



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

HOSPITAL REGIONAL DE ALTA  
ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA  
"BICENTENARIO 2010"



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SOCIAL**

**NOVIEMBRE, 2022**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 2 de 75

IDENTIFICACIÓN DE FIRMAS DE VALIDACIÓN DEL MANUAL	
NOMBRE Y CARGO	FIRMA
<b>ELABORÓ:</b>  Lic. Biviana Anguiano Gómez Subdirectora de Atención al Usuario	
<b>REVISÓ:</b>  Dr. Juan José Uriegas Avendaño Director de Operaciones	
<b>AUTORIZÓ:</b>  Dr. Vicente Enrique Flores Rodríguez Director General	
Elaborado con base en estructura 2020 este documento se integra de 75 fojas útiles.  Fecha de Validación: Noviembre 2022	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 3 de 75

## 1.- PROPÓSITO

- 1.1. Establecer las bases para los procesos Operativo-Administrativos necesarios para brindar una atención con calidad y calidez a los pacientes del Hospital Regional de Alta especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010" al margen de la observancia del Código de Ética del Servidor Público, la Ley de Responsabilidades administrativas y las políticas y lineamientos vigentes aplicables en las áreas de competencia de Trabajo social.
- 1.2. Cumplir con lo establecido en la misión de esta Institución brindando servicios de atención médica y quirúrgica, con la más alta calidad, sentido humano y tecnología de vanguardia, a la población asignada, con absoluto respeto, dignidad y profesionalismo, contribuyendo así a engrandecer el derecho a la protección social en materia de salud.
- 1.3. Cumplir con las funciones establecidas en el Catálogo Sectorial de Puestos autorizado por la Secretaria de Salud, referente a los códigos M02110 y M02112 de Supervisoras y Profesionales en Trabajo Social en área Médica (ANEXO 10.2).

## 2.- ALCANCE

- 2.1. **A Nivel Interno:** El procedimiento es aplicado por el personal con código de Trabajador Social y personal administrativo (auxiliar de admisión) perteneciente a la Subdirección de Atención al Usuario, en coordinación con el personal adscrito a la Subdirección de servicios clínicos, Servicios Quirúrgicos, Atención Hospitalaria, Atención Ambulatoria, Servicios de Auxiliares de Diagnostico y tratamiento y la Subdirección de Enfermería, en todas las áreas de competencia en donde este asignado.
- 2.2. **A Nivel Externo:** Es aplicable a toda la población que resida en el país, que solicite atención médica por alguno de los servicios establecidos en la cartera de Servicios, desde la primera vez y con o sin ningún tipo de seguridad social.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 4 de 75

### 3.- POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

#### 3.1.- De la atención al usuario ante la solicitud de atención médica.

**3.1.2** En todo momento el Personal con perfil de Trabajador Social y personal administrativo (auxiliares de admisión) adscritos a la Subdirección de Atención al Usuario, así como todo el personal del área medica y de enfermería involucrado en la atención, deberá proporcionar al paciente y/o familiar responsable un trato cordial, amable y empático, de calidad y calidez, basado en el Código de ética Institucional, respetando sus valores, creencias, ideología, preferencias y origen, destinado a resguardar los preceptos de la Carta de los Derechos Generales de los Pacientes.

**3.1.3** Es responsabilidad del personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario y personal administrativo (auxiliares de admisión), solicitar al paciente y/o familiares la información y documentación necesaria para el correcto registro y actualización de datos en el sistema Medsys y realizar todas las gestiones inferidas según su código de catálogo sectorial de puestos y las establecidas por área según guía operativa. (Anexo 10.3)

**3.1.4** La documentación que deberá presentar el paciente y/o familiar responsable al solicitar la atención médica de primera vez, será la siguiente:

- Identificación Oficial Vigente de paciente y/o Acta de Nacimiento.
- CURP de paciente y/o Proporcionar datos de registro para que el personal la genere y valide en RENAPO.
- Datos de Contacto de paciente, familiar responsable y familiar Directo con dirección y número telefónico.
- En caso de Recién nacidos no registrados copia certificada de nacimiento, identificación oficial vigente y CURP de padres o tutor.

**3.1.5.** La falta de presentación de documentos o información en el momento de la solicitud de atención, no impide continuar con el trámite, ni restringe la atención médica. El paciente y/o familiar responsable deberá presentar los documentos pendientes a la brevedad posible y el personal de trabajo social y/o apoyo administrativo (auxiliares de admisión) tiene la obligación de darle el seguimiento y asegurarse de completar y validar los datos del registro correctamente y anexar al expediente la documentación probatoria correspondiente al punto 3.1.4 en cuanto sea presentada.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 5 de 75

**3.1.6** Es competencia del personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario, aplicar Valoración Socioeconómica a los pacientes que ingresen de forma espontánea o programada, respetando los criterios establecidos en el Manual de Procedimiento para Establecer el Nivel o Clasificación Socioeconómica a pacientes sin Seguridad Social, y el proceso de atención al usuario para la aplicación de gratuidad a pacientes de primera vez en la consulta externa no referidos (ANEXO 10.1).

**3.1.7** En el caso de extranjeros que requieran de atención médica de urgencia, esta deberá ser otorgada acorde a lo estipulado en el artículo 77 Bis 1 de la Ley General de Salud y de conformidad con el artículo 4to. Constitucional, de forma gratuita cuando se trate de una urgencia real que ponga en riesgo la vida e integridad del paciente según la Ley de Migración en su artículo 8, sin ser una limitante su estatus migratorio, o la documentación probatoria y sin un trato diferenciado por su calidad de migrante.

**3.1.8** En los casos de pacientes referidos y subrogados entre los diferentes Institutos de Salud y Hospitales, el personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario en el área de Admisión Médica Continua deberá coordinar la recepción del mismo con el área de referencia y contrareferencia, siendo responsabilidad del personal de trabajo social adscrito a referencia y contrareferencia realizar el registro y/o actualización de datos en Medsys y en caso de cumplir con los criterios establecidos para la valoración socioeconómica asignar un nivel y anexar al expediente la documentación debidamente requisitada. Dando prioridad a salvaguardar la salud del paciente y con autorización de los directivos correspondientes se podrán aceptar pacientes referidos o subrogados de forma verbal quedando a cargo del seguimiento y la solicitud de los formatos correspondientes según normatividad vigente el personal de trabajo social adscrito al área de referencia y contrareferencia, así como todos los trámites administrativos que de ello deriven.

**3.1.9** Es parte esencial de la labor del personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario Identificar si el paciente o su familiar responsable tienen capacidades diferentes, dificultad visual, dificultad auditiva, dificultad motora, es adulto mayor, o tiene discapacidad mental o emocional para intervenir con el equipo médico en las acciones que favorezcan su proceso de atención.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 6 de 75

**3.1.10** Es responsabilidad del personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario validar y mantener actualizados los datos del ingreso del paciente en Medsys, además de salvaguardar la confidencialidad de estos datos y anexar al expediente Reglamento Interno para pacientes hospitalizados, hoja de protección de datos personales y nota de trabajo social debidamente firmados, CURP, hoja de Consulta de Derechohabiencia en plataforma AAMATES y Valoración socioeconómica debidamente firmada.

### **3.2. Del resguardo de las pertenencias del Usuario**

**3.2.1.** El Personal de Enfermería en turno, deberá entregar al personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario del área en turno, las pertenencias del paciente debidamente identificadas para su resguardo.

**3.2.2.** El Personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario del área en turno, será el responsable de resguardar las pertenencias del paciente debidamente identificadas y/o entrega a familiar responsable.

### **3.3 De las actividades administrativas derivadas de la atención al usuario**

**3.3.1** La entrega y recepción del turno se realizará en el área asignada según rol, por lo que cada trabajadora social del turno saliente deberá iniciar con la entrega a la Trabajadora Social asignada al turno entrante según rol, media hora antes del término de su jornada. De igual forma la trabajadora social del turno entrante inmediato al inicio de su jornada deberá presentarse en el área asignada según rol para apoyar y dar continuidad a la atención en el servicio e iniciar con la recepción de turno 30 minutos antes del término del turno saliente.

**3.3.3** El personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario deberá entregar el formato de reporte de entrega de turno debidamente requisito con toda la información de los pacientes atendidos durante el turno y según rol de área (Anexo 10.4 y 10.5).

### **3.4 Del alta de Urgencias y violencia o lesión en reporte SINBA.**

**3.4.1.** El personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario en el área de Admisión

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 7 de 75

Medica Continua en todos los turnos, será el responsable de generar los reportes de alta de urgencias y/o violencia y lesiones en el módulo de SINBA en Medsys de cada uno de los pacientes que ingresen al área. (Anexo 10.6, guía de alta de urgencias y violencia y lesiones).

**3.4.2.** El personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario en todos los turnos y áreas en donde se detecte un caso médico legal, será el responsable de generar los reportes del alta de violencia y/o lesiones en el módulo de SINBA en Medsys de cada uno de los pacientes que ingresen al área. (Anexo 10.6, guía de alta de urgencias y violencia y lesiones y notificación de caso médico legal a M.P.)

**3.4.3.** Es de competencia del médico en turno determinar si es un caso médico legal e informar a la trabajadora social en turno para la notificación del caso al Ministerio Público.

### **3.5. Del manejo y la Conservación de expedientes y de Archivo de Trámite**

**3.5.1** Es responsabilidad del personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario Anexar al expediente clínico físico toda la documentación correspondiente del paciente y familiar responsable según la norma oficial mexicana en el apartado de documentos de trabajo social, como lo es la valoración y/o reclasificación socioeconómica, CURP, Identificación Oficial Vigente, Consulta AAMATES, notas de trabajo social, reglamento, hoja de protección de datos personales y demás documentos necesarios, todos debidamente requisitados.

**3.5.2** El Personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario, será el responsable de verificar que la valoración socioeconómica al igual que toda la documentación que la conforme sea válida.

**3.5.3** Para aquellos pacientes ambulatorios que no cuenten con un expediente físico, el Personal con perfil de Trabajador Social adscrito a la Subdirección de Atención al Usuario será el responsable de dar seguimiento al "Programa de Integración de Expediente de Estudio socio-económico" de forma mensual, el cual ampara todos los Estudios socio-económicos referente a pacientes que no cuentan con Expediente Clínico en nuestra institución, por lo que al término de cada mes y en un lapso no mayor a 3 días hábiles deberá entregar debidamente documentadas todas las

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 8 de 75

valoraciones socioeconómicas realizadas y un informe estadístico de la cantidad de pacientes beneficiados en este rubro, además de capturar esta información en el Sistema Medsys en el apartado de Archivo de Trámite. (Anexo 10.7 Archivo de trámite).

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	Subdirección de Atención al Usuario
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b> Hoja: 9 de 75

