

 UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO	Atención Ambulatoria en Unidad de Trabajo Social (UTS)	Nro. 05.07/1 Proceso General
<p>Objetivo General:</p> <p>Proveer atención personalizada, información precisa y acompañamiento para garantizar la accesibilidad a la salud, dentro y fuera del Hospital Universitario, a los pacientes y familiares que presenten problemáticas de carácter social.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepcionar, escuchar y entender el motivo de consulta de la persona que se acerca a la Unidad de Trabajo Social (UTS). • Fomentar la participación comunitaria, facilitando acceso a información a pacientes y a familiares para generar involucramiento y protagonismo en la toma de decisiones referidas a procesos de salud-enfermedad. • Captar información en forma metódica y actualizada para realizar estadísticas y trabajos de investigación. • Definir mecanismos administrativos que permitan la atención en UTS a pacientes del HU con problemáticas socioambientales y /o familiares sin cargo adicional. • Definir mecanismos administrativos para la atención sin cargo en UTS de personas con problemáticas socioambientales • Realizar abordaje integral e interdisciplinario en la atención de los pacientes del HU cuya problemática requiera de propuesta terapéutica con intervención de la UTS. • Definir con claridad y generar mecanismos para facilitar la derivación al Área de Trabajo Social por parte de otras áreas y servicios en situaciones que ameriten la intervención de la UTS 		
<p>Responsable</p> <p>Coordinador de Trabajo Social</p>		
<p>Destinatarios Directos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pacientes del Hospital Universitario con problemáticas sociales <p>Destinatarios Indirectos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entorno familiar de dichos pacientes 		
<p>Expectativas de los destinatarios</p> <p><u>Accesibilidad:</u> Corta espera y cumplimiento de horarios de inicio de cada consulta, entre otros.</p> <p><u>Comunicación:</u> Que sea comprendido su lenguaje, ser escuchado en la descripción del problema y situación general. Conocer los servicios y propuestas del HU.</p> <p><u>Cortesía:</u> Ser atendidos con amabilidad y con consideración de situaciones particulares (atención personalizada).</p> <p><u>Competencia:</u> Contar con profesionales con conocimiento y habilidades para prestar un servicio de calidad con precisa coordinación y comunicación interhospitalaria.</p> <p><u>Capacidad de respuesta:</u> Que el Hospital cuente con los insumos y recursos que satisfagan las</p>		

demandas y necesidades de las personas.		
Entradas/Comienzo Paciente del HU con demanda espontánea o derivado por otro profesional de la salud que requiere intervención de UTS.		
Salidas/Fin Paciente atendido en Área de Trabajo Social que ha sido evaluado, orientado, asesorado y/o atendido en relación a su problemática social.		
Elementos/Recursos <ul style="list-style-type: none"> • Módulo "Gestión Asistencial" del Sistema de Información funcionando correctamente. • Profesionales disponibles para atender la demanda • Información sobre servicios y prestaciones del Hospital • Listado actualizado de profesionales por especialidad. • Material impreso sobre factores de riesgo, estilos de vida saludable, institucional del Hospital, etc. • Papelería en general • Historia Clínica física cuando el sistema no esté disponible 		
Procedimientos Existentes Relacionados <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Historia Clínica • Gestión de Admisión 		
Registros <ul style="list-style-type: none"> • Historia Clínica Electrónica e Impresa • Declaración jurada del paciente o su familiar • Diagnóstico socio ambiental y familiar 		
Indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de campos de la HC efectivamente completados • Satisfacción del paciente • Tipo de prestaciones efectuadas • Efectividad de la derivación de UDA y de otros especialistas del HU y de instituciones de la comunidad • Tiempos de atención 		
Detalle de Actividades		
Actividad	Descripción	Responsable
1	a. Primera consulta UTS sin cargo: Asignar y confirmar turnos para UTS. Emitir formulario con datos del paciente a ser completado por profesional de UTS y devuelto a Recepción y Turnos al final de la consulta. b. Sesiones pautadas con UTS: Asignar y confirmar turno.	Call Center/ Recepción y Turnos

