



**Secretaría de Administración y Finanzas
Sistema de Atención Integral a la Salud
Proceso: Atención Integral a la Salud
Subproceso: Coordinación Médica
Procedimiento: Trabajo Social
(SAIS-GE-P-15)**

CONTENIDO

- I. Descripción
 - Objetivo
 - Alcance
 - Definiciones y terminología
- II. Políticas
- III. Desarrollo
 - Descripción de actividades
 - Diagrama de flujo
- IV. Referencias
- V. Entradas y salidas
- VI. Histórico de revisiones
- VII. Firmas de autorización
- VIII. Anexos
 - Formatos:
 - 1. Estudio social (SAIS-GE-F-28)
 - 2. Nota de trabajo social (SAIS-GE-F-29)
 - 3. Notificación en caso de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-30)
 - 4. Registro de atención en casos de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-31)
 - 5. Aviso al Ministerio Público en casos de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-32)
- IX. Créditos

I. Descripción

Objetivo

Identificar, coordinar y concertar acciones, para la prestación de servicios por parte del SAISUV o externas al mismo, principalmente de bienestar familiar, así como coadyuvar con el paciente y la familia para la identificación de sus recursos a fin de complementar el tratamiento médico para prevenir los daños a la salud y lograr una pronta reintegración del paciente a su ámbito familiar, laboral y social.

Alcance

El presente procedimiento es aplicable a los derechohabientes del SAISUV región Xalapa, y debe ser seguido por todo el personal de Trabajo Social involucrado en la prestación del servicio.

Definiciones y terminología

Detección de probables casos: a las actividades que en materia de salud están dirigidas a identificar a las o los usuarios que se encuentran involucrados en situación de violencia familiar o sexual, entre la población en general.

Dismovilidad: es la molestia, dificultad y/o imposibilidad para movilizar parte del cuerpo y/o trasladarse, secundaria a situaciones patológicas diversas de origen biológico, psíquico, social y/o funcional; que afecta la calidad de vida y/o que tiene riesgo de progresión.

Educación para la salud: Forma de comunicación destinada a mejorar la alfabetización sanitaria, incluida la mejora del conocimiento de la población en relación con la salud y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad.

Estilos de vida: Forma de vida que se basa en patrones de comportamiento identificables, determinados por la interacción entre las características personales individuales, las interacciones sociales y las condiciones de vida socioeconómicas y ambientales.

Enfermedad Crónica: es aquella enfermedad de larga duración y por lo general, de progresión lenta.

Expediente clínico: conjunto único de información y datos personales de un paciente, que se integra dentro de todo tipo de establecimiento para la atención médica, ya sea público, social o privado, el cual, consta de documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de cualquier otra índole, en los cuales, el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones, en su caso, constancias y certificaciones correspondientes a su intervención en la atención médica del paciente, con apego a las disposiciones jurídicas aplicables.

Expediente clínico electrónico (EXCE): conjunto de información almacenada en medios electrónicos centrada en el paciente que documenta la atención médica prestada por profesionales de la salud con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud.

Funciones de la promoción de la salud: Desarrollar aptitudes personales para la salud, desarrollar entornos favorables, reforzar la acción comunitaria, reorientar los servicios de salud e impulsar políticas públicas saludables.

Personas adultas mayores: son aquellas que cuentan con sesenta años o más de edad y que se encuentran domiciliadas o en tránsito en el territorio nacional.

Prescripción médica/prescripción de tratamiento médico: tratamiento farmacológico o no farmacológico que el médico indica con fines preventivos o curativos.

Primer Nivel de Atención: es el nivel más cercano a la población, o sea, el nivel del primer contacto. Está dado, en consecuencia, como la organización de los recursos que permite resolver las necesidades de atención básica y más frecuente, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación.

Promoción de la salud: proceso que permite fortalecer los conocimientos, aptitudes y actitudes de las personas para participar corresponsablemente en el cuidado de su salud y para optar por estilos de vida saludables, facilitando el logro y conservación de un adecuado estado de salud individual y colectiva mediante actividades de participación social, comunicación educativa y educación para la salud.

SIA-SAISUV: Sistema de Información Administrativa - SAISUV

Violencia familiar: acto u omisión, único o repetitivo, cometido por un miembro de la familia en contra de otro u otros integrantes de la misma, sin importar si la relación se da por parentesco consanguíneo, de afinidad, o civil mediante matrimonio, concubinato u otras relaciones de hecho, independientemente del espacio físico donde ocurra.

La violencia familiar comprende: abandono, maltrato físico, maltrato psicológico, maltrato sexual y maltrato económico.

