



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL  
PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS  
ADULTOS  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL**

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

Código: PR-CH-TS-55

Página 1 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión vigente: 00

**ÍNDICE**

**Pág.**

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

**1. Objetivo:**

Proporcionar a pacientes, familiares, representantes legales o acompañantes, información de importancia para el proceso de atención del paciente, durante su admisión al servicio de Urgencias Adultos, para que le sea posible tomar las mejores decisiones conforme a sus necesidades y expectativas.

**2. Alcance:**


Inicia cuando Trabajo Social detecta el ingreso del paciente e informa tanto al paciente como al familiar, acompañante o representante legal aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente, mediante informes específicos según el caso y a través de sesión informativa grupal y termina cuando Trabajo Social registra en formatos correspondientes la intervención realizada.

**3. Definiciones:**

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

**N.N:** paciente no nombre que ingresa a la institución.

	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
COPIA NO CONTROLADA	LTS. María Concepción Monreal Robles Supervisora Adscrita a Jefatura del Departamento de Trabajo Social	Mtra. María Guadalupe García Villagrán Jefe de Departamento de Trabajo Social	Dr. Joel García Villalobos Jefe de División de Servicios Paramédicos

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-55
		Página 2 de 9
	<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>	Fecha de Revisión: Diciembre de 2018 Versión Vigente: 00

**Caso Médico Legal:** paciente que ingresa a la institución con una lesión interna o externa de origen activo o pasivo, con intención o imprudencia, causada por persona distinta al que reside la alteración en su salud o por un hecho ajeno a su voluntad, siempre y cuando las circunstancias originantes de la lesión concurren con la posible antijuridicidad de las mismas.

**Guardia:** dentro de este contexto se refiere a la delimitación del horario de trabajo, dividiéndose actualmente en matutino, vespertino, nocturno y jornada acumulada.

**Intervención de Trabajo Social:** es entendida como la acción organizada y desarrollada por los trabajadores sociales con las personas, grupos y comunidades. Sus objetivos están orientados a superar los obstáculos que impiden avanzar en el desarrollo humano y en la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía.

**Sesión informativa:** suele incluir el intercambio de paquetes de información entre un usuario y un servidor que tiene por objeto dar a conocer un tema en específico.

**Pase de visita:** Es aquella actividad realizada por personal de salud donde, acude directamente a la cama de cada paciente que está a su cargo para percepción de ingresos, y conocimiento tanto de pendientes como de evolución del caso.

**Entrevista no estructurada:** es una técnica de recolección de la información la cual se caracteriza por una extensa indagación y preguntas abiertas que tiene por objetivo obtener una amplia información sobre la historia social o personal del paciente. En este tipo de entrevista, el Trabajador Social se preocupa por lograr identificar a la persona, conocer sus limitaciones, sus actitudes, opiniones y características personales, para llegar a un diagnóstico preciso de la situación del paciente.

#### 4.- Responsabilidades:

**4.1 Elaboración y Actualización:** Supervisora de Trabajo Social y Trabajadora Social adscrita al Departamento de trabajo social.

**4.2 Aprobación.** Jefe de División de Servicios Paramédicos y Jefe de Trabajo Social.

**4.3 Ejecución** Trabajadora Social adscrita al Departamento de Trabajo Social.

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



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS

Código: PR-CH-TS-55

Página 3 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

## 5. Desarrollo:

No.	Responsables	Descripción de la Actividad
5.1	Trabajo Social	<p>Detecta el ingreso de paciente hospitalizado, a través de la revisión del sistema electrónico y el pase de visita con o sin equipo multidisciplinario. Ir a PR-CH-TS 23 Pase de vista.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Tanto el pase de visita, como la revisión del sistema electrónico, se realizan las veces que sea necesario durante la guardia, para tener datos actualizados y poder proporcionar los informes pertinentes.</li></ul>
5.2	Trabajo Social	<p>Registra ingreso de paciente en bitácora de pacientes hospitalizados de urgencias adultos, señalando nombre y registro.</p>
5.3	Trabajo Social	<p>Se dirige a la cama del paciente.</p>
5.4	Trabajo Social	<p>Se presenta con el paciente (señalando nombre, puesto, función, horario de atención y ubicación de su oficina).</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Si el paciente no se encuentra en condiciones para recibir información (psiquiátricos, en situación de discapacidad, inconscientes y con demencia senil), Trabajo Social se dirige directamente con el familiar, representante legal o acompañante.</li></ul>
5.5	Trabajo Social	<p>Realiza entrevista no estructurada al paciente, si se encuentra consciente, para conocer domicilio, edad, fecha de nacimiento, nombre y número telefónico de la persona que lo acompaña, nombre del familiar que designa como responsable, motivo de ingreso y situación socio-familiar si el caso lo amerita.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>En los casos de pacientes que no se encuentren en condiciones para expresar su voluntad (psiquiátricos, en situación de discapacidad, inconsciente, adolescente y</li></ul>



# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS

Código: PR-CH-TS-55

Página 4 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

## DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

		<p>con demencia senil), el familiar responsable será la madre, padre, tutor, representante legal o el familiar más cercano.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si no se encuentra al familiar de los pacientes de nuevo ingreso, le solicita información para contactarlo (Número telefónico y dirección). Y si el paciente es NN o paciente abandonado, Trabajo Social inicia protocolo para localización de familiares. Ir a PR-CH-TS-35 Localización de familiares.</li></ul>
5.6	Paciente	Responde entrevista no estructurada y señala el nombre de la persona que designa como responsable, a quien se le brindará información sobre su atención.
5.7	Trabajo Social	Llena bitácora de pacientes hospitalizados de urgencias adultos, con lo datos que proporciono el paciente y escribe el nombre de la persona, que el paciente designó como responsable.
5.8	Trabajo Social	Informa al paciente, si se encuentra consciente, dinámica del servicio y le señala que queda al pendiente de él.
5.9	Trabajo Social	<p>Revisa expediente para conocer diagnóstico de paciente y datos de interés, y si se trata de caso médico legal, anota parte médico de lesiones, en la bitácora de registro de pacientes hospitalizados de urgencias adultos.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de que el paciente sea Caso Médico Legal y no cuente con parte médico de lesiones, Trabajo Social realiza las llamadas correspondientes a ministerio público para reportar el caso y deriva a familiar con notificación médico legal, debidamente requisitada por médico de urgencias, a la Agencia del Ministerio Público de Cruz Roja. Ir a PR-CH-TS- Participación de Trabajo Social en la notificación de los Casos Médico Legal en los servicios de urgencias.</li></ul>



## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS

Código: PR-CH-TS-55


Página 5 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

### DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS

5.10	<b>Trabajo Social</b>	Acude con el familiar, representante legal o acompañante y se presenta con éste (señalando nombre, puesto, función, horario de atención y ubicación de su oficina).
5.11	<b>Trabajo Social</b>	Solicita nombre, domicilio y número telefónico del familiar, representante legal o acompañante, para que, en caso de ser requerido, se pueda localizar con mayor facilidad. <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>En caso que la situación lo requiera se lleva a cabo entrevista no estructurada (por ejemplo, en caso médico legal).</li></ul>
5.12	<b>Familiar, Representante legal o acompañante</b>	Proporciona datos.
5.13	<b>Trabajo Social</b>	Registra datos de contacto de familiar, representante legal o acompañante, en bitácora de pacientes hospitalizados de urgencias adultos.
5.14	<b>Trabajo Social</b>	Informa al familiar, representante legal o acompañante, dinámica del servicio y aspectos relevantes de hospitalización del paciente (estudios pendientes, valoraciones de especialistas, etc.)
5.15	<b>Trabajo Social</b>	Informa al familiar, representante legal o acompañante que, en el transcurso de la guardia de trabajo, se impartirá una sesión informativa para dar a conocer aspectos relevantes para la atención del paciente y le solicita que participe en ella. <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>La sesión informativa se imparte en el turno matutino de lunes a viernes a media mañana, en el turno vespertino de lunes a viernes a media tarde, en los turnos nocturnos A y B antes de la media noche, en jornada acumulada sábados y domingos a media mañana, en donde se exponen aspectos relevantes y necesarios para el proceso de atención del paciente, con la finalidad de respaldar sus derechos y promover su participación en los mismos. Ir a proceso PR-CH-TS- 21 Sesión</li></ul>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-55
		Fecha de Revisión: Diciembre de 2018 Versión Vigente: 00
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		


		Informativa Grupal.
5.16	<b>Trabajo Social</b>	Agradece al familiar, representante legal o acompañante su atención y le indica que permanezca en la explanada de urgencias adultos, para cualquier indicación o informe, que se presente con el paciente.
5.17	<b>Familiar, Representante legal o acompañante</b>	Queda al pendiente de indicaciones o informes.
5.18	<b>Trabajo Social</b>	Elabora nota de intervención de Trabajo Social, durante la guardia, señalando su intervención con el paciente o la familia. Ir a IT-CH-TS-13 Nota de Intervención de Trabajo Social.
		Fin de proceso.

## 6. Documentos Aplicables:

- Bitácora de pacientes hospitalizados de urgencias adultos.
- Formato: Notas de Intervención de Trabajo Social en expediente electrónico o físico. FT-EC-TS-04
- Norma Oficial Mexicana –NOM-004 –SSA3-2012, del expediente clínico.

