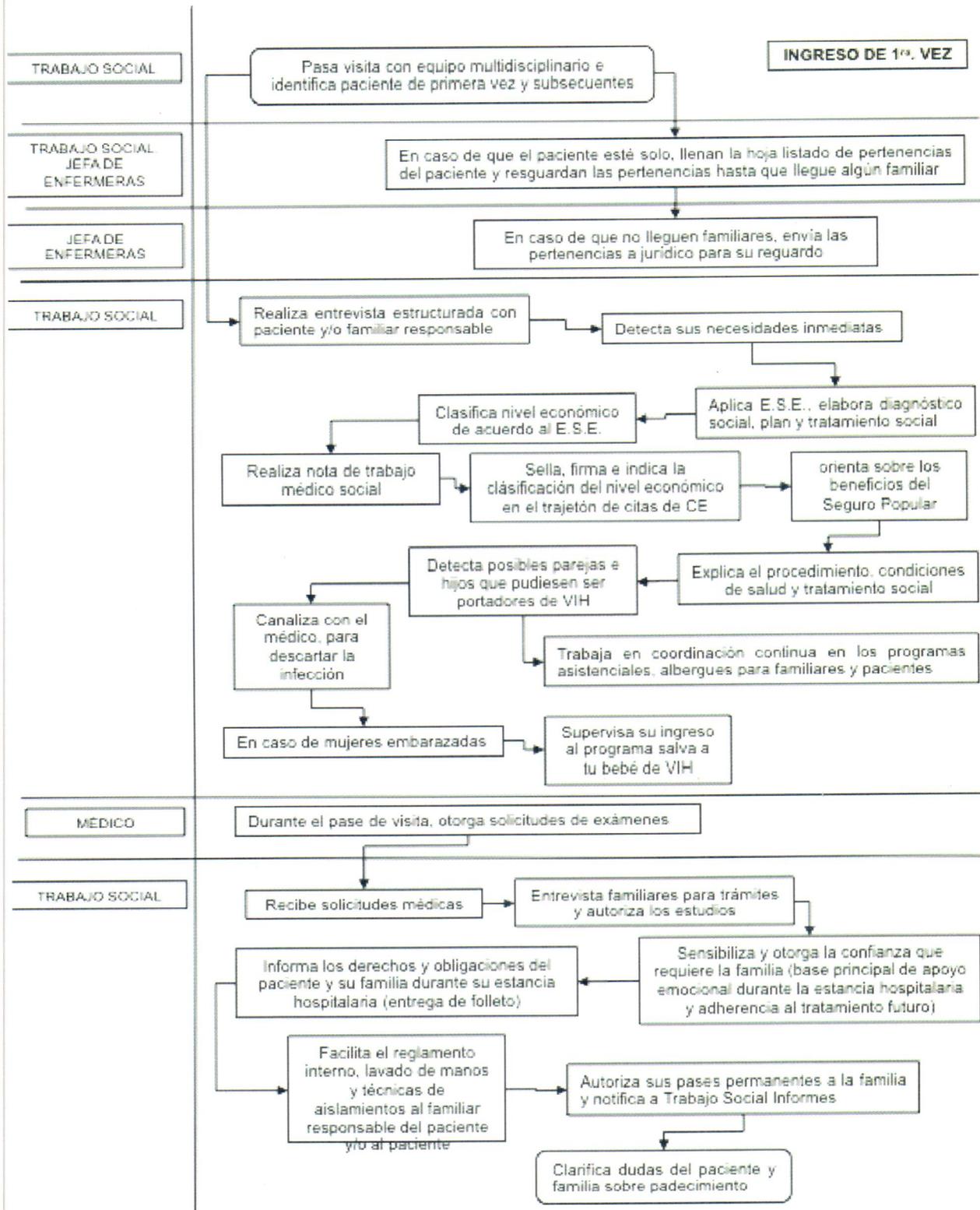
Código: PR-IS-VIH-16

Página 10 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2



COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

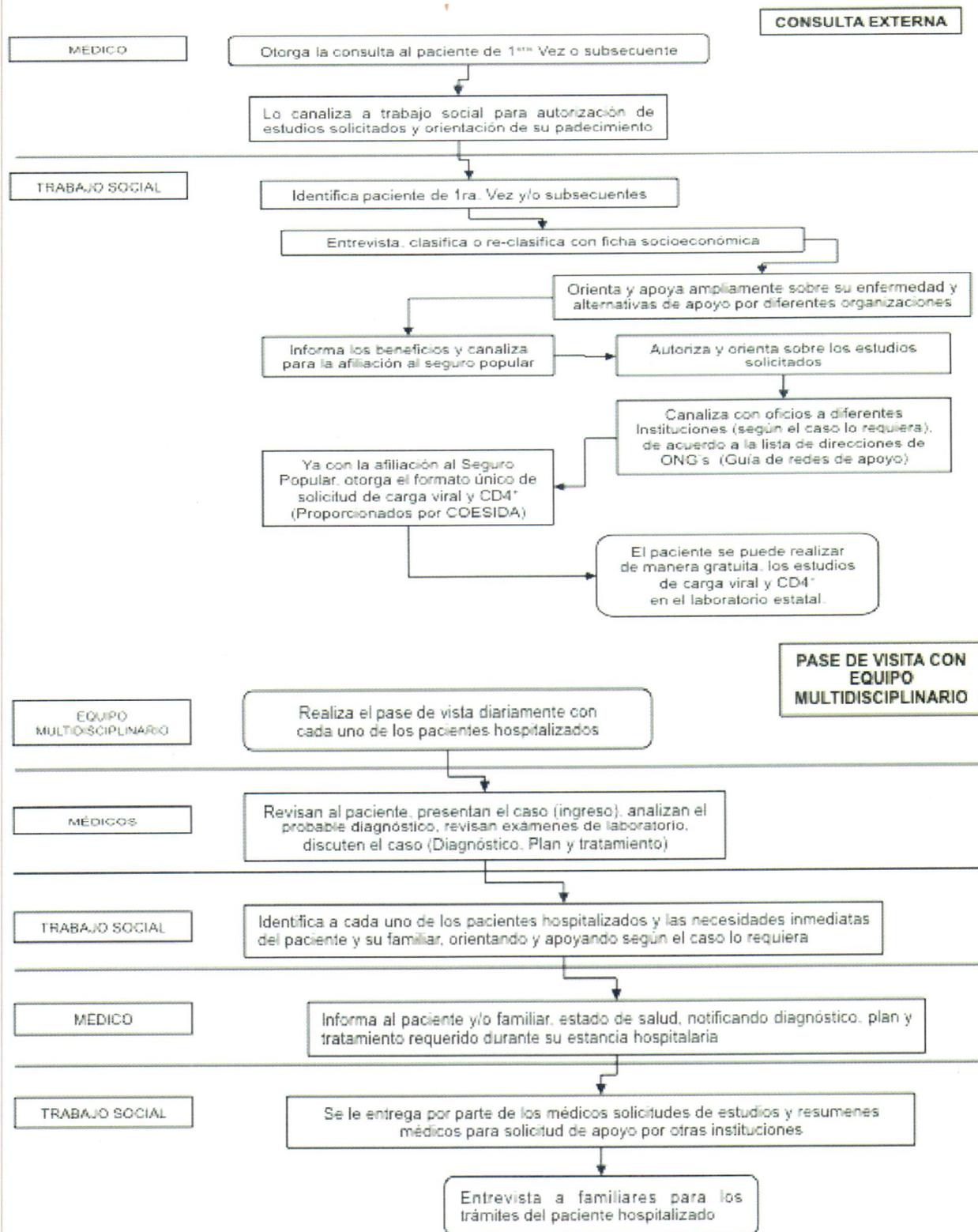
Código: PR-IS-VIH-16

Página 11 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2



COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código:PR-IS-VIH-16

Página 12 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

## CLASIFICACIÓN

TRABAJO SOCIAL

Elabora entrevista estructurada con paciente y/o familiar responsable

Aplica el E.S.E. y clasifica a N1, N2, N3, N4 o Condonación

Aplica nota de evolución del paciente en la nota de trabajo médico social, anotando su clasificación (N1, N2, N3, N4 o Condonación)

Sella su tarjetón de de citas de CE y firma con su clasificación asignada

Anexa el E.S.E. al expediente médico y las notas de trabajo médico social.