II. Políticas

1. Es responsabilidad del Coordinador Médico y del Trabajador(a) Social vigilar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.
2. El personal del SAISUV involucrado en el procedimiento debe respetar la confidencialidad del paciente, apegándose en todo momento al Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la UV y a la Declarativa de Privacidad del SAISUV.
3. En el caso de detectar probables casos de violencia familiar, el Trabajador Social(a) y el Coordinador Médico se obligan a dar cumplimiento a lo indicado en la NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.
4. El Trabajador(a) Social juntamente con la Coordinación de Salud Pública son los responsables de formar los grupos de educación para la salud y participar en la asignación de los contenidos temáticos a desarrollar; así como de vigilar que este proceso se cumpla.

5. El personal de enfermería, Trabajo social, Nutrición, personal Médico y Odontología, deben participar en la impartición de pláticas y talleres de promoción de la salud convocados por la Coordinación Médica y/Coordinación de Salud Pública.
6. Todas las acciones derivadas de este procedimiento deben ser registradas en el expediente clínico físico y en el expediente clínico electrónico del SIA-SAISUV, de acuerdo con la guía de operación del Sistema en el apartado correspondiente.

III. Desarrollo

Viene del Procedimiento de Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de Educación, Promoción a la Salud y Prevención de Enfermedades; Procedimiento de Atención a domicilio de pacientes con enfermedad crónica y discapacidad. o de cualquier otra área médica.

Descripción de actividades

Paciente/familiar y/o responsable

1. Acude con el Trabajador(a) Social o espera su visita en domicilio.
2. Paciente adulto mayor que asiste solo a consulta general será referido por el médico tratante a Trabajo Social para recibir asistencia y/o localización de familiares.
3. Paciente que se detecta en su llegada a sala de espera en condiciones críticas y/o fuera de la atención de primer nivel, se le refiere a Trabajo Social para asistirle y/o asesorar su incorporación a la atención de segundo nivel con que cuenta el SAISUV.

Trabajador(a) Social

4. Atiende o visita al paciente referido por el área médica o alguna de las coordinaciones del SAISUV, según sea el caso se analiza la situación referida. Identifica su perfil sociocultural, así como las acciones de educación y promoción a la salud que requiere.
 - a. Si se trata de un Paciente y/o familiar que presenta problemática emocional, social o familiar, identifica las áreas que deben ser atendidas con los recursos disponibles y elabora el Estudio social dentro del EXCE;
 - b. Si es necesario, hace una sugerencia de reorganización de los roles familiares, propone la modificación de estilos de vida y de las condiciones físicas e higiénicas en el domicilio.
5. Da seguimiento a las condiciones del Paciente y/o familiar responsable hasta que se encuentren listos para que continúen sin la asesoría del trabajador(a) social.
6. Si identifica datos de violencia intrafamiliar, elabora la Notificación dentro del módulo correspondiente del SIA-SAISUV; requisita los formatos: Registro de atención en casos de

violencia familiar o sexual y el Aviso al Ministerio Público y los turna al Coordinador Médico.
Conectar con el paso 19

7. Si el Paciente/familiar y/o cuidador responsable requiere formar parte de un grupo de educación para la salud, lo invita a que se inscriba a las pláticas o talleres programados de acuerdo con la problemática presentada.

Paciente y/o familiar

8. En el caso de que el paciente haya abandonado el tratamiento médico, investiga el motivo de la inasistencia y de acuerdo con la causa detectada sensibiliza al paciente y/o familiares para reintegrarlo a la atención médica. Lo exhorta para que solicite consulta con el Médico tratante para continuar su vigilancia médica.
9. Al finalizar la visita realiza la Nota de trabajo social de todas las acciones realizadas a través del expediente clínico electrónico del EXCE. Retroalimenta al médico tratante sobre las acciones de apoyo implementadas para propiciar la continuidad de la atención integral del paciente. Conectar con paso 14.
10. En caso de tener alguna problemática emocional, social o familiar, recibe las recomendaciones del Trabajador(a) Social para mejorar su situación y las lleva a cabo.
11. Recibe visitas de seguimiento del trabajador(a) Social, hasta que éste determina que puede continuar sin su apoyo.
12. Si requiere tomar pláticas o talleres, acude a inscribirse a los grupos de educación para la salud indicados por el Trabajador(a) Social.

Conectar con el paso 22 del Procedimiento de Educación, Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades.

13. Si desea regresar al tratamiento médico, solicita cita para continuarlo con el médico tratante. Conectar con el Procedimiento de Admisión y Archivo.

Médico de Primer Nivel/ Médico del programa de atención domiciliaria/ Médico tratante

14. Recibe retroalimentación sobre las acciones de apoyo llevadas a cabo por el Trabajador(a) Social; las verifica en el expediente clínico electrónico EXCE y las platica con el paciente y/o familiar en la próxima consulta.