## 7. Anexos

<b>Observaciones:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al momento en que el paciente cuente con ingreso por parte de alguna especialidad y se solicite algún estudio o material por parte de estos, los trámites y procedimientos que competen a Trabajo Social, son responsabilidad de la Trabajadora Social a cargo de cama, sala o piso, de la especialidad solicitante.</li> </ul>

	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS</b>	Código: PR-CH-TS-55
		Fecha de Revisión: Diciembre de 2018 Versión Vigente: 00
<b>DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS</b>		

**8. Control de Cambios:**

<b>Versión Vigente</b>	<b>Fecha</b>	<b>Motivo</b>
00	Diciembre de 2018	Alta del Documento



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS**

Código: PR-CH-TS-55

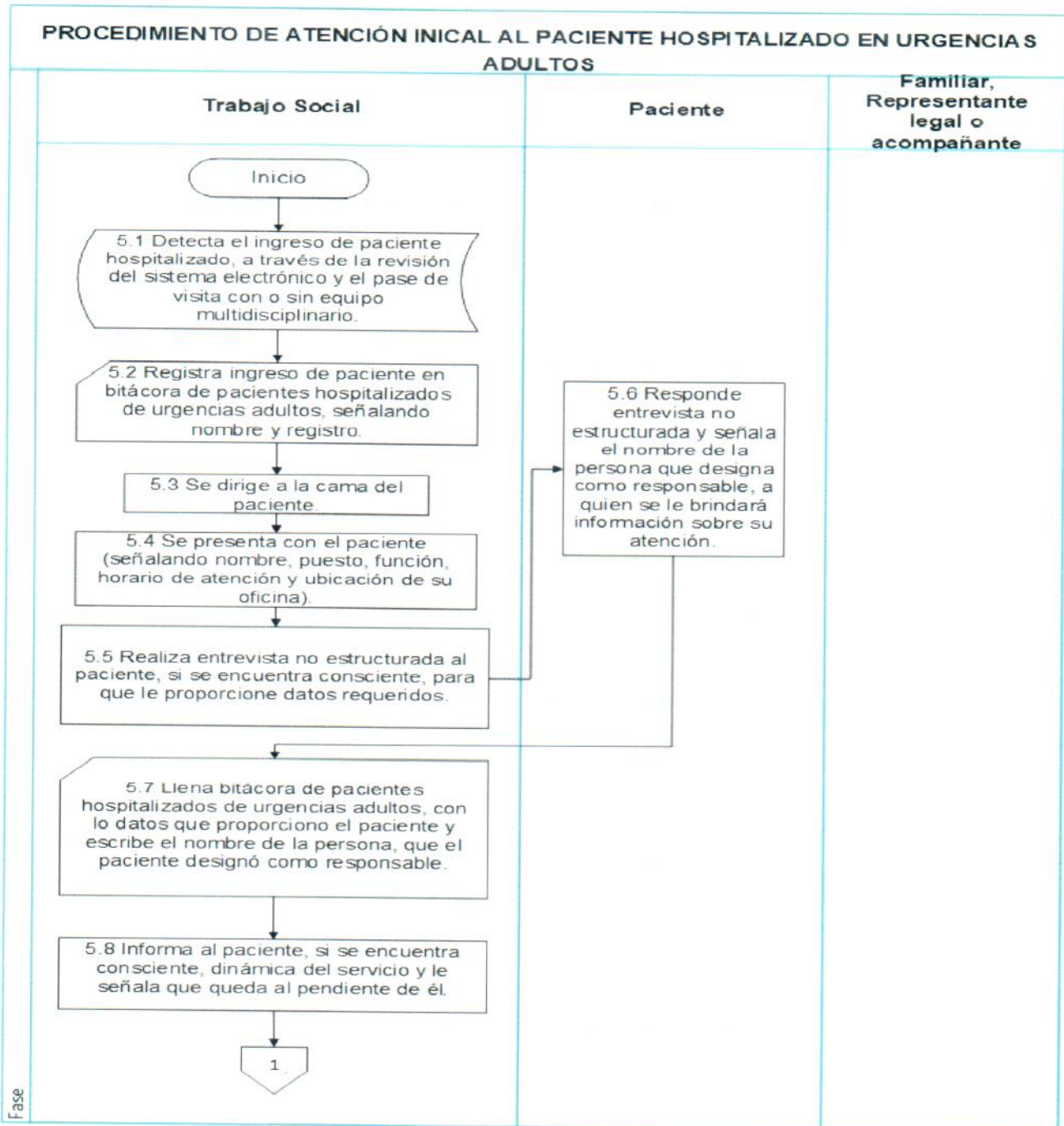
Página 8 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

**9. Diagrama de Flujo:**







**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN INICIAL AL PACIENTE HOSPITALIZADO EN URGENCIAS ADULTOS**

**DIVISIÓN DE PARAMÉDICOS**

Código: PR-CH-TS-55

Página 9 de 9

Fecha de Revisión:  
Diciembre de 2018

Versión Vigente: 00