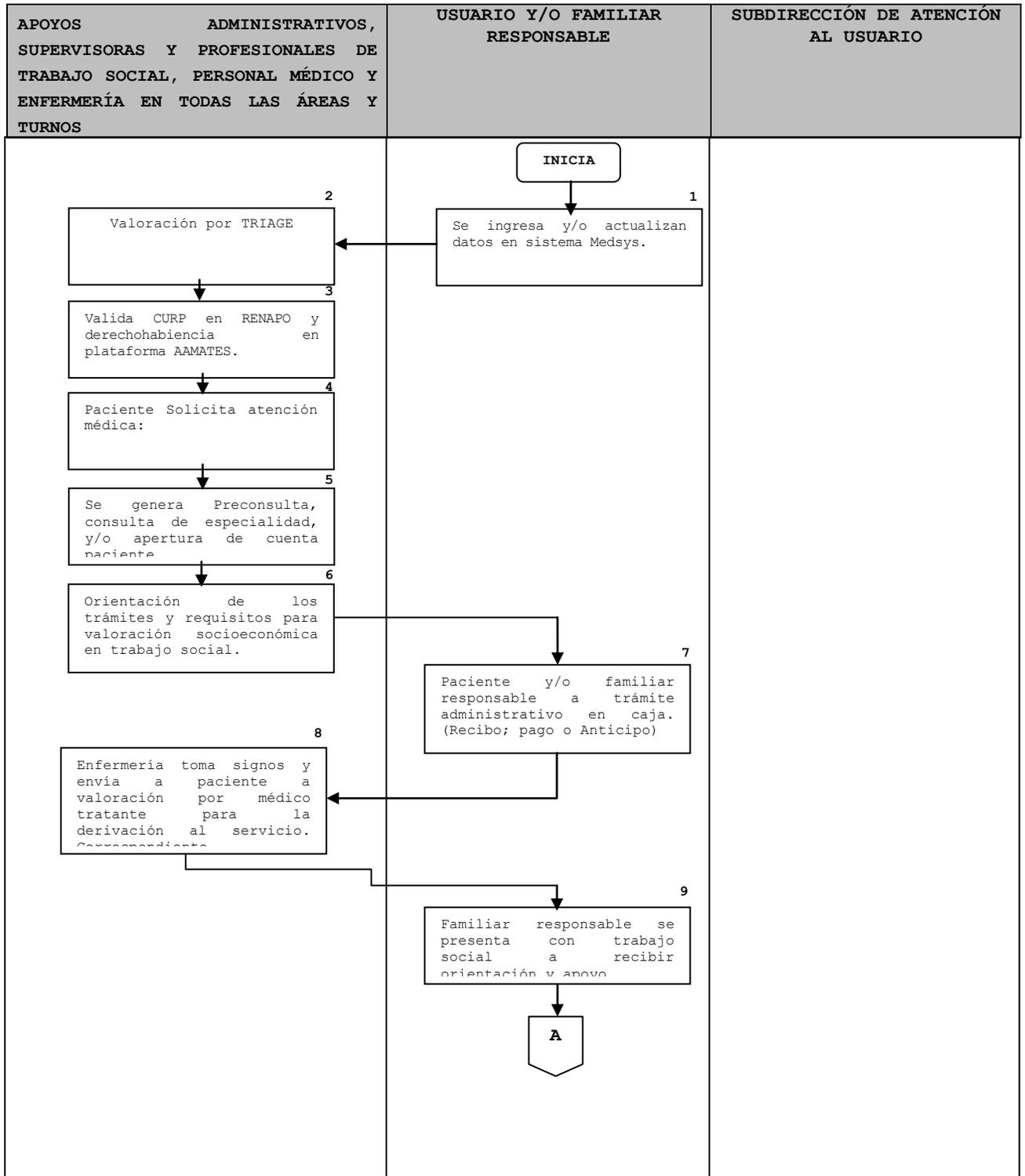
#### 4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

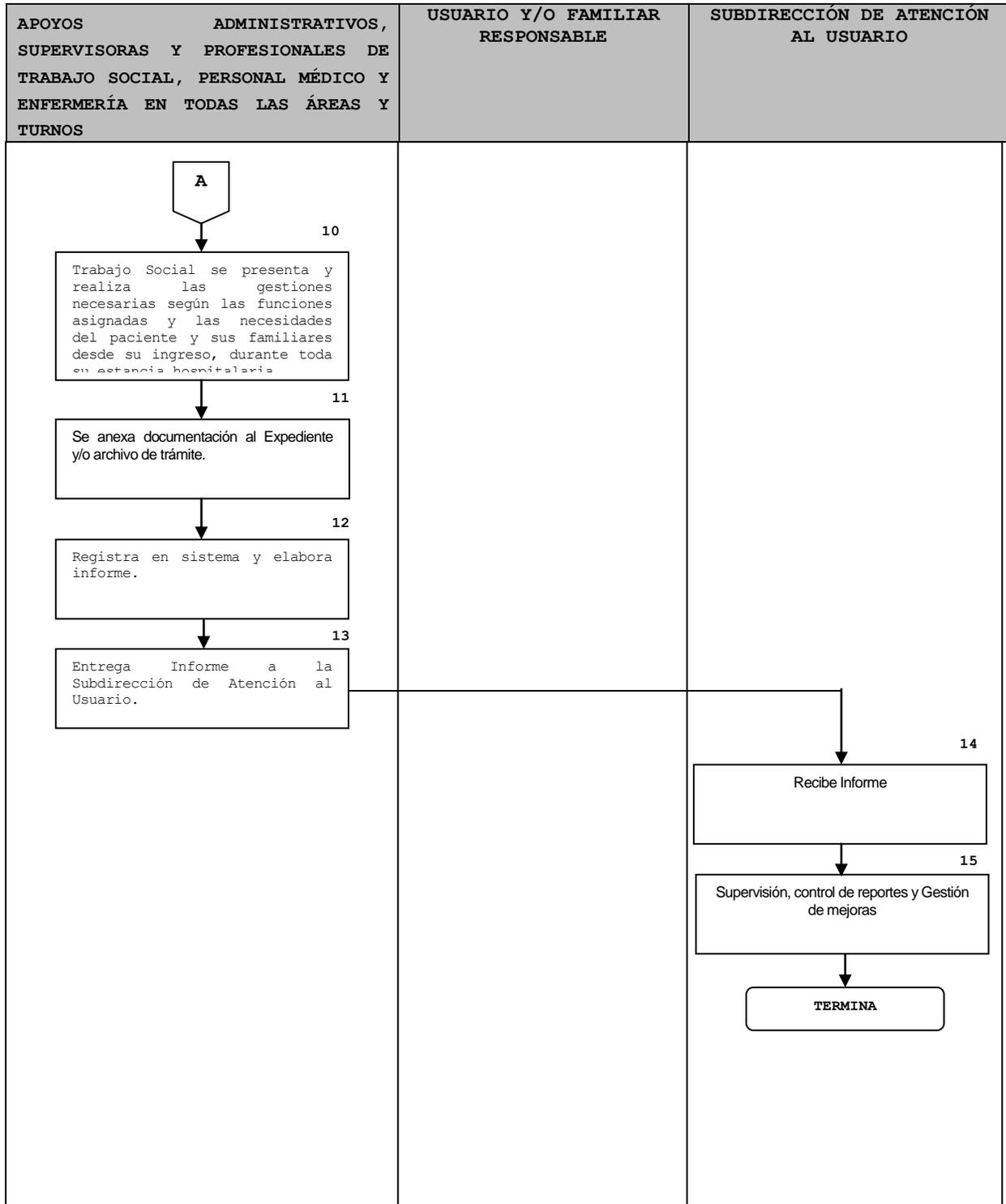
Responsable	N <sup>a</sup> Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Usuario y/o Familiar Responsable	1	Paciente solicita atención médica: Preconsulta, Consulta o ingreso de Urgencia, Hospitalización, Consulta Externa, Servicios de auxiliares de diagnóstico y tratamiento.	
Auxiliar de Admisión, caja, Supervisoras y Profesionales de Trabajo social, Personal de Enfermería y Personal Médico en todas las áreas y turnos.	2 3 4 5 6	<p>Valoración por TRIAGE de médico en admisión continúa y/o Área de Referencia y Contrareferencia. Validar CURP RENAPO y Validar la derechohabencia en plataforma AAMATES.</p> <p>Ingresar y/o actualizar datos en sistema Medsys.</p> <p>Agenda preconsulta, Consulta de especialidad y/o apertura de cuenta, según indicación Médica, si es urgencia real pasa directo a Admisión Continua.</p> <p>Orientar sobre los trámites y requisitos para valoración socioeconómica en trabajo social.</p>	Anexos  10.1, 10.2, 10.3
Usuario y/o Familiar Responsable		Envío al Paciente o familiar a hacer trámite administrativo en caja (Recibo, pago o depósito).	
Auxiliar de Admisión, caja, Supervisoras y Profesionales de Trabajo social, Personal de Enfermería y Personal Médico en todas las áreas y turnos.	8	Enfermería toma signos y envía a paciente a valoración por médico tratante para la derivación al servicio correspondiente.	
Usuario y/o Familiar Responsable	9	Paciente y/o familiar pasa a T. S. a orientación.	

 <b>SALUD</b> <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
	<b>Subdirección de Atención al Usuario</b>
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b> Hoja: 10 de 75

Responsable	N <sup>a</sup> Act.	Descripción de Actividades	Documento o Anexo
Auxiliar de Admisión, caja, Supervisoras y Profesionales de Trabajo social, Personal de Enfermería y Personal Médico en todas las áreas y turnos.	10	Trabajo Social recibe a paciente y/o familiar, Saluda, se presenta dando su nombre completo y realiza las gestiones necesarias según las funciones asignadas y las necesidades del paciente y sus familiares durante su Ingreso, estancia hospitalaria, Egreso por mejoría, Contrareferencia, defunción o Máximo beneficio, y/o seguimiento de atención por la consulta externa; Priorizando en todo momento el trato digno, con calidad y calidez y respetando las creencias y valores del paciente, honrando el precepto de no discriminación y equidad.	Anexos 10.4, 10.5  10.6, 10.7
	11	T. S. Anexa documentación de px a expediente clínico físico y/o al archivo de trámite validada.	
	12	Trabajo Social Registra Acciones en sistema, requisita formato de entrega de turno y/o bitácora y elabora informe mensual.	
	13	Entrega Informe trimestral a la Subdirección de Atención al Usuario.	
Subdirección de Atención Usuario	14 15	Recibe Informe mensual Supervisión, control de reportes y Gestión de mejoras.	
<b>TERMINA</b>			

### 5. DIAGRAMA DE FLUJO





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 13 de 75

## 6.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código
6.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 4°.	No aplica
6.2 Ley General de Salud.	No aplica
6.3 Modificación a los numerales Cuarto y Sexto del Anexo Único del Acuerdo por el que se emiten los criterios generales y la metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica de pacientes en los establecimientos que presten servicios de atención médica de la Secretaría de Salud y de las entidades coordinadas por dicha Secretaría publicado inicialmente en el Diario Oficial de la Federación el 27 de mayo de 2013.	<b>Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre del 2020</b>
6.4 Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024: Salud para toda la población, Instituto Nacional de Salud para el Bienestar.	No aplica
6.5 Programa Sectorial de Salud 2020-2024	No aplica
6.6 Manual de Organización Específico Vigente en el HRAEV "Bicentenario 2010"	No aplica
6.7 Criterios generales y metodología a los que deberán sujetarse los procesos de clasificación socioeconómica.	DOF27 de mayo de 2013.
6.8 Guía de la DGIS	

## 7.- REGISTROS

Registro	Tiempo de Conservación	Responsable de Conservarlo	Código o Registro
7.1 Estudio Socioeconómico	En expediente físico, después de 5 años de inactividad del expediente. En archivo de trámite 4 años, archivo de concentración 2 años.	Archivo Clínico, Archivo de Trámite Archivo de Concentración	No Aplica

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 14 de 75

## 8.- GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

**8.1 Paciente:** El beneficiario directo de la atención médica, que cuenta o contará con expediente clínico en cualquiera de los establecimientos que prestan servicios de atención médica de la Secretaría y de las Entidades Coordinadas.

**8.2 Entidades Coordinadas:** Los organismos descentralizados de la Administración Pública Federal que prestan servicios de atención médica preferentemente a la población que no cuenta con ningún tipo de seguridad social y que son coordinados sectorialmente por la Secretaría,

**8.3 Referencia-Contrarreferencia de Pacientes:** El procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención médica para facilitar el envío-recepción-regreso de Pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

**8.4 Paciente Sin Seguridad Social:** El beneficiario directo de la atención médica, que cuenta o contará con expediente clínico en cualquiera de los establecimientos que prestan servicios de atención médica de la Secretaría y de las Entidades Coordinadas y que no se encuentre afiliado a ninguna institución de derechohabencia medica o seguridad social tendiendo con ello el acceso a los servicios gratuitos de atención médica.

**8.5 Paciente con Seguridad Social:** El beneficiario directo de la atención médica, que cuenta o contará con expediente clínico en cualquiera de los establecimientos que prestan servicios de atención médica de la Secretaría y de las Entidades Coordinadas. Este criterio determina el cobro de las cuotas de recuperación que se deriven de la atención al paciente, según las políticas de cobro del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria "Bicentenario 2010".

**8.6 Cuotas de Recuperación:** La cantidad en moneda nacional que cubre el usuario de servicios hospitalarios por concepto de consulta, procedimientos médicos o estudios auxiliares de diagnóstico, reflejado en el tabulador de costos autorizado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

**8.7 Trabajador Social:** El Profesional, integrante del equipo de salud, cuya tarea es identificar los problemas y necesidades sociales del Paciente, su familia y entorno, que inciden en el proceso salud-enfermedad, a fin de ofrecer y promover la ejecución de alternativas que incrementen el bienestar, faciliten el desarrollo de potencialidades y prevengan estados de vulnerabilidad.

**8.8 Apoyo Administrativo (auxiliar de Admisión, Control e Informes):**

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 15 de 75

**Actualmente está cubierto por Trabajo Social y personal de Apoyo Administrativo**, es el personal que enfoca sus acciones a la apertura, registro y control de pacientes; apoya en la administración de pacientes en las consultas; administra las agendas médicas, siempre en coordinación de las áreas involucradas en la atención del paciente.