Conectar con el Procedimiento Consulta Médica de Primer Nivel; Procedimiento de Educación, Promoción a la Salud y Prevención de Enfermedades; Procedimiento de Atención a domicilio de pacientes con enfermedad crónica y dismovilidad.

15. Médico tratante reporta a trabajo social para recibir asistencia en los casos de paciente adulto mayor sin acompañante, paciente para canalizar a servicios de urgencias o segundo nivel de atención.

Trabajador(a) Social

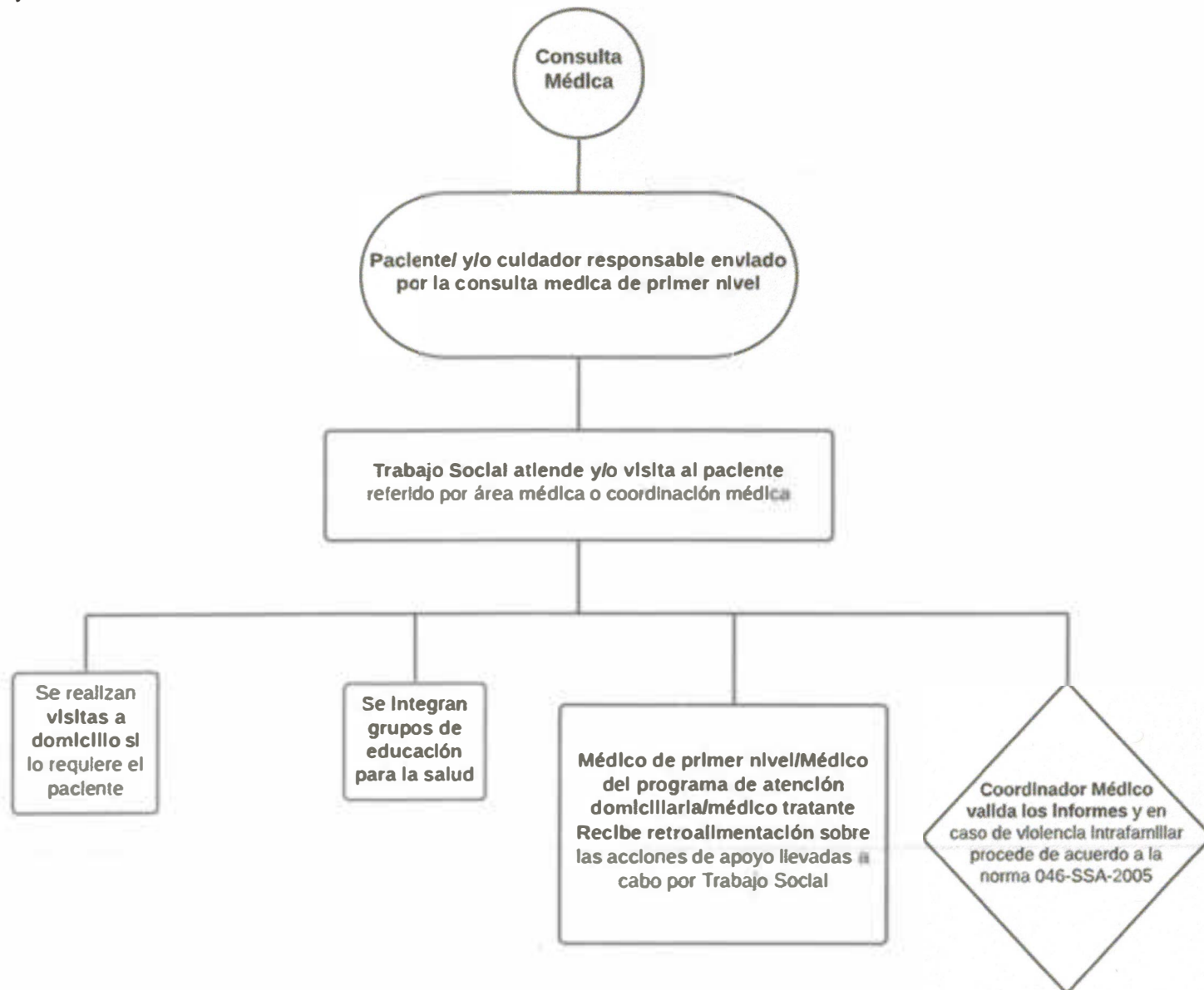
16. Da seguimiento a todos los casos atendidos mediante la revisión del expediente electrónico EXCE, evalúa el impacto en el paciente y/o familiar de las acciones llevadas a cabo e informa al Coordinador Médico de los resultados de las investigaciones, estudios sociales y acciones realizadas.
17. De acuerdo con las necesidades de apoyo observadas en los pacientes y/o familiares propone la realización de pláticas y talleres de promoción y educación para la Salud a la coordinación de Salud Pública.

Conectar con el paso 36 del Procedimiento de Educación, Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades.