## CANALIZACION INTERNA

MÉDICO ADSCRITO

Elabora las diferentes solicitudes, interconsultas y resúmenes médicos para medicina preventiva y centros de salud

TRABAJADORA SOCIAL

Autoriza de acuerdo a su clasificación socioeconómica y canaliza según lo requiera, al seguro popular

Informa, orienta y facilita al paciente y/o al familiar, sus trámites.

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

Código: PR-IS-VIH-16

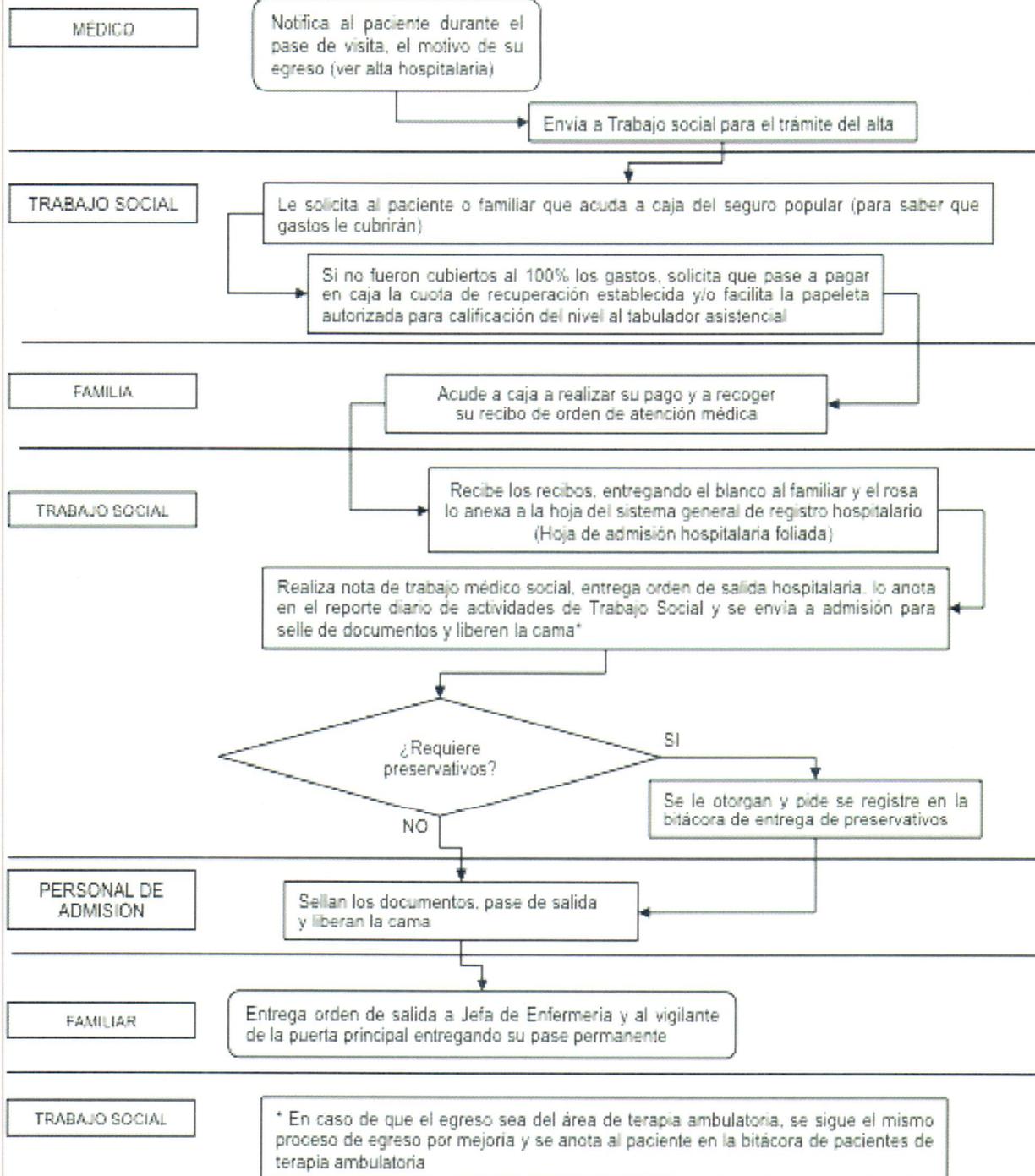
Página 13 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2