**8.9 Estudio Socioeconómico:** El instrumento que se elabora al inicio de la atención del Paciente, que tiene por objeto identificar sus características para ubicarlo en un nivel de clasificación económica. Permite además conocer diferentes dimensiones y la interacción del Paciente en el sistema social para identificar áreas en las que es necesario intervenir mediante un proceso secuenciado de mejora de su problemática.

**8.10 Nivel Socioeconómico:** El número, que indica la posición social y económica en que se encuentra la familia del Paciente y/o el Paciente que recibe atención médica, de acuerdo a variables que se evalúan con base en un método y técnicas de trabajo social.

**8.11 Reclasificación Socioeconómica:** El cambio de la Clasificación Socioeconómica que realiza el Trabajador Social al percatarse que la situación socioeconómica del paciente se ha modificado, previa revaloración por parte de dicho profesional, quien sustenta los cambios en las variables durante el tiempo que se lleva a cabo el proceso de atención.

**8.12 Atención al Usuario:** Subdirección cuyo objetivo fundamental es hacer que la estancia del usuario y su familia en el hospital sea benéfica, estén informados y los acompañen durante todo el proceso, para lo cual cuenta con personal con el perfil de Supervisor y Trabajador Social; Vigilar que se lleven a cabo los procedimientos para el buen funcionamiento de las actividades dentro del Hospital y del propio servicio.

## 9.- CAMBIOS DE VERSIÓN EN EL PROCEDIMIENTO

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
N/A	N/A	N/A

## 10. ANEXOS DEL PROCEDIMIENTO

10.1 Proceso para la aplicación de gratuidad a pacientes de primera vez no referidos.

10.2 Catalogo Sectorial de puestos de la Secretaria de Salud códigos M02110 y M02112.

10.3 Guía Operativa por áreas de servicio de Trabajo Social.

10.4 Formato de entrega de Turno por áreas de servicio.

10.5 Rol de áreas por turno

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 16 de 75

- 10.6 Guía operativa para registro de alta de urgencias o violencia y lesiones SINBA
- 10.7 Caratula de Archivo de Trámite.

### 10.1 Proceso para la aplicación de gratuidad a pacientes de primera vez no referidos.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
		Hoja: 18 de 75	

**10.2 Catalogo Sectorial de puestos de la Secretaria de Salud códigos M02110 y M02112.**

	<b>SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS</b> <b>DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACION, OPERACION Y CONTROL DE SERVICIOS PERSONALES</b> <b>DIRECCION DE INTEGRACION DE PUESTOS Y SERVICIOS PERSONALES</b> <b>DEPARTAMENTO DE PERFILES, PUESTOS Y SALARIOS</b>				
<b>CATALOGO SECTORIAL DE PUESTOS</b>					
<b>GRUPO: PARAMEDICO</b> <b>RAMA: PARAMEDICA</b> <b>PUESTO: SUPERVISORA PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL "C"</b>					
<b>CODIGO: M02112</b> <b>ACTUALIZACION: 01/04/07</b>					
<p><b><u>FUNCIONES</u></b></p> <p>ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES DEL AREA DE TRABAJO SOCIAL DE ACUERDO A NORMAS INSTITUCIONALES.</p> <p>PROMOVER LA PARTICIPACION DE PACIENTES EN LOS PROGRAMAS.</p> <p>CAPACITAR Y ADIESTRAR AL PERSONAL BAJO SU CARGO.</p> <p>SUPERVISAR EL SERVICIO QUE PRESTA EL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL.</p> <p>PARTICIPAR Y EN SU CASO COORDINAR EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE PLANIFICACION FAMILIAR Y CAMPAÑAS DE VACUNACION.</p> <p>COORDINAR ACCIONES CON EL EQUIPO DE SALUD, PARA SOLUCION DE PROBLEMAS INDIVIDUALES DE LA COMUNIDAD.</p> <p>SUPERVISAR EL DESARROLLO DE ESTUDIOS SOCIO-ECONOMICOS A PACIENTES.</p> <p>REALIZAR CON EFECTIVIDAD TODAS LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LAS FUNCIONES ESTABLECIDAS Y LAS QUE SE LE DEMANDEN SEGUN PROGRAMAS PRIORITARIOS.</p> <p><b><u>REQUISITOS ACADEMICOS</u></b></p> <p>TITULO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL EXPEDIDO POR INSTITUCION CON RECONOCIMIENTO OFICIAL Y CURSO DE ADMINISTRACION DE SERVICIOS DE SALUD (MINIMO 1 AÑO).</p> <p><b><u>EXPERIENCIA</u></b></p> <p>SI ES PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL EN AREA MEDICA "A":</p> <p>3 AÑOS EN UNIDADES DE 2do. NIVEL DE ATENCION O,</p> <p>2 AÑOS EN UNIDADES DE 3er. NIVEL DE ATENCION.</p>					
<b>APLICABILIDAD</b>					
CEN	EST	JURIS	1er. NIV	2º. NIV	3er. NIV
				X	X
					<b>PAG. 1</b>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
		Hoja: 19 de 75	

	<b>SUBSECRETARIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS</b> <b>DIRECCION GENERAL DE RECURSOS HUMANOS</b> <b>DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACION, OPERACION Y CONTROL DE SERVICIOS PERSONALES</b> <b>DIRECCION DE INTEGRACION DE PUESTOS Y SERVICIOS PERSONALES</b> <b>DEPARTAMENTO DE PERFILES, PUESTOS Y SALARIOS</b>
--	--

**CATALOGO SECTORIAL DE PUESTOS**

<b>GRUPO: PARAMEDICO</b>	<b>CODIGO: M02112</b>
<b>RAMA: PARAMEDICA</b>	<b>ACTUALIZACION: 01/04/07</b>
<b>PUESTO: SUPERVISORA PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL "C"</b>	

SI ES PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL EN AREA MEDICA "B":  
 2 AÑOS EN UNIDADES DE 2do. NIVEL DE ATENCION O,  
 1 AÑO EN UNIDADES DE 3er. NIVEL DE ATENCION.

**AMBITO DE RESPONSABILIDAD**

SE ENCUENTRA EN UNIDADES DE 2do. Y 3er. NIVEL.

**NIVEL INMEDIATO SUPERIOR**

SUPERVISORA PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL "D",  
 DIRECTOR DE HOSPITAL DE UNIDADES DE 30 A 119 CAMAS O,  
 JEFE DE TRABAJO SOCIAL EN AREA MEDICA "B" EN UNIDADES A PARTIR DE 120 CAMAS.

**NIVEL INMEDIATO INFERIOR**

PROFESIONAL EN TRABAJO SOCIAL EN AREA MEDICA "A" O "B".

APLICABILIDAD						PAG. 2
CEN	EST	JURIS	1er. NIV	2º. NIV	3er. NIV	
				X	X	

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 20 de 75

10.3 Guía Operativa por áreas de servicio de Trabajo Social.

<b>ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL</b>				
No.	actividad	Periodicidad o frecuencia	ADMISION MEDICA CONTINUA EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✓	✓
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	✓	✓
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✓	✓
4	Registro de paciente 1era vez en Medsys debidamente validado y correcto	diariamente	✓	✓
5	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✓	✓
6	captura correcta de CURP en registro de paciente en medsys	siempre en cada registro nuevo	✓	✓
7	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✓	✓
8	Consulta de derechohabiencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✓	✓
9	Consulta de derechohabiencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	✓	✓
10	Solicitud de constancias de no derechohabiencia de IMSS e ISSSTE a paciente o familiar responsable	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✓	✓
11	Generación de cita para Preconsulta en medsys solo cuando no se encuentre en turno el auxiliar de admisión de pacientes	paciente de Primera vez y subsecuente, según indicación medica	✓	✓
12	Asegurar pacientes de preconsulta sin seguridad social solo cuando no se encuentre en turno el auxiliar de admisión de pacientes	Primera vez cuando se haya validado la no derechohabiencia	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			Hoja: 21 de 75

13	Desasegurar pacientes de preconsulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de preconsulta y/o se valide como derechohabiente	✓	✓
14	Generar consulta de urgencia	Cada que se presente el px a solicitar atención y según indicación medica	✓	✓
15	Apertura de cuenta paciente (px programado, ambulatorio o de urgencia)	cada que se requiera según indicación medica al arribo del paciente	✓	✓
16	Generar y confirmar cita primera vez de especialidad en medsys cuando no se encuentre en turno personal responsable de agendar	siempre que se presente el caso (turno nocturno)	✓	✓
17	Generar y confirmar cita subsecuente de especialidad en medsys cuando no se encuentre en turno personal responsable de agendar	siempre que se presente el caso (turno nocturno)	✓	✓
18	Generación de Solicitud de servicios de hemodiálisis en Medsys	solo por urgencia medica (Turno nocturno)	✓	✓
19	Generación de solicitud de servicios de laboratorio en Medsys	solo por urgencia medica (Turno nocturno)	✓	✓
20	Generación de solicitud de servicios de imagenología en Medsys	solo por urgencia medica (Turno nocturno)	✓	✓
21	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento	diariamente	✓	✓
22	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
23	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
24	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse según manual de procedimientos de vse	✓	✓
25	reactivación temporal de valoración socioeconómica	Siempre en caso de atención de urgencia y que la VSE se encuentre vencida según manual de procedimientos de vse	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 22 de 75

26	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	Diariamente a todo paciente validado como no derechohabiente y/o a la actualización de la vigencia de la vse según manual de procedimientos de vse		
27	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente según manual de procedimientos de vse		
28	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a observación según manual de procedimientos de vse		
29	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad según manual de procedimientos de vse		
30	Asegurar a pacientes por campaña	según vigencia de campaña		
31	desasegurar a pacientes por campaña	siempre al finalizar el proceso de atención por campaña		
32	Entrega de Certificado de Defunción y documentos para llenado al área medica	diariamente inmediato a la notificación de la defunción		
33	Revisión de llenado de certificado de defunción y gestión de firma con familiar responsable	diariamente inmediato a la notificación de la defunción		
34	Gestión de Entrega de certificado de defunción a familiar responsable y registro en bitácora	diariamente inmediato después de la revisión		
35	Gestión para corrección de Certificado de defunción	diariamente en el turno que se presente el familiar		
36	Realizar el llenado y tránsito y deposito del cuerpo o pieza en anfiteatro para inhumación	Diariamente en cuanto enfermería notifique que esta listo para el traslado		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 23 de 75

37	Acompañar a camillero para el traslado del cuerpo o pieza al anfiteatro para inhumación	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
38	Informar a personal de seguridad para que apertura el área de anfiteatro	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
39	Acompañar al familiar para la Identificación de cuerpo en anfiteatro	Antes de entregar a funeraria, en presencia de transporte interno y/o vigilancia y familiar responsable	✓	✓
40	Entrega del cuerpo o pieza a la funeraria	Diariamente en presencia de transporte interno y/o vigilancia, familiar y funeraria	✓	✓
41	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓
42	Apoyo y orientación en tramites funerarios	posterior a la notificación de la defunción por parte del área medica	✓	✓
43	Apoyo y orientación a familiar en tramites de acta de defunción en registro civil	posterior a la entrega del certificado de defunción	✓	✓
44	Recepción y control de documentos para el ingreso de pacientes	siempre al ingreso del paciente	✓	✓
45	Lectura y Firma de reglamento para paciente hospitalizado	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
46	Lectura y firma de hoja de protección de datos personales	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
47	Lectura y entrega de carta de los derechos de los pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
48	Depuración y actualización del Censo Hospitalario	diariamente	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 24 de 75

49	Coordinar el flujo de visitas al interior de la sala de observación de urgencias	diariamente	✓	✓
50	Recepción y control de documentos para el egreso y traslado de pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable y según indicación medica	✓	✓
51	Enlace de comunicación entre Px en observación y familiar responsable	siempre durante el periodo de hospitalización del paciente	✓	✓
52	Localización de familiares cuando el paciente no cuenta con familiar acompañante	siempre que se presente el caso	✓	✓
53	Enlace de comunicación medico - paciente - familiar responsable para que medico le proporcione informes sobre estado de salud e indicaciones terapéuticas	Diariamente durante la estancia del px en el área	✓	✓
54	localización de familiares en sala de espera	Diariamente	✓	✓
55	Llenado y gestión de firmas de alta voluntaria	A solicitud del paciente o familiar responsable	✓	✓
56	Captura de alta voluntaria en medsys	siempre que se presente el caso	✓	✓
57	resguardo y entrega de pertenencias de paciente a familiar responsable	cada que se presente el caso	✓	✓
58	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su	✓	✓
59	Gestión y apoyo a paciente que requieran traslado en ambulancia por egreso a domicilio	Cada que se presente el caso y según indicación medica	✓	✓
60	apoyo en las gestiones para el egreso en tiempo y forma del paciente en observación	Cada que se presente el caso y que paciente se encuentre en pre-alta	✓	✓
61	Apoyar en las gestiones para el ingreso en tiempo y forma del paciente programado o espontaneo	cada que se presente el caso y/o según programación medica	✓	✓
62	Seguimiento de caso paciente en observación identificado en estado de vulnerabilidad (Situación de calle, abandono, Orfandad, Violencia, Discapacidad intelectual o física, etc.)	siempre que se identifique el caso	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 25 de 75

