



**PROYECTO DE MEJORA**

**"ORIENTACION A FAMILIARES DE LOS PACIENTES QUE INGRESAN A LOS  
SERVICIOS DE URGENCIAS ADULTOS, GINECOLOGIA Y PEDIATRIA".**

**PARTICIPANTES**

**LIC. SANTIAGO EDUARDO BERNAL CAMPOS**

**LIC. MA. DEL ROSARIO CALVIA MENDOZA**

**LIC. ELIA CERON RAMIREZ**

**LIC. CLAUDIA MINERVA MALPICA LOPEZ**

**T.S JOVITA TORRES RIVERA**

**LIC. CRISTINA URBAN ARANA**

**VO.BO**

**LIC. MA. GUADALUPE URUETA ROBLEDO**  
**JEFA DE TRABAJO SOCIAL**

## JUSTIFICACION

El familiar y/o persona responsable de los pacientes que ingresan a los servicios de Urgencias (Adultos, Pediatría y Ginecología), no cuentan con la información y orientación clara, oportuna y suficiente respecto a qué hacer mientras su paciente es valorado por el área médica, en dónde permanecer, si les corresponde hacer algún trámite, si deben proporcionar información, si deben entregar documentación, después de cuánto tiempo recibirán algún resultado sobre su paciente, si deben permanecer las 24 horas o pueden retirarse, cuál será el proceso de atención, y los pasos a seguir en caso de hospitalización por tratamiento médico o cirugía, los costos de la atención ó la validez de la póliza del seguro popular, entre otros.

- ⊕ Aunado a lo anterior lo que implica acudir por primera vez a una Institución de Salud y el impacto que causa estar en una situación de urgencias con la pérdida de la salud.
- ⊕ El desconocimiento del manejo Institucional.
- ⊕ La heterogeneidad de los usuarios que acuden por una necesidad de atención medica:
  - ✓ Escolaridad
  - ✓ Procedencia
  - ✓ Ideas preconcebidas de un supuesto funcionamiento de las Instituciones de Salud
  - ✓ Expectativas
  - ✓ Situación socioeconómica
- ⊕ La interculturalidad (Atención a pacientes extranjeros, pacientes que hablen alguna lengua, usos, costumbres, creencias, religión, sexo, entre otros).

Sin dejar de mencionar que en la actualidad existe una sobredemanda de atención que genera saturación en las áreas de urgencias, lo cual rebasa la capacidad de respuesta por parte del personal de salud, que muchas veces se traduce en estados de estrés generalizado.

Propuesta.- Implementar pláticas informativas proporcionadas por el personal de Trabajo Social adscrito a los servicios de urgencias en todos los turnos a fin de dar a conocer al familiar y /o persona responsable el proceso médico-social durante la

estancia hospitalaria del paciente, logrando que los usuarios cuenten con la mayor información necesaria y así evitar retrasos que impacten en el proceso hospitalario.

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Proporcionar orientación e información clara y oportuna a los familiares de los pacientes que ingresan a los servicios de urgencias que les permitan conocer los procesos de atención en el seguimiento de los pacientes durante su observación medica, ingreso y hospitalización de los mismos.

#### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Implementar pláticas informativas impartidas por el personal de Trabajo Social en los turnos matutino, vespertino, veladas y especial en la sala de espera de urgencias con la elaboración de un guión.
2. Elaboración de trípticos informativos y rotafolio de los servicios de urgencias Adultos, Pediatría y Ginecología como apoyo a la platica que se impartirán en los servicios de urgencias..

#### **METAS Y PERIODO TEMPORAL A CONSIDERAR**

Implementar 24 pláticas de información semanales en los diferentes turnos por parte de las Trabajadoras Sociales.

Aplicación de cedulas de satisfacción a los familiares de los servicios de urgencias al termino de la platica de información para conocer la comprensión de la información proporcionada.

Realizar un análisis general con la información proporcionada por los familiares de la encuesta de satisfacción para conocer el impacto en el usuario.

El presente proyecto se llevará a cabo de mayo a diciembre del año en curso.

## ACTORES INVOLUCRADOS

- Jefatura de Trabajo Social
- Supervisión de Trabajo Social
- Personal de trabajo Social de todos los turnos



El pase de visita en hospitalización será solicitado en el Servicio de Admisión.