Coordinador Médico

18. Recibe y valida el informe entregado por el Trabajador(a) Social.
19. Si existe detección de violencia intrafamiliar analiza los formatos entregados y procede de acuerdo con lo indicado en la NOM-046-SSA2-2005. En el caso contrario, coordina con el Trabajador(a) Social el apoyo y las visitas a los pacientes que lo requieran. Regresa al paso 1.

Diagrama de flujo



III. Referencias

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 4, Párrafo III
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Oficial 23-07-2012

Leyes

- Ley General de Salud. Última Reforma DOF 04-06-2014
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nueva Ley DOF 30-05-2011
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores. Última Reforma DOF 25-04-2012
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave. Última reforma Gaceta Of. Núm. 332 del 26-08-2013
- Ley Número 316 De Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Gaceta Of. No. Ext 298 del 27 julio 2017

Reglamentos

- Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad. Nuevo Reglamento DOF 30-11-2012
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica. Última Reforma DOF 24-03-2014
- Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de la Universidad Veracruzana. Consejo Universitario General del 23-11-2006

Normas

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA2-2012, Del Expediente Clínico. DOF: 15-10-2012
- Norma oficial Mexicana NOM-024-SSA3-2012, Del Expediente Clínico Electrónico
- Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención. DOF 16-04-2009

Planes y Programas

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024. Gaceta Oficial número extraordinario 224. 05 junio 2019
- Programa de Trabajo Estratégico de Trabajo 2017-2021. "Pertinencia y Pertinencia" Universidad Veracruzana.
- Plan de Trabajo de la SAF, "Gestión Administrativa Flexible con pertinencia y pertinencia institucional", Eje 4-Redimensionar el valor del capital humano.

Acuerdos

- Acuerdo de la rectora de 10 de junio de 2014 ratificado por el Consejo Universitario General el 15 de diciembre de 2014.

Guías e Instructivos

- Instructivo para la Integración y Manejo del Expediente Clínico
- Guía de operación del SIA-SAISUV

Otros

- Aviso de Privacidad del SAISUV
- Catálogo institucional de medicamentos de la UV.

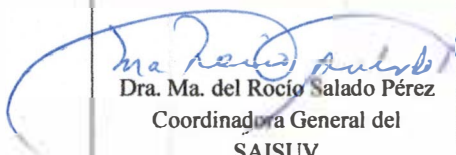
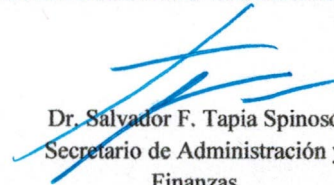
IV. Entradas y salidas

Entradas		Salidas	
Proveedor	Requisitos	Receptor	Requisitos
		Ministerio Publico	Notificación de formato de violencia intrafamiliar

V. Histórico de revisiones

No. de revisión	Fecha de revisión o modificación	Sección o página modificada	Descripción de la revisión o modificación
1	octubre 2019	Actividades y Referencias	Actualización de leyes y programas, se agregan acciones de trabajo social.
2	31/05/21	Todas las páginas	Se utiliza nuevo formato de plantilla de procedimiento. Se agrega diagrama de flujo, entradas y salidas y apartado de créditos.

VI. Firmas de autorización

Propone	Autoriza	Fecha	
		Autorización	Entrada en Vigor
 Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez Coordinadora General del SAISUV	 Dr. Salvador F. Tapia Spinoso Secretario de Administración y Finanzas	16/06/21	18/06/21

VII. Anexos:

Formatos

1. Estudio social (SAIS-GE-F-28)
2. Nota de trabajo social (SAIS-GE-F-29)
3. Notificación en caso de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-30)
4. Registro de atención en casos de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-31)
5. Aviso al Ministerio Público en casos de violencia familiar o sexual (SAIS-GE-F-32)

VIII. Créditos

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Coordinación General del SAISUV dependiente de la Secretaría de Administración y Finanzas con el apoyo de la Unidad

de Organización y Métodos de la Dirección de Planeación Institucional, fue concluido y autorizado en junio de 2021 para su publicación en el Manual de Procedimientos Administrativos.

Dr. Salvador F. Tapia Spinoso
Secretario de Administración y Finanzas

Dra. Laura E. Martínez Márquez
Directora de Planeación Institucional

Dra. Ma. del Rocío Salado Pérez
Coordinadora General del SAISUV

Ing. Álvaro Gabriel Hernández
Director de la Unidad de Organización y
Métodos (UOM)

Dra. Elizabeth Soler Huerta
Coordinadora Médica del SAISUV

Análisis, asesoría y apoyo de la UOM
C.P. Marisela Gómez Girón
Lic. Elisa Sáiz Bonilla
Lic. Armando R. Pastrana Ávila.