63	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnóstico social	✓	✓
64	Notificación a ministerio público de ingreso de paciente caso médico legal	siempre al momento que el personal médico lo identifique	✓	✓
65	Notificación a ministerio público de egreso por mejoría, traslado o defunción de paciente caso médico legal	cada que se presente el caso	✓	✓
66	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Recepción y entrega de turno	diariamente al inicio y término del turno según guía de procedimiento	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de relevancia)	La primera vez y al momento de actualización de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
3	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente ingresado a observación	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso	✓	✓
4	Reporte de alta de urgencias en SINBA	Diariamente, inmediato al ingreso del paciente a admisión continua y hasta antes de que egrese del área según guía de procedimiento	✓	✓
5	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	Diariamente, inmediato a la notificación del médico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento	✓	✓
6	Solicitar unificación de expedientes duplicados	al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
7	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de Defunción, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de Admisión hospitalaria grapado con hoja verde de certificado	en cada defunción, antes de salir del turno	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 26 de 75

8	elaboración de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
9	captura en Medsys de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
10	entrega a la subdirección reporte mensual con expedientes de archivo de tramite debidamente requisitados	Durante los primeros 3 días de cada mes	✓	✓
11	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
12	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
13	Elaboracion y cumplimiento de plan de trabajo por area incluyendo la orientacion y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓
14	participar en la elaboración de protocolos de atención por área	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
15	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion	✓	✓
16	Participar en campañas de donación de sangre	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
17	Participar en campañas de donación de órganos	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
18	Ejecución del programa de Orientacion y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 27 de 75

19	Colaboración con equipos multidisciplinarios en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
20	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
21	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
22	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
23	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
24	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
25	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
26	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
27	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
28	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área	✓	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 28 de 75

29	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso		
30	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor publico.	Diariamente		
31	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente		
<b>TERMINA GUIA OPERATIVA DE ADMISIÓN MÉDICA CONTÍNUA</b>				

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 29 de 75

<b>ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL</b>				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	HOSPITALIZACION ADULTOS EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✓	✓
2	Orientación eficaz y eficiente al paciente hospitalizado y familiar responsable	diariamente	✓	✓
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✓	✓
4	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✓	✓
5	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	✓	✓
6	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✓	✓
7	Consulta de derechohabiencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✓	✓
8	Consulta de derechohabiencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	✓	✓
9	Solicitud de constancias de no derechohabiencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✓	✓
10	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento	diariamente	✓	✓
11	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
12	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
13	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse según manual de procedimientos de vse	✓	✓
14	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse según manual de procedimientos de vse	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			Hoja: 30 de 75

15	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
16	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización según manual de procedimientos de vse	✓	✓
17	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad según manual de procedimientos de vse	✓	✓
18	Orientación al paciente y/o familiar de px hospitalizado	diariamente y durante toda la estancia del paciente	✓	✓
19	Entrega de Certificado de Defunción y documentos para llenado al área medica	diariamente inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
20	Revisión de llenado de certificado de defunción y gestión de firma con familiar responsable	diariamente inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
21	Gestión de Entrega de certificado de defunción a familiar responsable y registro en bitácora	diariamente inmediato después de la revisión	✓	✓
22	Gestión para corrección de Certificado de defunción	diariamente en el turno que se presente el familiar	✓	✓
23	Realizar el llenado y tránsito y deposito del cuerpo o pieza en anfiteatro para inhumación	Diariamente en cuanto enfermería notifique que esta listo para el traslado	✓	✓
24	Acompañar a camillero para el traslado del cuerpo o pieza al anfiteatro para inhumación	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
25	Llenar oficio de entrega de pieza a familiar responsable	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
26	Informar a personal de seguridad para que aperture el área de anfiteatro	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
27	Acompañar al familiar para la Identificación de cuerpo en anfiteatro	Antes de entregar a funeraria, en presencia de transporte interno y/o vigilancia y familiar responsable	✓	✓
28	acompañamiento en la entrega del cuerpo o pieza a la funeraria	siempre en presencia de transporte interno y/o vigilancia, familiar y funeraria	✓	✓
29	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			<b>Manual de Políticas y Procedimientos de          Trabajo Social</b>

30	Apoyo y orientación en tramites funerarios	posterior a la notificación de la defunción por parte del are medica	✓	✓
31	Apoyo y orientación a familiar en tramites de acta de defunción en registro civil	posterior a la entrega del certificado de defunción	✓	✓
32	Depuración y actualización del Censo Hospitalario	diariamente	✓	✓
33	Coordinar el flujo de visitas al interior de las salas de hospitalización según reglamento interno para paciente hospitalizado	diariamente	✓	✓
34	Recorrido en piso	diariamente	✓	✓
35	Recepción y control de documentos para el egreso y traslado de pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable y según indicación medica	✓	✓
36	Enlace de comunicación entre Px hospitalizado y familiar responsable	siempre durante el periodo de hospitalización del paciente	✓	✓
37	Localización de familiares cuando el paciente no cuenta con familiar acompañante	siempre que se presente el caso	✓	✓
38	Enlace de comunicación medico - paciente - familiar responsable para que medico le proporcionen informes sobre estado de salud e indicaciones terapéuticas	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px	✓	✓
39	Gestión y entrega de pase de visita especial a sala de hospitalización	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px, según indicación medica y/o gestión de T.S	✓	✓
40	gestión y entrega de pase a familiar permanente a sala de hospitalización	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px, según indicación medica y/o gestión de T.S	✓	✓
41	localización de familiares en sala de espera	Diariamente	✓	✓
42	Llenado y gestión de firmas de alta voluntaria	A solicitud del paciente o familiar responsable	✓	✓
43	Captura de alta voluntaria en Medsys	siempre que se presente el caso	✓	✓
44	resguardo y entrega de pertenencias de paciente a familiar responsable	cada que se presente el caso	✓	✓
45	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su familia	✓	✓
46	Gestión de apoyo interinstitucional de medicamento para pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso a pacientes sin recursos	✓	✓
47	Reportar a enfermería y a la dirección de operaciones la falta de medicamentos para pacientes de GRATUIDAD	siempre que el familiar informe que le están solicitando medicamentos por medio de receta física o nota medica	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 32 de 75

48	Gestión y apoyo a paciente que requieran traslado en ambulancia por egreso a domicilio	Cada que se presente el caso y según indicación medica	✓	✓
49	apoyo en las gestiones para el egreso en tiempo y forma del paciente hospitalizado	Cada que se presente el caso y que paciente se encuentre en pre-alta	✓	✓
50	Seguimiento de caso pacientes hospitalizados identificados en estado de vulnerabilidad (Situación de calle, abandono, Orfandad, Violencia, Discapacidad intelectual o física, etc.)	siempre que se identifique el caso	✓	✓
51	Seguimiento de caso paciente de trasplante	px en protocolo o pos trasplantado	✓	✓
52	apoyo en el seguimiento de caso a paciente en protocolo de trasplante o postras plantado	siempre que se requiera	✓	✓
53	apoyo en el seguimiento de caso a paciente en hemodiálisis	siempre que se requiera	✓	✓
54	apoyo en el seguimiento de caso a paciente oncológico	siempre que se requiera	✓	✓
55	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✓	✓
56	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✓	✓
57	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	siempre al momento que el personal medico lo identifique	✓	✓
58	Notificación a ministerio publico de egreso por mejoría, traslado o defunción de paciente caso medico legal	cada que se presente el caso	✓	✓
59	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
60	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
61	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
62	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
63	Aplicar técnicas de entrevista para la Identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓
64	Colaborar con el área de medicina transfusional en la donación y recuperación de hemocomponente trasfundidos a pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso durante la estancia hospitalaria	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Recepción y entrega de turno	diariamente al inicio y termino del turno según guía de procedimiento	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualizacion de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>

3	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente HOA	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso		
4	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	inmediato a la notificación del medico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento		
5	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente		
6	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de Defunción, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de Admisión hospitalaria grapado con hoja verde de certificado	en cada defunción, antes de salir del turno		
7	Consulta de correo institucional	diariamente		
8	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
9	Elaboracion y cumplimiento de plan de trabajo por area incluyendo la orientacion y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por area		
10	participar en la elaboración de protocolos de atención por área	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion		
11	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion		
12	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
13	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 34 de 75

14	Ejecución del programa de Orientación y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓
15	Colaboración con equipos multidisciplinarios en la atención integral a la salud	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
16	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
17	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
18	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
19	Promover la participación de pacientes en los programas	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
20	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
21	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
22	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Quando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	

23	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
24	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área		
25	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso		
26	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor publico.	Diariamente		
27	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente		
<b>TERMINA GUIA OPERATIVA HOSPITALIZACION ADULTOS</b>				

ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS ADULTOS, INTERMEDIOS, PEDIATRICOS Y NEONATALES, H. PREESCOLARES Y ONCOPEDIATRIA EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
DE LA ATENCION AL USUARIO				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✓	✓
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	✓	✓
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✓	✓
4	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✓	✓
5	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	✓	✓
6	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✓	✓
7	Consulta de derechohabencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✓	✓
8	Consulta de derechohabencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione	✓	✓
9	Solicitud de constancias de no derechohabencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✓	✓
10	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
11	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
12	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse según manual de procedimientos de vse	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			

13	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	Diariamente a todo paciente de primera vez validado como no derechohabiente y al vencimiento de la vigencia según manual de procedimientos de vse	✓	✓
14	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
15	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización según manual de procedimientos de vse	✓	✓
16	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad según manual de procedimientos de vse	✓	✓
17	Orientación al paciente y/o familiar de px hospitalizado	siempre durante toda la estancia del paciente	✓	✓
18	Entrega de CENAVI y documentos para llenado al área de pediatría (RN en UCIN o madre en terapia)	inmediato al nacimiento	✓	✓
19	Revisión de llenado de CENAVI y Gestión de firma de la madre (RN en UCIN o madre en terapia)	inmediato al nacimiento	✓	✓
20	Gestión de Entrega de CENAVI a px y/o familiar responsable y registro en bitácora (RN en UCIN o madre en terapia)	máximo 48 horas después del nacimiento	✓	✓
21	Gestión para corrección de CENAVI	siempre en el turno que se presente el familiar	✓	✓
22	Entrega de Certificado de Defunción y documentos para llenado al área medica	inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
23	Revisión de llenado de certificado de defunción y gestión de firma con familiar responsable	inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
24	Gestión de Entrega de certificado de defunción a familiar responsable y registro en bitácora	inmediato después de la revisión	✓	✓
25	Gestión para corrección de Certificado de defunción	siempre en el turno que se presente el familiar	✓	✓
26	Realizar el llenado y tránsito y deposito del cuerpo o pieza en anfiteatro para inhumación	cada que se presente el caso en cuanto enfermería notifique que esta listo para el traslado	✓	✓
27	Acompañar a camillero para el traslado del cuerpo o pieza al anfiteatro para inhumación	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
28	Llenar oficio de entrega de pieza a familiar responsable	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 38 de 75

29	Informar a personal de seguridad para que apertura el área de anfiteatro	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
30	Acompañar al familiar para la Identificación de cuerpo en anfiteatro	Antes de entregar a funeraria, en presencia de transporte interno y/o vigilancia y familiar responsable	✓	✓
31	acompañamiento en la entrega del cuerpo o pieza a la funeraria	Diariamente en presencia de transporte interno y/o vigilancia, familiar y funeraria	✓	✓
32	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓
33	Apoyo y orientación en tramites funerarios	posterior a la notificación de la defunción por parte del área medica	✓	✓
34	Apoyo y orientación a familiar en tramites de acta de defunción en registro civil	posterior a la entrega del certificado de defunción	✓	✓
35	Apoyo y orientación a familiar en tramites de registro de nacimiento en registro civil	posterior a la entrega del certificado de nacimiento	✓	✓
36	Depuración y actualización del Censo Hospitalario	diariamente	✓	✓
37	Coordinar el flujo de visitas al interior de las salas de hospitalización	diariamente	✓	✓
38	Recorrido en piso	diariamente	✓	✓
39	Recepción y control de documentos para el egreso y traslado de pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable y según indicación medica	✓	✓
40	Enlace de comunicación entre Px hospitalizado y familiar responsable	siempre durante el periodo de hospitalización del paciente	✓	✓
41	Localización de familiares cuando el paciente no cuenta con familiar acompañante	siempre que se presente el caso	✓	✓
42	Enlace de comunicación medico - paciente - familiar responsable para que medico le proporcionen informes sobre estado de salud e indicaciones terapéuticas	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px	✓	✓
43	Gestión y entrega de pase de visita especial a sala de hospitalización	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px, según indicación medica y/o gestión de T.S	✓	✓
44	localización de familiares en sala de espera	Diariamente	✓	✓
45	Llenado y gestión de firmas de alta voluntaria	A solicitud del paciente o familiar responsable	✓	✓
46	Captura de alta voluntaria en Medsys	siempre que se presente el caso	✓	✓
47	resguardo y entrega de pertenencias de paciente a familiar responsable	cada que se presente el caso	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			Hoja: 39 de 75