## EGRESO POR MEJORIA



COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

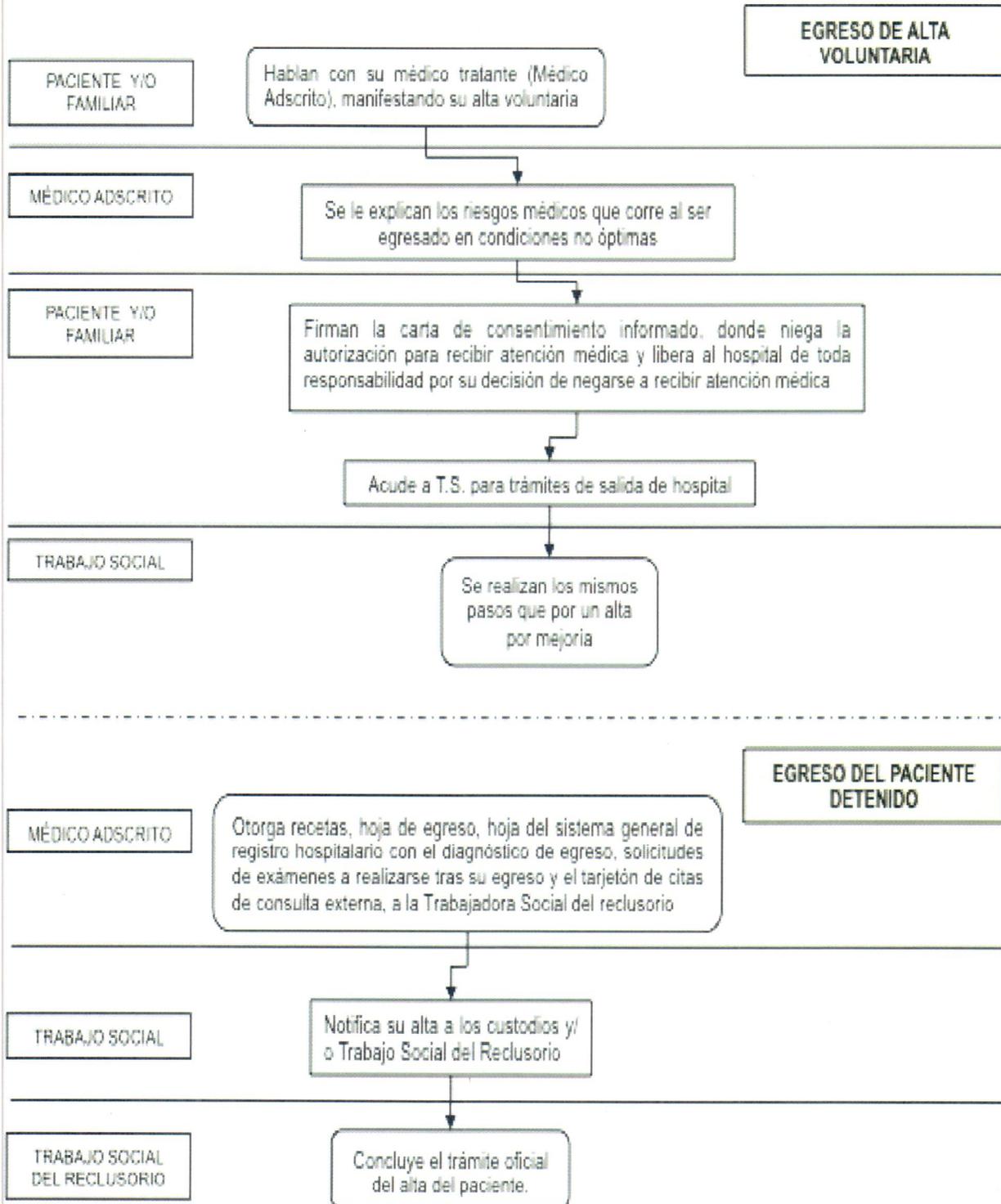
Código:PR-IS-VIH-16

Página 14 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2



COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02



# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

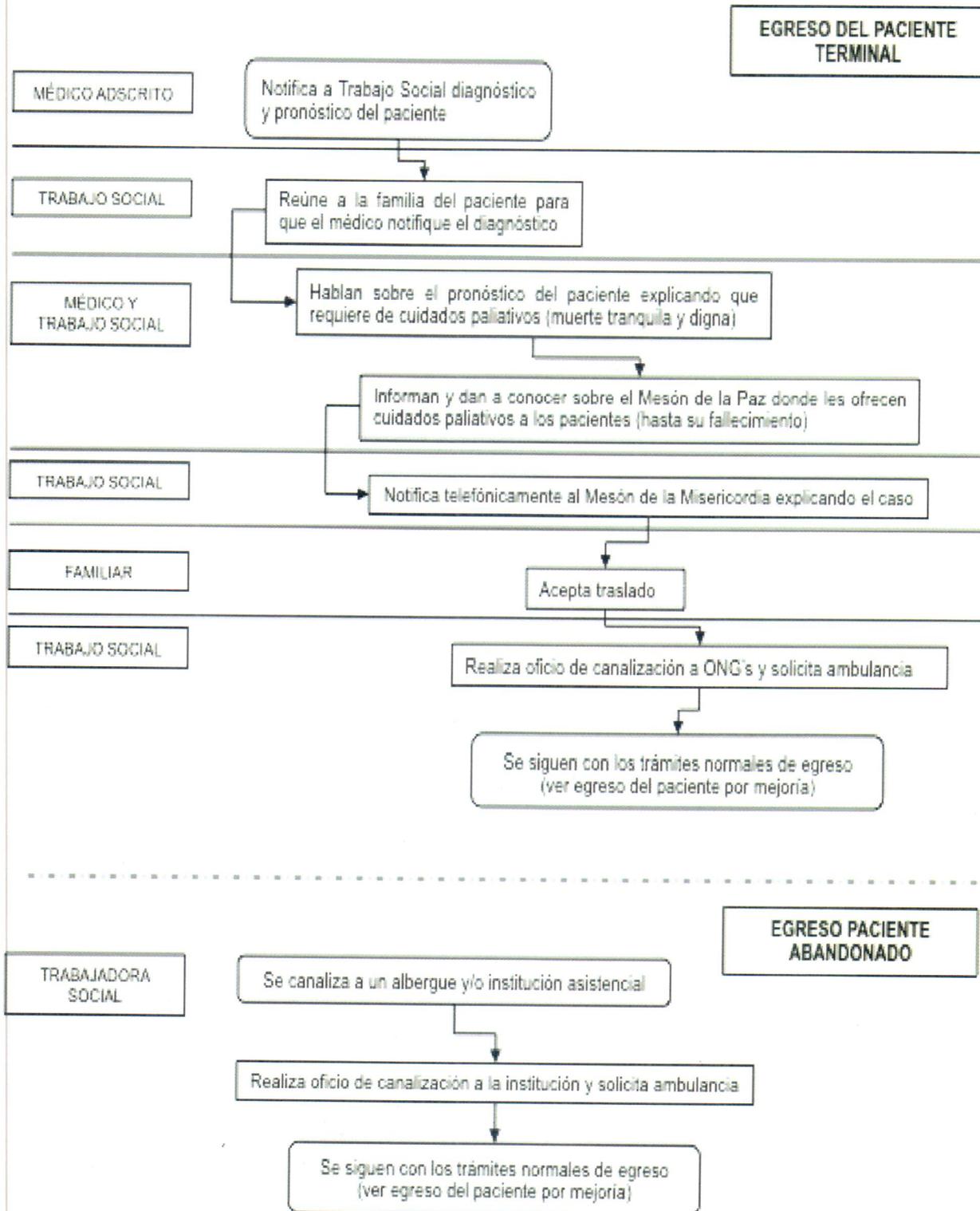
Código: PR-IS-VIH-16

Página 15 de 16

Fecha de Revisión:  
Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2