	Verificar si se cumplió con requisito de 1.a. Recibir orden de consulta a usuarios con Obra Social/Financiadora que cubra prestaciones de UTS o declaración jurada según corresponda.	
	c. Solicitar la intervención de profesionales de UTS durante o después de la atención en consultorio ambulatorio para pacientes del HU que manifiesten problemáticas socioambientales y familiares.	Profesional de UDA/ Consultorio Ambulatorio
2	Realizar la entrevista personalizada y evaluar la situación socioambiental y familiar del paciente utilizando los instrumentos y criterios definidos por el equipo UTS. La consulta se agota si el Profesional considera que no es necesaria la intervención posterior de UTS (o el paciente manifiesta no estar interesado en intervención posterior).	Profesional de Trabajo Social
3	Realizar entrevistas conjuntas con otro profesional de la salud del HU, efectuando informes sociales a otras instituciones en caso de ser pertinentes.	Profesional de Trabajo Social
4	Realizar las acciones correspondientes y confeccionar documentación en caso de aplicarse normativa sobre notificación obligatoria a organismos oficiales de situaciones socio-familiares identificadas en la intervención.	Profesional de Trabajo Social
5	Definir y planificar una propuesta de prestaciones sociales para la intervención de UTS con el paciente y/o familiares (incluyendo cronograma de atención).	Profesional de Trabajo Social
6	Registrar en Historia Clínica del paciente todos los datos surgidos de la intervención e imprimir copia para archivo y en Planilla de Prestación del Servicio.	Profesional de Trabajo Social
7	Completar formulario de Declaración Jurada de acuerdo al caso que corresponda según criterios definidos por el HU, incluyendo evaluación de capacidad de pago de las prestaciones.	Profesional de Trabajo Social
8	Definir esquema de tratamiento en caso de requerir consultas adicionales	Profesional de Trabajo Social

Marco Normativo

- Ordenanza N°70 – Consejo Superior
- Ley 26.061- de Protección integral de niños, niñas y adolescentes
- Res. N° 3368/2009 Ministerio de Salud. Atención a Víctimas de Violencia sexual
- Resoluciones de Junta Directiva HU

Estándar de Control

- Satisfacción positiva del usuario de UTS respecto a la atención recibida: mayor al 80%

Observaciones

Documentación Adjunta

- Listado de Problemáticas para Derivación a la UTS por parte de otros profesionales de HU
- Ley 26061 - Protección Integral de derechos de niños, niñas y adolescentes
- Consentimiento informado: protocolo de asistencia a víctimas de violencia sexual.
- Ficha de notificación y seguimiento.

La opinión y percepción de los personas respecto al Área de Trabajo Social será evaluado en forma sistemática para garantizar su mejora continua.

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO	FIRMA DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	FIRMA DEL DIRECTOR COMPETENTE



Listado de Problemáticas para Derivación a la UTS por parte de otros profesionales de HU

Los profesionales del HU darán intervención a UTS en las siguientes problemáticas:

- Crisis personales y/o familiares (divorcio, separación, tenencia, relación problemática con los hijos, alimentos, crisis vitales, mudanzas, pérdida de trabajo, problemáticas de salud mental, adicciones, discapacidad, urgencias sociales, internaciones etc.)
- Sospecha de vulneración o violación de derechos de niños, niñas y adolescentes en la familia, escuela o comunidad
- Enfermedades infecto-contagiosas, desnutrición, embarazo adolescente.
- Vulneración de derechos en adultos mayor
- Violencia sexual y de genero

Instrumentos de intervención de UTS

1. Entrevistas en oficina o en domicilio
2. Diagnostico socio ambiental y familiar
3. Dispositivos socioterapéuticos e interdisciplinarios.
4. Acceso a tratamientos específicos
5. Informes sociales a Sistema de Protección de derechos o Juzgados de familia si se detecta vulneración de derechos en niños, niñas y adolescentes.
6. Intervenciones interinstitucionales (escuela, OSCs, otras instituciones de salud, comunidad)



Ley 26061 - Protección Integral de derechos de niños, niñas y adolescentes

ARTICULO 30. - DEBER DE COMUNICAR.