48	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su familia	✓	✓
49	Gestión de apoyo interinstitucional de medicamento para pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso a pacientes sin recursos	✓	✓
50	Reportar a enfermería y a la dirección de operaciones la falta de medicamentos para pacientes de GRATUIDAD	siempre que el familiar informe que le están solicitando medicamentos por medio de receta física o nota medica	✓	✓
51	Gestión y apoyo a paciente que requieran traslado en ambulancia por egreso a domicilio	Cada que se presente el caso y según indicación medica	✓	✓
52	apoyo en las gestiones para el egreso en tiempo y forma del paciente hospitalizado	Cada que se presente el caso y que paciente se encuentre en pre-alta	✓	✓
53	Seguimiento de caso pacientes pediátricos	siempre que se identifiquen factores de riesgo o vulnerabilidad	✓	✓
54	Seguimiento de caso pacientes de UCIN y sus familiares	siempre que se identifiquen factores de riesgo o vulnerabilidad	✓	✓
55	Seguimiento de caso pacientes hospitalizados identificados en estado de vulnerabilidad (Situación de calle, abandono, Orfandad, Violencia, Discapacidad intelectual o física, etc.)	siempre que se identifique el caso	✓	✓
56	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✓	✓
57	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✓	✓
58	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	siempre al momento que el personal medico lo identifique	✓	✓
59	Notificación a ministerio publico de egreso por mejoría, traslado o defunción de paciente caso medico legal	cada que se presente el caso	✓	✓
60	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
61	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
62	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
63	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
64	Aplicar técnicas de entrevista para la Identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 40 de 75

65	Colaborar con el área de medicina transfusional en la donación y recuperación de hemocomponente trasfundidos a pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso durante la estancia hospitalaria	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Recepción y entrega de turno	diariamente al inicio y termino del turno según guía de procedimiento	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualización de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
3	anexar copia de documentos de la madre a Expediente de RN en UCIN	diariamente inmediato al nacimiento	✓	✓
4	Generar en Medsys CURP genérica de RN en UCIN	diariamente inmediato a que pediatría haga el registro en Medsys	✓	✓
5	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente atendido	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso	✓	✓
6	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	inmediato a la notificación del medico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento	✓	✓
7	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
8	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de Defunción, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de admisión hospitalaria grapadas a la hoja verde del certificado	en cada defunción, antes de salir del turno	✓	✓
9	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de muerte fetal debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de admisión hospitalaria grapadas a la hoja verde del certificado	en cada muerte fetal, antes de salir del turno	✓	✓
10	hacer 2 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de nacimiento, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de Admisión hospitalaria grapado con hoja azul de certificado	en cada nacimiento, antes de salir del turno	✓	✓
11	Anexar al expediente la hoja rosa del CENAVI	en cada nacimiento, antes de salir del turno	✓	✓
12	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
13	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 41 de 75

14	Elaboración y cumplimiento de plan de trabajo por área incluyendo la orientación y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓
15	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algún tema de investigación	✓	✓
16	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
17	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
18	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
19	Ejecución del programa de Orientación y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓
20	Colaboración con equipos multidisciplinarios en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
21	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
22	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
23	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 42 de 75

24	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
25	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al area.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
26	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
27	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
28	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
29	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área	✓	
30	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso	✓	✓
31	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor publico.	Diariamente	✓	✓
32	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente	✓	✓

**TERMINA GUIA OPERATIVA TERAPIAS Y PEDIATRICOS**

<b>ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL</b>				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	ADMISION HOSPITALARIA, CIRUGIA AMBULATORIA, ENDOSCOPIA, HEMODINAMIA, CLINICA DE HERIDAS, GINECOLOGIA, TOCOCIRUGIA, HOSP. COVID Y MEDICINA RANSFUSIONAL EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✔	✔
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	✔	✔
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✔	✔
4	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✔	✔
5	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	✔	✔
6	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✔	✔
7	Consulta de derechohabencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✔	✔
8	Consulta de derechohabencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	✔	✔
9	Solicitud de constancias de no derechohabencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✔	✔
10	Apertura de cuenta paciente (px programado, ambulatorio)	cada que se requiera según indicación medica al arribo del paciente	✔	✔
11	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento	diariamente	✔	✔
12	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✔	✔
13	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✔	✔

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			

14	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social no subrogados ni referidos	cuando se requiera a paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse en base al manual de procedimientos para	✓	✓
15	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
16	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización Y/o postquirúrgico hasta su alta por la especialidad según manual de procedimientos de vse	✓	✓
17	Orientación al paciente y/o familiar de px hospitalizado	durante toda la estancia del paciente	✓	✓
18	Entrega de CENAVI y documentos para llenado al área de pediatría	inmediato al nacimiento	✓	✓
19	Revisión de llenado de CENAVI y Gestión de firma de la madre (paciente en binomio)	inmediato al nacimiento	✓	✓
20	Gestión de Entrega de CENAVI a px y/o familiar responsable y registro en bitácora (paciente en binomio)	máximo 48 horas después del nacimiento	✓	✓
21	Gestión para corrección de CENAVI	siempre en el turno que se presente el familiar	✓	✓
22	Entrega de Certificado de Defunción y documentos para llenado al área medica	diariamente inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
23	Revisión de llenado de certificado de defunción y gestión de firma con familiar responsable	diariamente inmediato a la notificación de la defunción	✓	✓
24	Gestión de Entrega de certificado de defunción a familiar responsable y registro en bitácora	diariamente inmediato después de la revisión	✓	✓
25	Gestión para corrección de Certificado de defunción	diariamente en el turno que se presente el familiar	✓	✓
26	Entrega de Certificado de muerte fetal y documentos para llenado al área medica (ginecología)	diariamente inmediato a la notificación de la muerte fetal	✓	✓
27	Revisión de llenado de certificado de muerte fetal y gestión de firma con familiar responsable	diariamente inmediato a la notificación de la muerte fetal	✓	✓
28	Gestión de Entrega de certificado de muerte fetal a familiar responsable y registro en bitácora	diariamente inmediato después de la revisión	✓	✓
29	Gestión para corrección de Certificado de muerte fetal	diariamente en el turno que se presente el familiar	✓	✓
30	Realizar el llenado y tránsito y deposito del cuerpo o pieza en anfiteatro para inhumación	Diariamente en cuanto enfermería notifique que esta listo para el traslado	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 45 de 75

31	Acompañar a camillero para el traslado del cuerpo o pieza al anfiteatro para inhumación	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
32	Llenar oficio de entrega de pieza a familiar responsable	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
33	Acompañar a Familiar responsable en la recepción de Pieza de ginecología, firmar bitácora de enfermería y escribir nota en Medsys	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
34	Informar a personal de seguridad para que apertura el área de anfiteatro	cada que se presente el caso, en cuanto enfermería notifique	✓	✓
35	Acompañar al familiar para la Identificación de cuerpo en anfiteatro	Antes de entregar a funeraria, en presencia de transporte interno y/o vigilancia y familiar responsable	✓	✓
36	acompañamiento en la entrega del cuerpo o pieza a la funeraria	siempre en presencia de transporte interno y/o vigilancia, familiar y funeraria	✓	✓
37	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓
38	Apoyo y orientación en tramites funerarios	posterior a la notificación de la defunción por parte del área medica	✓	✓
39	Apoyo y orientación a familiar en tramites de acta de defunción en registro civil	posterior a la entrega del certificado de defunción	✓	✓
40	Apoyo y orientación a familiar en tramites de registro de nacimiento en registro civil	posterior a la entrega del certificado de nacimiento	✓	✓
41	Recepción y control de documentos para el ingreso de pacientes	siempre al ingreso del paciente	✓	✓
42	Lectura y Firma de reglamento para paciente hospitalizado	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
43	Lectura y firma de hoja de protección de datos personales	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
44	Lectura y entrega de carta de los derechos de los pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
45	Depuración y actualización del Censo Hospitalario	diariamente	✓	✓
46	Coordinar el flujo de visitas al interior de las salas de hospitalización	diariamente	✓	✓
47	Recorrido en piso	diariamente	✓	✓
48	Recepción y control de documentos para el egreso y traslado de pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable y según indicación medica	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 46 de 75

49	Enlace de comunicación entre Px hospitalizado y familiar responsable	siempre durante el periodo de hospitalización del paciente	✓	✓
50	Localización de familiares cuando el paciente no cuenta con familiar acompañante	siempre que se presente el caso	✓	✓
51	Enlace de comunicación medico - paciente - familiar responsable para que medico le proporcionen informes sobre estado de salud e indicaciones terapéuticas	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px	✓	✓
52	Gestión y entrega de pase de visita especial a sala de hospitalización	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px, según indicación medica y/o gestión de T.S	✓	✓
53	gestión y entrega de pase a familiar permanente a sala de hospitalización	Diariamente durante la estancia hospitalaria del px, según indicación medica y/o gestión de T.S	✓	✓
54	localización de familiares en sala de espera	Diariamente	✓	✓
55	Llenado y gestión de firmas de alta voluntaria	A solicitud del paciente o familiar responsable	✓	✓
56	Captura de alta voluntaria en Medsys	siempre que se presente el caso	✓	✓
57	resguardo y entrega de pertenencias de paciente a familiar responsable	cada que se presente el caso	✓	✓
58	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su familia	✓	✓
59	Gestión de apoyo interinstitucional de medicamento para pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso a pacientes sin recursos	✓	✓
60	Reportar a enfermería y a la dirección de operaciones la falta de medicamentos para pacientes de GRATUIDAD	siempre que el familiar informe que le están solicitando medicamentos por medio de receta física o nota medica	✓	✓
61	Gestión y apoyo a paciente que requieran traslado en ambulancia por egreso a domicilio	Cada que se presente el caso y según indicación medica	✓	✓
62	apoyo en las gestiones para el egreso en tiempo y forma del paciente hospitalizado o en observación	Cada que se presente el caso y que paciente se encuentre en pre-alta	✓	✓
63	Apoyar en las gestiones para el ingreso en tiempo y forma del paciente programado	Diariamente según programación medica	✓	✓
64	Seguimiento de caso pacientes hospitalizados identificados en estado de vulnerabilidad (Situación de calle, abandono, Orfandad, Violencia, Discapacidad intelectual o física, etc.)	siempre que se identifique el caso	✓	✓
65	apoyo en el seguimiento de caso a paciente en protocolo de trasplante o pos trasplantado	siempre que se requiera	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 47 de 75

66	apoyo en el seguimiento de caso a paciente en hemodiálisis	siempre que se requiera	✓	✓
67	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✓	✓
68	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✓	✓
69	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	siempre al momento que el personal medico lo identifique	✓	✓
70	Notificación a ministerio publico de egreso por mejoría, traslado o defunción de paciente caso medico legal	cada que se presente el caso	✓	✓
71	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
72	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
73	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
74	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
75	Aplicar técnicas de entrevista para la Identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓
76	Colaborar con el área de medicina transfusional en la donación y recuperación de hemocomponente trasfundidos a pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso durante la estancia hospitalaria	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Recepción y entrega de turno	diariamente al inicio y termino del turno según guía de procedimiento	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualización de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
3	anexar copia de documentos de la madre a Expediente de RN en binomio	diariamente inmediato al nacimiento	✓	✓
4	Generar en Medsys CURP genérica de RN en binomio	diariamente inmediato a que pediatría haga el registro en Medsys	✓	✓
5	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente atendido	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso	✓	✓
6	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	inmediato a la notificación del medico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			<b>Manual de Políticas y Procedimientos de          Trabajo Social</b>
				Hoja: 48 de 75