# PROCEDIMIENTO DE: TRABAJO SOCIAL

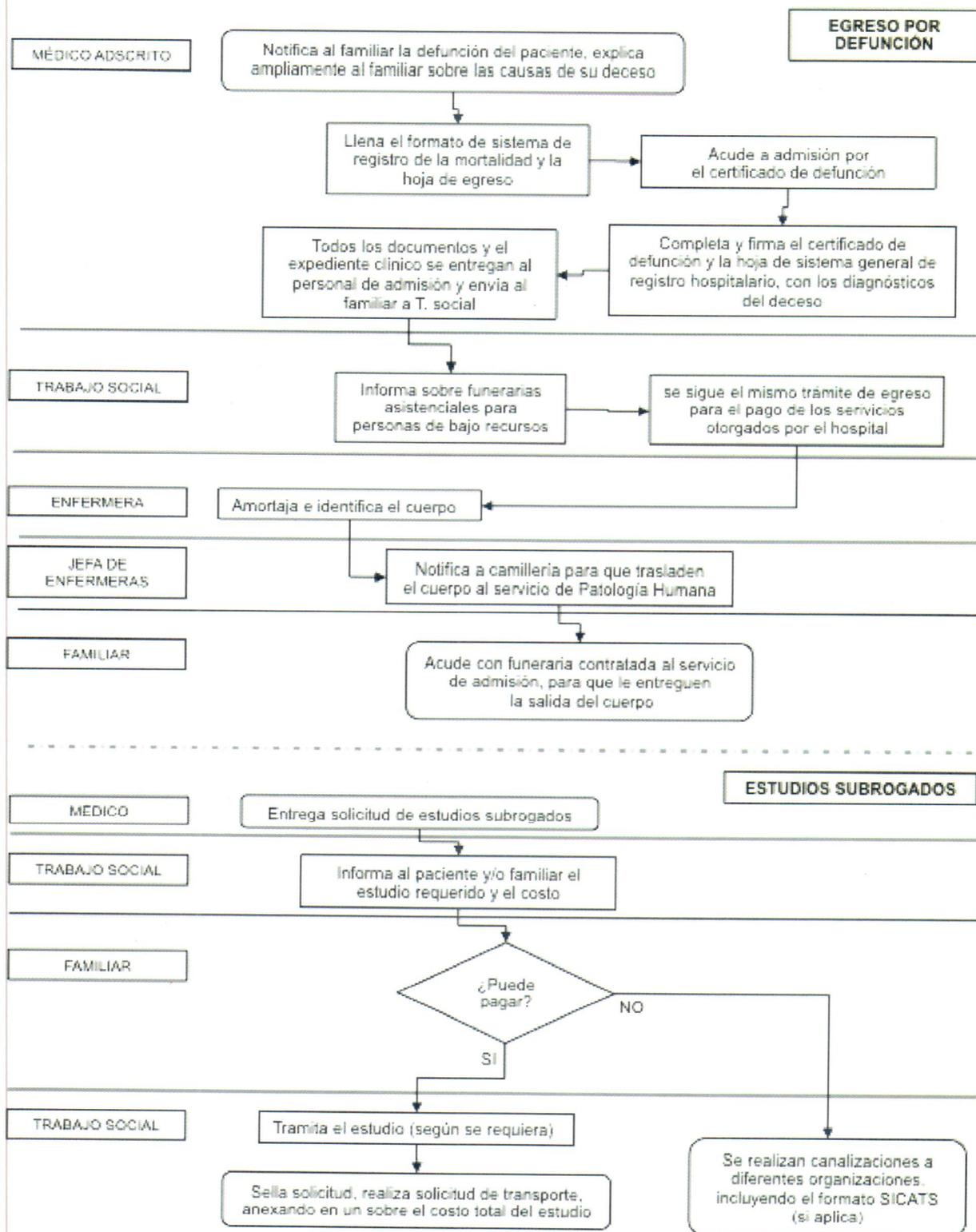
Código:PR-IS-VIH-16

Página 16 de 16

Fecha de Revisión: Septiembre 2014

Subdirección médica

Versión Vigente: 2



COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-CG-01/Versión 02