Los miembros de los establecimientos educativos y de salud, públicos o privados y todo agente o funcionario público que tuviere conocimiento de la vulneración de derechos de las niñas, niños o adolescentes, deberá comunicar dicha circunstancia ante la autoridad administrativa de protección de derechos en el ámbito local, bajo apercibimiento de incurrir en responsabilidad por dicha omisión.

ARTICULO 31. - DEBER DEL FUNCIONARIO DE RECEPCIONAR DENUNCIAS.

El agente público que sea requerido para recibir una denuncia de vulneración de derechos de los sujetos protegidos por esta ley, ya sea por la misma niña, niño o adolescente, o por cualquier otra persona, se encuentra obligado a recibir y tramitar tal denuncia en forma gratuita, a fin de garantizar el respeto, la prevención y la reparación del daño sufrido, bajo apercibimiento de considerarlo incurso en la figura de grave incumplimiento de los Deberes del Funcionario Público.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL

Lugar....., Fecha.....

Quien suscribe.....

de años de edad, con documento tipo y N°; con domicilio real en

teléfonos: fijo: N° (propio/vecino/otro) Móvil:

Contacto.....

Declara que el Dr./ Dra....., matrícula: N°, del servicio de, del Hospital

....., con domicilio enme ha explicitado debidamente:

1. Que la aplicación del Protocolo de Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual, consiste básicamente en una atención integral con seguimiento psicosocial y la implementación de medidas preventivas, para reducir el riesgo de contraer una infección o embarazo no deseado;
2. Que todos los tratamientos aplicados surgen de normas previamente consensuadas y avaladas por sociedades científicas;
3. Que pueden existir complicaciones y/o riesgos y/o fracasos. Los tratamientos no están exentos de efectos secundarios, colaterales y no son 100 % efectivos, pero reducen a un mínimo el riesgo de embarazo y la probabilidad de adquirir una infección;

Declaro haber comprendido las explicaciones que se me han facilitado en un lenguaje claro y sencillo, y el médico/a que me ha atendido **me ha aclarado** todas las dudas que le he planteado.

Y en tales condiciones:

SÍ CONSIENTO que se me aplique el protocolo en forma completa y el seguimiento psicosocial:

Firma víctima

NO CONSIENTO que se me aplique los siguientes ítems del protocolo:.....

Firma víctima

Firma del/la testigo

En menores de 14 años, se debe encabezar quien suscribe con los datos del mayor de edad responsable o tutor o curador seguido de los datos del menor. Firma el adulto en el lugar de víctima.



FICHA DE NOTIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO

Orden N°.....

Asistencia a Víctimas de Violencia Sexual

Efector:..... **Fecha:**.....

Identificación: _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ - _ -

Sexo - 2 primeras letras del 1° nombre y apellido - fecha de nacimiento completa. Ej. F- JU-PE-30-01-1966

Menor de 18 años o incapaz ____ Mayor de 18 años ____ Denuncia ____

Trabajador Social Responsable:

	Si	No
Consentimiento informado		
Utilización de Kits		

	Efector	Turno	Profesional	Concurrencia
Psicológico				
Legal				
Médico				

SEGUIMIENTO				
	1ª consulta	1 mes	3 meses	6 meses
Anticoncepción de emergencia		Subunidad β -HCG		
Sífilis (VDRL)				
Hepatitis B y C				
VIH				
Vacuna HB	1ª dosis	2ª dosis		3ª dosis
Vacuna DT	1ª dosis			

AcHBs		7 meses
--------------	--	----------------

Remitir por fax al Programa Salud Reproductiva. Tel 0261 – 4236908