7	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
8	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de Defunción, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de admisión hospitalaria grapadas a la hoja verde del certificado	Siempre en cada defunción y antes de salir del turno	✓	✓
9	hacer 3 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de muerte fetal debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de admisión hospitalaria grapadas a la hoja verde del certificado	Siempre en cada muerte fetal y antes de salir del turno	✓	✓
10	hacer 2 Fotocopias AL 78% del Original del Certificado de nacimiento, debidamente llenado y entregarlos en oficina de T.S. de Admisión hospitalaria grapado con hoja azul de certificado	en cada nacimiento, antes de salir del turno	✓	✓
11	Anexar al expediente la hoja rosa del CENAVI	en cada nacimiento, antes de salir del turno	✓	✓
12	Recepción y control de folios de certificados de defunción	diariamente al inicio y al termino del turno	✓	✓
13	Recepción y control de folios de CENAVIS	diariamente al inicio y al termino del turno	✓	✓
14	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
15	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
16	Elaboracion y cumplimiento de plan de trabajo por area incluyendo la orientacion y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓
17	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion	✓	✓
18	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
19	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
20	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 49 de 75

21	Ejecución del programa de Orientación y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓
22	Colaboración con equipos multidisciplinarios en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
23	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
24	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
25	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
26	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
27	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
28	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
29	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
30	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 50 de 75

31	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área	<input checked="" type="checkbox"/>	
32	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la institución.	Siempre cada que se detecte el caso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor público.	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
34	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TERMINA GUIA OPERATIVA ADMON. HOSP., COVID, GINE Y TOCO</b>				

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 51 de 75

<b>ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL</b>				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	CONSULTA EXTERNA, PRECONSULTA Y SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Registro de paciente 1era vez en Medsys debidamente validado y correcto	diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Consulta de derechohabencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Consulta de derechohabencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Solicitud de constancias de no derechohabencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Desasegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de pre consulta y/o se valide como derechohabiente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Generación de cita para Pre consulta en Medsys	paciente de Primera vez y subsecuente, según indicación medica	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13	Asegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	Primera vez cuando se haya validado la no derechohabencia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 52 de 75

14	Desasegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de pre consulta y/o se valide como derechohabiente	✓	✓
15	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento	diariamente	✓	✓
16	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
17	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
18	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social no subrogados ni referidos	cuando se requiera a paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse en base al manual de procedimientos para valoración socioeconómica	✓	✓
19	reactivación temporal de valoración socioeconómica	Siempre en caso de atención de urgencia y que la VSE se encuentre vencida en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
20	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	Diariamente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
21	Desasegurar pacientes con gratuidad	cuando se detecte cambio de estatus de seguridad social a derechohabiente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
22	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓
23	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización Y/o postquirúrgico hasta su alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓
24	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 53 de 75

25	desasegurar a pacientes subrogados	Diariamente y cuando acuda sin subrogado, haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad	✓	✓
26	Asegurar a pacientes por campaña	según vigencia de campaña	✓	✓
27	desasegurar a pacientes por campaña	siempre al finalizar el proceso de atención por campaña	✓	✓
28	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓
29	Lectura y entrega de carta de los derechos de los pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
30	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su familia	✓	✓
31	Seguimiento de caso pacientes de la consulta externa identificados en estado de vulnerabilidad (Situación de calle, abandono, Orfandad, Violencia, Discapacidad intelectual o física, etc.)	siempre que se identifique el caso	✓	✓
32	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✓	✓
33	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✓	✓
34	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	siempre al momento que el personal medico lo identifique	✓	✓
35	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
36	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
37	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
38	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
39	Aplicar técnicas de entrevista para la Identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualización de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
2	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente atendido	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>			Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario			
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>			Hoja: 54 de 75

3	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	inmediato a la notificación del medico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento	✓	✓
4	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
5	elaboración de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
6	captura en Medsys de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
7	entrega a la subdirección reporte mensual con expedientes de archivo de tramite debidamente requisitados	Durante los primeros 3 días del mes	✓	✓
8	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
9	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
10	Elaboracion y cumplimiento de plan de trabajo por area incluyendo la orientacion y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓
11	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion	✓	✓
12	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
13	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
14	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
15	Ejecución del programa de Orientacion y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 55 de 75

16	Colaboración con equipos multidisciplinares en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
17	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
18	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
19	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
20	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
21	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
22	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
23	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
24	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
25	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área	✓	
26	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 56 de 75

27	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor publico.	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TERMINA GUIA OPERATIVA DE PRECONSULTA, C.E. Y SADT</b>				

ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	ONCOLOGIA, CIRUGIA ONCOLOGICA, RADIONCOLOGIA Y MEDICINA NUCLEAR EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✓	✓
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	✓	✓
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✓	✓
4	Registro de paciente 1era vez en Medsys debidamente validado y correcto	diariamente	✓	✓
5	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✓	✓
6	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	✓	✓
7	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✓	✓
8	Consulta de derechohabiencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✓	✓
9	Consulta de derechohabiencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	✓	✓
10	Solicitud de constancias de no derechohabiencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✓	✓
11	Desasegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de pre consulta y/o se valide como derechohabiente	✓	✓
12	Entrega de carnet de citas	al generar la primera cita medica de especialidad	✓	✓
13	Agenda y confirmar cita paciente de primera vez en Medsys	paciente subrogado, referido o enviado de la pre consulta	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 58 de 75

14	Agenda y confirmar cita paciente subsecuente en Medsys	según indicación en nota medica	✓	✓
15	Suspender consulta	Siempre cuando el jefe inmediato y/o recursos humanos lo indique	✓	✓
16	Reprogramación de citas en sistema Medsys	Siempre a petición del paciente, cuando el jefe inmediato y/o recursos humanos lo indique	✓	✓
17	cancelación de citas en sistema Medsys	Siempre a petición del paciente, cuando el jefe inmediato y/o recursos humanos lo indique	✓	✓
18	Apertura de cuenta paciente (px programado para tratamiento)	cada que se requiera según indicación medica al arribo del paciente	✓	✓
19	Desasegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de pre consulta y/o se valide como derechohabiente	✓	✓
20	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento	diariamente	✓	✓
21	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
22	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
23	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social no subrogados ni referidos	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse en base al manual de procedimientos para valoración socioeconómica	✓	✓
24	reactivación temporal de valoración socioeconómica	Siempre en caso de atención de urgencia y que la VSE se encuentre vencida en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
25	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	Diariamente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
26	Desasegurar pacientes con gratuidad	cuando se detecte cambio de estatus de seguridad social a derechohabiente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 59 de 75

27	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓
28	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización Y/o postquirúrgico hasta su alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓
29	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓
30	desasegurar a pacientes subrogados	Diariamente y cuando acuda sin subrogado, haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad	✓	✓
31	Asegurar a pacientes por campaña	según vigencia de campaña	✓	✓
32	desasegurar a pacientes por campaña	siempre al finalizar el proceso de atención por campaña	✓	✓
33	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✓	✓
34	Lectura y entrega de carta de los derechos de los pacientes	siempre en presencia de px y/o familiar responsable	✓	✓
35	Gestión de albergue para familiares y pacientes	cada que se presente el caso según necesidad del paciente o su familia	✓	✓
36	Seguimiento de caso pacientes oncológicos	siempre que se identifique el caso	✓	✓
37	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✓	✓
38	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✓	✓
39	Gestión de apoyo interinstitucional de medicamento para pacientes oncológicos	cada que se presente el caso a pacientes sin recursos	✓	✓
40	Reportar a enfermería y a la dirección de operaciones la falta de medicamentos para pacientes oncológicos con GRATUIDAD	siempre que el familiar informe que le están solicitando medicamentos por medio de receta física o nota medica	✓	✓
41	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	siempre al momento que el personal medico lo identifique	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 60 de 75

42	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
43	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
44	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
45	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
46	Aplicar técnicas de entrevista para la Identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Registro en bitácora de pacientes atendidos	diariamente	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualización de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
3	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente atendido	Diariamente en cada paciente que se encuentre a cargo en el ingreso, estancia o egreso	✓	✓
4	Reporte de violencia o lesiones en SINBA	inmediato a la notificación del médico y hasta antes de que egrese del área el paciente según guía de procedimiento	✓	✓
5	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
6	elaboración de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
7	captura en Medsys de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
8	entrega a la subdirección reporte mensual con expedientes de archivo de tramite debidamente requisitados	Durante los primeros 3 días del mes	✓	✓
9	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
10	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
11	Elaboración y cumplimiento de plan de trabajo por área incluyendo la orientación y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 61 de 75

12	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algún tema de investigación	✓	✓
13	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
14	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
15	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
16	Ejecución del programa de Orientación y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por área	✓	✓
17	Colaboración con equipos multidisciplinarios en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
18	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente	✓	✓
19	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité	✓	
20	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
21	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
22	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	
23	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 62 de 75

24	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
25	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
26	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área		
27	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso		
28	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor publico.	Diariamente		
29	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente		

**TERMINA GUIA OPERATIVA DE ONCOLOGIA, QX ONCOLOGICA, RADIONCOLOGIA Y MEDICINA NUCLEAR**

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 63 de 75

<b>ANEXO 11.2 GUIA OPERATIVA POR AREAS DE SERVICIO DE TRABAJO SOCIAL</b>				
No	actividad	Periodicidad o frecuencia	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN TODOS LOS TURNOS	
			Supervisora en Trabajo Social	Profesional en Trabajo Social
<b>DE LA ATENCION AL USUARIO</b>				
1	Brindar todas las facilidades y la orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y la normatividad aplicable	diariamente	✓	✓
2	Orientación eficaz y eficiente vía telefónica y presencial	diariamente	✓	✓
3	Priorizar la atención privilegiando en todo momento la Preservación de la salud y la vida.	diariamente	✓	✓
4	Registro de paciente 1era vez en Medsys debidamente validado y correcto	diariamente	✓	✓
5	Confirmar y/o Actualizar datos de registro de paciente subsecuente en Medsys	Cada que se presente el px a solicitar atención	✓	✓
6	captura correcta de CURP en registro de paciente en Medsys	siempre en cada registro nuevo	✓	✓
7	Validación y/o generación de CURP en RENAPO	Ingreso de px primera vez y subsecuente	✓	✓
8	Consulta de derechohabiencia en Plataforma AAMATES	Cada que se presente paciente a solicitar atención	✓	✓
9	Consulta de derechohabiencia en paginas de IMSS e ISSSTE	Cuando se presente paciente a solicitar atención (solo en caso de que no funcione AAMATES)	✓	✓
10	Solicitud de constancias de no derechohabiencia de IMSS e ISSSTE	Ingreso de px primera vez (en caso de que no funcione AAMATES, ni paginas oficiales de consulta)	✓	✓
11	Entrega de carnet de citas	al generar la primera cita medica de especialidad	✓	✓
12	Generación de cita para Pre consulta en Medsys	paciente de Primera vez y subsecuente, según indicación medica	✓	✓
13	Asegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	Primera vez cuando se haya validado la no derechohabiencia	✓	✓
14	Desasegurar pacientes de pre consulta sin seguridad social	cuando haya terminado su proceso de atención de pre consulta y/o se valide como derechohabiente	✓	✓
15	revisión de solicitudes de referencia y/o subrogados electrónicas o presenciales (consultas de especialidad, estudios auxiliares de diagnostico y tratamiento, Procedimientos ambulatorios, hospitalización, quirúrgicos, etc.) y turnar a medico de referencia para revisión de caso	diariamente	✓	✓
16	gestionar cita paciente primera vez de especialidad en modulo de agenda	siempre posterior a la aceptación del caso	✓	✓

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 64 de 75

17	Gestionar cita paciente subsecuente de especialidad en modulo de agenda	siempre según indicación medica	✓	✓
18	Gestionar el ingreso de pacientes a hospitalización y/o quirúrgicos con el área de admisión medica continua	siempre según indicación medica	✓	✓
19	Gestionar Solicitudes de servicios de hemodiálisis en Medsys	siempre según indicación medica	✓	✓
20	Gestionar solicitudes de servicios de laboratorio en área de ventanilla	siempre según indicación medica	✓	✓
21	Gestionar solicitudes de servicios de imagenologia en Medsys	siempre según indicación medica	✓	✓
22	responder vía electrónica y/o presencial todas aquellas solicitudes de referencia aceptadas con todas las indicaciones correspondientes que haya a lugar según atención solicitada	diariamente según indicación medica	✓	✓
23	responder vía electrónica y/o presencial todas aquellas solicitudes de referencia no aceptadas con la debida justificación y fundamentación de la no aceptación del caso por el medico de referencia	diariamente según indicación medica	✓	✓
24	Orientación al usuario de tramites para servicios de Auxiliares de Diagnostico y Tratamiento u otros	diariamente	✓	✓
25	Elaboración de constancia de permanencia	en el momento siempre que lo solicite paciente o familiar	✓	✓
26	orientación al usuario de tramites para valoración socioeconómica	diariamente según manual de procedimientos de vse	✓	✓
27	Aplicación y/o actualización de valoración socioeconómica a paciente sin seguridad social	a todo paciente validado como no derechohabiente y/o al vencimiento de la vigencia de vse en base al manual de procedimientos para valoración socioeconómica	✓	✓
28	reactivación temporal de valoración socioeconómica	Siempre en caso de atención de urgencia y que la VSE se encuentre vencida en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
29	Asegurar pacientes para gratuidad sin seguridad social posterior a la valoración socioeconómica	Diariamente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
30	Desasegurar pacientes con gratuidad	cuando se detecte cambio de estatus de seguridad social a derechohabiente en base al manual de procedimientos para vse	✓	✓
31	Reclasificación del nivel socioeconómico	cuando haya cambiado estatus socioeconómico del paciente o se valide como derechohabiente en base al manual de procedimientos de vse	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 65 de 75

32	Asegurar a pacientes con seguridad social	paciente derechohabiente sin subrogado que ingrese a hospitalización Y/o postquirúrgico hasta su alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✔	✔
33	desasegurar a pacientes con seguridad social	cuando haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad en base al manual de procedimientos de vse	✔	✔
34	Asegurar a pacientes sin seguridad social con gratuidad que sean referidos	Diariamente cuando sea referido y/o al vencimiento de la vigencia de vse según manual de procedimientos de vse	✔	✔
35	Asegurar a pacientes subrogados	Diariamente cuando sea subrogado en base al manual de procedimientos de vse	✔	✔
36	desasegurar a pacientes subrogados	Diariamente y cuando acuda sin subrogado, haya cambiado estatus de seguridad social y/o el alta por la especialidad según manual de procedimientos de vse	✔	✔
37	Asegurar a pacientes por campaña	según vigencia de campaña	✔	✔
38	desasegurar a pacientes por campaña	siempre al finalizar el proceso de atención por campaña	✔	✔
39	orientar a pacientes y familiares de los trámites correspondientes de caja	Diariamente al inicio de la atención o el egreso del paciente	✔	✔
40	Revisión y control de documentos para la atención de pacientes referidos y/o subrogados (formatos de subrogación, referencia, identificación, etc.)	diariamente	✔	✔
41	coordinar el egreso y traslado de pacientes referidos	siempre según indicación medica	✔	✔
42	Enlace de comunicación interinstitucional para la referencia y contrareferencia de pacientes	diariamente	✔	✔
43	Gestión y apoyo a paciente que requieran traslado en ambulancia por egreso	Cada que se presente el caso y según indicación medica	✔	✔
44	apoyo en las gestiones para el egreso en tiempo y forma del paciente	Cada que se presente el caso y que paciente se encuentre en pre-alta	✔	✔
45	Referencia y traslados de pacientes a otras instituciones publicas	Cada que se presente el caso según indicación medica	✔	✔
46	Realizar visita domiciliaria	de forma programada cuando lo amerite el caso	✔	✔
47	Elaboración y/o actualización de Familiograma	al realizar el diagnostico social	✔	✔
48	Notificación a ministerio publico de ingreso de paciente caso medico legal	cada que se presente el caso	✔	✔

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 66 de 75

49	Notificación a ministerio publico de egreso por mejoría, traslado o defunción de paciente caso medico legal	cada que se presente el caso	✓	✓
50	cumplir con el programa de Educación al paciente y su familia	Seguimiento a programa establecido	✓	✓
51	Otras gestiones y apoyos necesarios para el fortalecimiento de las redes de apoyo del paciente y su familia	siempre según las necesidades detectadas del paciente y su familia	✓	✓
52	identificar áreas de oportunidad y propuestas de mejora en la comunidad	diariamente	✓	✓
53	Gestionar apoyos con fundaciones y asociaciones civiles y gubernamentales	siempre a la identificación del caso	✓	✓
54	Aplicar técnicas de entrevista para la identificación de factores de riesgo que interfieran en el proceso de salud - enfermedad y elaboración de plan de seguimiento	siempre ante la detección de la necesidad	✓	✓
55	Colaborar con el área de medicina transfusional en la donación y recuperación de hemocomponente trasfundidos a pacientes hospitalizados	cada que se presente el caso durante la estancia hospitalaria	✓	✓
<b>DE LOS TRAMITES Y RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS</b>				
1	Registro y control en bitácora por paciente atendido	diariamente al inicio durante y al termino del turno	✓	✓
2	Anexar documentación a expediente físico de paciente con y sin seguridad social (INE, CURP, Acta de Nacimiento y/o Certificado de Nacimiento, Consulta AAMATES, copia hoja de referencia o subrogado y otros documentos de reelevancia)	La primera vez y al momento de actualizacion de datos o cuando sea hospitalizado el paciente	✓	✓
3	Elaboración de Notas de trabajo social en expediente electrónico por paciente atendido	Diariamente	✓	✓
4	Solicitar unificación de expedientes duplicados	siempre al momento de identificar duplicidad de expediente	✓	✓
5	elaboración de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
6	captura en Medsys de reporte mensual de expedientes de archivo de tramite	diariamente o a disponibilidad antes del cierre de mes	✓	✓
7	entrega a la subdirección reporte mensual con expedientes de archivo de tramite debidamente requisitados	Durante los primeros 3 días del mes	✓	✓
8	Consulta de correo institucional	diariamente	✓	✓
9	Todas las actividades adicionales que resulten derivadas de las necesidades del servicio y programas prioritarios en la subdirección de atención al usuario	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	✓	✓
10	Elaboracion y cumplimiento de plan de trabajo por area incluyendo la orientacion y adiestramiento para el paciente y su familia y su registro en Medsys	según calendario de plan de trabajo por area	✓	✓
11	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Al momento de establecerse la necesidad y/o se proponga algun tema de investigacion	✓	✓

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 67 de 75

12	Elaborar o participar en la elaboración de proyectos de investigación	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
13	Participar en campañas de donación de sangre	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
14	Participar en campañas de donación de órganos	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
15	Ejecución del programa de Orientación y adiestramiento al paciente y su familia por área asignada	según calendario de plan de trabajo por área		
16	Colaboración con equipos multidisciplinares en la atención integral a la salud	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
17	Anexar al expediente clínico físico el expediente de VSE, Pre-reclasificación y reclasificación, notas de T.S. y demás documentos según lo indica la norma del expediente clínico	Diariamente		
18	Participación en Comités institucionales	cuando sea designado por superior jerárquico del área como titular o suplente en algún comité		
19	Apoyar en la Organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales del área de trabajo social de acuerdo a normas institucionales.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
20	Promover la participación de pacientes en los programas	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
21	Apoyar en la Capacitación y adiestramiento al personal adscrito al área.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
22	Apoyar en la Supervisión del servicio que presta el personal de trabajo social	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		
23	Participar y en su caso coordinar el desarrollo de programas de planificación familiar y campañas de vacunación.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios		

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 68 de 75

24	Coordinar acciones con el equipo de salud, para solución de problemas individuales de la comunidad.	Cuando se le designe por su superior jerárquico del área De acuerdo a las necesidades y programas prioritarios	<input checked="" type="checkbox"/>		
25	Supervisar el desarrollo de estudios socio-económicos a pacientes	Siempre que le sea conferida esta actividad por su superior jerárquico del área	<input checked="" type="checkbox"/>		
26	Reportar a su superior jerárquico de manera formal (nota informativa debidamente firmada) cualquier incidencia o irregularidad detectada en la atención integral brindada al paciente y/o su familia durante todo su proceso de atención dentro de la Institución.	Siempre cada que se detecte el caso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
27	cumplir y hacer cumplir el código de Ética del servidor público.	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Realizar con efectividad todas las actividades relacionadas con las funciones establecidas y las adicionales que se le demanden según programas prioritarios	Diariamente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>TERMINA GUIA OPERATIVA REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>					



### 10.5 Rol de áreas por turno



**HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA "BICENTENARIO 2010"**  
 DIRECCION DE OPERACIONES  
 SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO  
**ANEXO 11.5 ROL DE AREAS POR TURNO**  
**ROL DE AREAS TURNO SDyF DIURNO 2022**



MES	NOMBRE	AREAS	NOMBRE	AREAS	NOMBRE	AREAS
0 2 D J U L I E O M B - R E 3 1	LIC. MEZA MARTINEZ DELMA YANETH DE 08:00 A 20:00 HRS.	2 Hospitalizacion ADULTOS MEDICINA TRANSFUSIONAL	LIC. GUTIERREZ RODRIGUEZ MARIELA DENISSE 07:00 A 19:00 HRS.	3 Admisión Medica continua (Observación, Hospitalización, Preconsulta de urgencia y consulta de urgencia).	LIC. SAUCEDO SALAS PATRICIA DE 08:00 A 20:00 HRS.	4 Terapia Adulta, TERAPIA Intermedia, Terapia Pediátrica, TERAPIA NEONATOS; Pediatría y Oncopediatría; MEDICINA TRANSFUSIONAL
	LIC. GARCIA REYES YOLANDA DE 08:00 A 20:00 HRS.	1 Oncología Y Hematología, administracion INSABI	LIC. CARRILLO LUMBREAS ANTONIA 08:00 A 19:00 HRS.	5 ADMISION HOSPITALARIA, PISO COVID, GINECOLOGIA, TOCOCIRUGIA, CIRUGIA AMBULATORIA, ENDOSCOPIA, HEMODINAMIA, CLINICA DE HERIDAS, PISO COVID, APOYO MEDICAMENTOS PX COVID; IMPRESIÓN, DEPURACION Y ARCHIVO DE DOCTOS PACIENTES COVID. APOYO MEDICINA TRANSFUSIONAL	LIC. HERNANDEZ MARTINEZ VERONICA DE 08:00 A 19:00 HRS.	6 PRECONSULTA: CONSULTA EXTERNA (Px INSABI no referidos y derechohabientes no referidos que soliciten interconsulta con especialista); SERVICIOS DE AUXILIARES DE DIAGNOSTICO Y TTMO. (Px. INSABI No referidos),
<b>NOTA:</b> PARA COBERTURA DE AREA POR INCIDENCIAS (PASES DE SALIDA, ECONOMICOS, LICENCIAS, INCAPACIDADES, VACACIONES, ETC.) QUEDA DE LA SIGUIENTE FORMA:			LIC. MARIA ALEJANDRA CARRIZAL ROSALES	Referencia y Contra referencia: Ingresos y VSE Px. consulta externa y hospitalizados; servicios de auxiliares de diagnostico y tratamiento (referidos INSABI y subrogados) Y MEDICINA TRANSFUSIONAL		

ADMISION CONTINUA SE CUBRE CON TERAPIAS Y VICEVERSA  
 ADMISION HOSPITALARIA SE CUBRE CON HOSPITALIZACION ADULTOS Y VICEVERSA  
 PRECONSULTA SE CUBRE CON ONCOLOGIA Y VICEVERSA

RECIBE NOMBRE, FIRMA Y FECHA

---



---



---



---



---



---

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		Hoja: 71 de 75

## 10.6 Guía operativa para registro de alta de urgencias o violencia y lesiones SINBA



### SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO GUIA RAPIDA CAPTURA SINBA ¿PREGUNTAS FRECUENTES?

1.- Que tipo de pacientes debo registrar en modulo SINBA en Medsys?

- Paciente identificado por medico tratante en cualquier área de atención de la institución como víctima de alguna violencia y/o lesión, deberá capturarse en el modulo de SINBA de violencia y/o lesiones.
- Paciente espontaneo que ingrese por admisión continua que haya sufrido violencia y/o lesiones se deberá capturar en ambos apartados de SINBA (violencia y/o lesiones y alta de urgencias).
- Paciente que ingrese referido de otra unidad hospitalaria por violencia y/o lesiones solo se deberá capturar en el modulo de violencia y/o lesiones NO en alta de urgencias ya que es un PX programado.
- Pacientes referidos que su motivo de ingreso no tenga nada que ver con violencia y/o lesiones no se capturara en SINBA ya que es un PX programado.
- Paciente espontaneo que ingrese por admisión medica continua que no haya sufrido violencia y/o lesiones pero que su atención amerita el pase a observación y la apertura de cuenta, debe capturarse en modulo de SINBA en el apartado de alta de urgencias.

2.- Debo capturar en alta de urgencias a PX espontáneo que ingresen a admisión continua sospechoso o confirmado COVID?

- ✓ Si requiere la apertura de cuenta para observación SI.

3.- Aquellos PX espontáneos de urgencias con o sin sufrimiento de violencia y/o lesiones que pasen a observación y que de ahí se trasladen a PISO y/o quirófano los debo capturar en SINBA?

- ✓ SI, antes de cierre de cuenta y/o pase a piso según proceda.

4.- PX espontáneos que acudan a admisión continúa con una urgencia sentida, pero que solo se les genere una preconsulta o consulta de urgencias sin apertura de cuenta los debo capturar en modulo SINBA?

NO, ya que el criterio establecido por el área de sistemas para que se habiliten algunos campos en la pestaña de ESTANCIA y se pueda guardar el registro es que se le haya abierto una cuenta PX.

RAEV BICENTENARIO 2010

Menu (0) | Emergency discharge guide | **Alta de Urgencias** | Ingreso de Pacientes

Encabezado

---

**Datos Generales** | Estancia

Cuenta PACIENTE\*  Paciente GOMEZ LERMA VIVIANA

CLUES\* HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD EN CD VICTORIA BICENTENARIO TSGGA019292 Foto\*

**Paciente**

CURP\* 32LV460912MTSMRV00 Fecha de Nacimiento 17/09/1946  Sexo\* MUJER

Apellido paterno\* GOMEZ Apellido Materno LERMA Nombre\* VIVIANA

Es Extranjero País de Origen Mexico Estado de Nacimiento\* TAMULIAPAS

Afiliación\*  Número de Afiliación\*  Dpto verificador de SPSS

Si el valor es obligatorio. Favor de ingresar el valor en la ventana Alta Cuenta Paciente y recargar  Se considera indígena  Se consid

5.- En qué momento debo realizar la captura de los PX en modulo SINBA?

- ❖ Si es un PX espontaneo que ingresa solamente por alta de urgencias y no por violencia y/o lesiones, la captura se realizara al ingreso con los datos generales y los datos de estancia que apliquen en ese momento y se guardara el registro quedando como borrador:

Menu (0) | **Alta de Urgencias**

Panel de Búsqueda

Folio  Mes estacional correspondiente  Rango de Fechas 23/07/2021  23/07/2021

Paciente  Cuenta Paciente

**Resultados de Búsqueda**

Folio	Paciente	Cuenta Paciente	Fecha de Creación	Estatus	Mes
19-2021	CASTILLO REYES BRISA GERALDINE	1056204	23/07/2021	Borrador	Julio
18-2021	LARA CRODILLO DORA ALICIA	1056203	23/07/21	Borrador	Julio
17-2021	MORENO RAMOS PABLO	1056187	23/07/2021	Borrador	Julio
16-2021	SALAS MONTES VALERIA	1056200	23/07/2021	Borrador	Julio

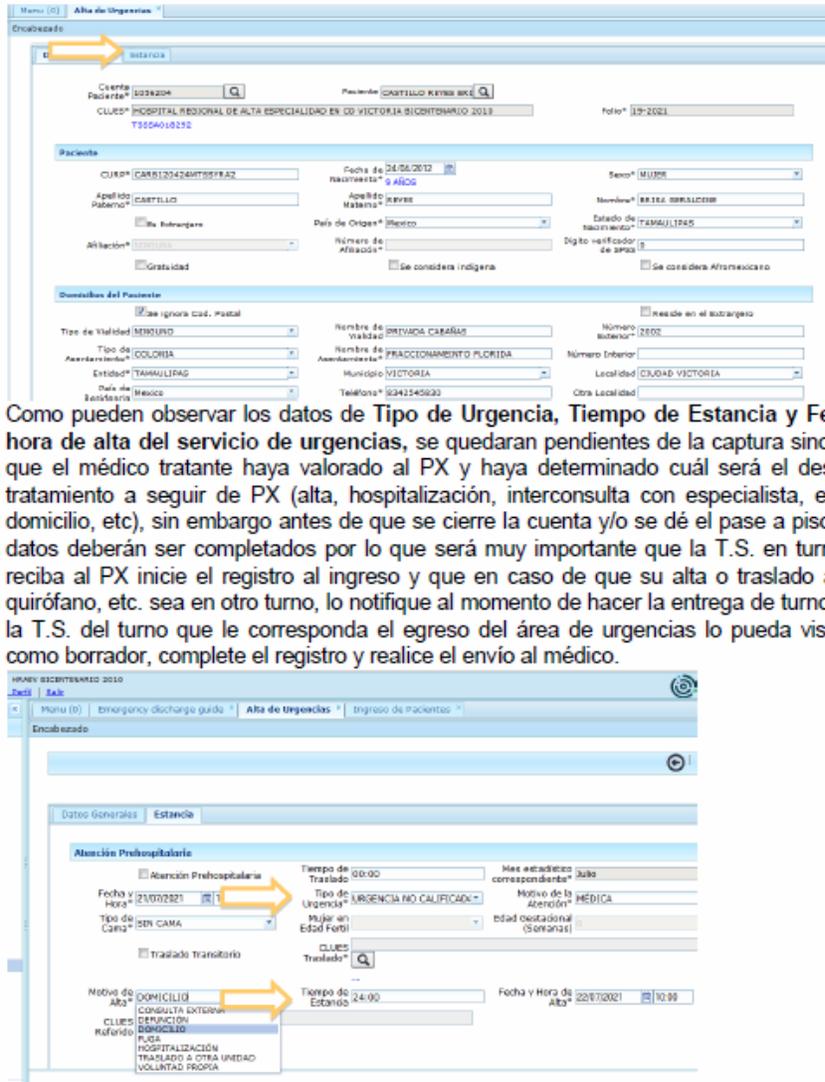


**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
CIUDAD VICTORIA

DIRECCION DE OPERACIONES  
SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO



**Encabezado**

Cuenta Paciente: 1028204 Paciente: CASTILLO KEYRS BRU  
 CLUES: HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD EN CD VICTORIA (CREDITARIO 2019) Foto: 13-2021  
 T3504010212

**Paciente**

CURP: CARR120424MTR57FAZ Fecha de Nacimiento: 24/06/2012 Sexo: MUJER  
 Apellido Paterno: CASTILLO Apellido Materno: KEYRS Nombre: BRISA BRALCOB  
 País de Origen: Mexico Fecha de Ingreso: 24/06/2021 Estado de Ingreso: TAMAUlipAS  
 Afiliación: Gratuidad:  se considera indígena  se considera afroamericano

**Dirección del Paciente**

se ignora cod. postal  reside en el extranjero  
 Tipo de Vivienda: MURINDO Nombre de Vivienda: PRIVADA CARABALLAS Número Interior: 2800  
 Tipo de Asentamiento: COLOMIA Nombre de Asentamiento: FRACCIONAMIENTO FLORIDA Número Interior:  
 Entidad: TAMAUlipAS Municipio: VICTORIA Localidad: CIUDAD VICTORIA  
 País: Mexico Teléfono: 0242545923 Otra Localidad:

**Alta de Urgencias**

**Datos Generales** Estancia

**Atención Prehospitalaria**

Atención Prehospitalaria Tiempo de Traslado: 00:00 Mes estadístico correspondiente: Julio  
 Fecha y Hora: 21/07/2021 10:39 Tipo de Urgencia: URGENCIA NO CALIFICADA Motivo de la Atención: MÉDICA  
 Tipo de Cama: SIN CAMA Mujer en Edad Fértil:  Edad gestacional (semanas):  
 traslado transitorio CLUES Traslado: Q

**Medio de Alta**

Medio de Alta: DOMICILIO Tiempo de Estancia: 04:00 Fecha y Hora de Alta: 22/07/2021 10:39  
 CONSULTA EXTERNA  
 DERIVACION  
 REFUSADO  
 PUSA  
 HOSPITALIZACION  
 TRASLADO A OTRA UNIDAD  
 VOLUNTAD PROPIA

- ❖ Como pueden observar los datos de Tipo de Urgencia, Tiempo de Estancia y Fecha y hora de alta del servicio de urgencias, se quedarán pendientes de la captura sino hasta que el médico tratante haya valorado al PX y haya determinado cuál será el destino o tratamiento a seguir de PX (alta, hospitalización, interconsulta con especialista, envío a domicilio, etc), sin embargo antes de que se cierre la cuenta y/o se dé el pase a piso estos datos deberán ser completados por lo que será muy importante que la T.S. en turno que reciba al PX inicie el registro al ingreso y que en caso de que su alta o traslado a piso, quirófano, etc. sea en otro turno, lo notifique al momento de hacer la entrega de turno y que la T.S. del turno que le corresponda el egreso del área de urgencias lo pueda visualizar como borrador, complete el registro y realice el envío al médico.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
CIUDAD VICTORIA

**DIRECCION DE OPERACIONES  
SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO**

- ❖ Si es un PX que ingreso por violencia y/o lesiones, la captura en el apartado de violencia y/o lesiones será al momento del ingreso y la captura en el alta de urgencias será al momento de que el médico indique el destino del mismo como se especifica en el punto anterior.

#### 4.- Que es una urgencia CALIFICADA Y NO CALIFICADA?

A continuación se describe el significado según la NORMA Oficial Mexicana NOM-035-SSA3-2012, **En materia de información en salud**, publicada el 30/11/2012 en el DOF:

3.78 Urgencia calificada.- Problema de salud, habitualmente de presentación súbita, que se atendió en el área de urgencias, que pone en riesgo la vida, órgano, tejido o función del paciente y que, por lo tanto, requiere de una atención médica inmediata.

3.79 Urgencia no calificada.- Problema de salud que se atendió en el área de urgencias que no pone en riesgo la vida, órgano o función del paciente.

Como se puede observar esto lo determinara el personal de salud que atienda de inmediato al paciente (enfermería, medico) por lo que es uno de los campos que se dejara pendiente en la captura inicial hasta que se consulte con el médico.

Elaboro: Lic. Biviana Anguiano Gómez.- Subdirección de Atención al Usuario en coordinación con la Subdirección de Planeación y Desarrollo.

C.c.p. Dr. Juan Jose Uriegas Avendaño.- Director de Operaciones.

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD CIUDAD VICTORIA	Rev. 00
	Subdirección de Atención al Usuario		
	<b>Manual de Políticas y Procedimientos de Trabajo Social</b>		
			Hoja: 75 de 75

### 10.7 Caratula de Archivo de Trámite.



DIRECCION DE OPERACIONES  
SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO

<b>FONDO:</b> HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA "BICENTENARIO 2010"	
<b>DIRECCIÓN:</b>	OPERACIONES
<b>SUBDIRECCIÓN:</b>	ATENCION AL USUARIO
<b>ÁREA:</b>	TRABAJO SOCIAL
<b>SUBAREA:</b>	<b>PONER AREA CORRESPONDIENTE</b>
<b>SECCIÓN:</b>	4S ATENCION MEDICA Y HOSPITALARIA
<b>SERIE:</b>	4S.2 PROGRAMAS Y PROYECTOS EN MATERIA DE ATENCION MEDICA Y HOSPITALARIA
<b>SUBSERIE:</b>	N/A
<b>EXPEDIENTE:</b> 2021	MX/HRAEV/3.03/4S.2/1/SOCIOECONOMICO S/ <b>DESCRIBIR AREA</b>
<b>FECHA DE APERTURA DE EXPEDIENTE:</b>	<b>01/01/2021</b> (FECHA DE INICIO DE PERIODO A REPORTAR)
<b>FECHA DE CIERRE DE EXPEDIENTE:</b>	<b>31/03/2021</b> (FECHA DE TERMINO DE PERIODO A REPORTAR)
<b>ASUNTO:</b>	<b>ESTUDIO SOCIOECONOMICO APLICADO DURANTE LOS MESES DE ENERO-MARZO (SEGUN PERIODO Y AGREGAR EL AREA CORRESPONDIENTE)</b>
<b>VALORES DOCUMENTALES:</b>	
Administrativo <input checked="" type="checkbox"/> Contable y/o Fiscal <input type="checkbox"/> Legal <input type="checkbox"/>	
<b>VIGENCIA DOCUMENTAL:</b> (De acuerdo al CADIDO) Total de Años <u>6</u>	
Archivo de trámite Años <u>4</u>	
Archivo de Concentración Años <u>2</u>	
<b>NÚMERO DE FOJAS:</b> <b>PONER NUMERO DE HOJAS TOTALES INCLUYENDO ANEXOS, SI EL GROSOR DE HOJAS EXCEDE A 5 CMS. , MANEJAR POR TOMOS Y DESCRIBIR EL NUMERO DEL TOMO (1,2,3 ETC)</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	