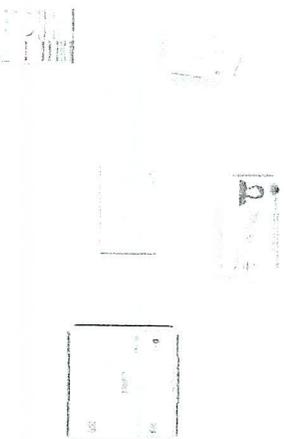
### ACCESO POR ENTRADA PRINCIPAL



Requisito a cubrir una vez hospitalizado presentar \_\_\_ donadores de sangre

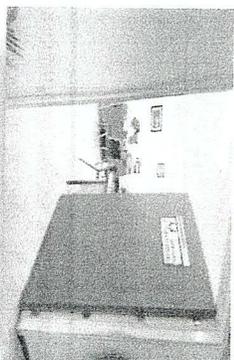
Entregar en Trabajo Social copias de los siguientes documentos del paciente:

- \* Acta de nacimiento
- \* Comprobante de domicilio
- \* Credencial del INE
- \* Comprobante de ingresos del proveedor económico
- \* Póliza del seguro popular
- \* CURP



Acudir a los módulos de causas para solicitar información relacionada con la cobertura del seguro popular (póliza vigente).

Solicitar información para el trámite de pre alta y alta del paciente, acudir con la Trabajadora Social en turno



USTED PODRÁ INTRODUCIR LOS SIGUIENTES

ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL:

ENTREGAR EN BOLSA TRANSPARENTE

- \* Jabón
- \* Crema
- \* Zacate
- \* Peine para cabello
- \* Sandalias
- \* Toalla de baño
- \* Shampoo
- \* Cepillo y pasta

Nivel de pago asignado \_\_\_\_\_

Nombre y firma de la Trabajadora Social que realiza el

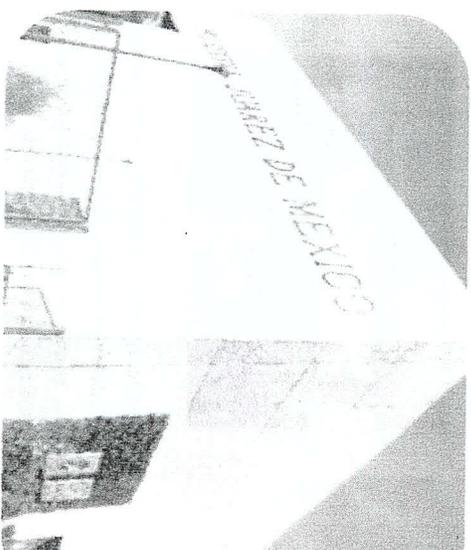
Estudio Socioeconómico.

\_\_\_\_\_

# Hospital Juárez de México

Dirección Médica  
Trabajo Social

## Bienvenidos al Servicio de Urgencias Adultos



Si su paciente ingresa al Servicio de Urgencias Adultos usted debe saber lo siguiente:

Durante su estancia en el Servicio de Urgencias Adultos le solicitarán realizar el pago de los estudios necesarios para valorar a su paciente.



La enfermera recibe a su paciente y le entrega sus pertenencias, desde ese momento estará en observación.  
Se solicita esperar en sala de espera para cualquier eventualidad o información.



Por ningún motivo el familiar y/o persona legalmente responsable deberá retirarse del hospital, mientras esta en observación deberá permanecer las 24 horas en la sala de espera de urgencias.



Los horarios para recibir información relacionada con el estado de salud de su paciente son:

- 8:00 a 10:00 hrs.
  - 16:00 a 18:00 hrs.
  - 22:00 a 24:00 hrs.
- (Sujetos a cambio)

Si su Médico le informa que su paciente será hospitalizado, deberá pasar de manera inmediata a Trabajo Social ubicado en urgencias.

5 V 1



Una vez que el paciente este hospitalizado, deberá pasar con Trabajo Social para recibir orientación relacionada con el ambiente hospitalario.

Trabajo Social en turno matutino

Trabajo Social en turno vespertino

Trabajo Social en turno especial

Horarios de informes en hospitalización

En Trabajo Social se entrevistará al familiar y/o responsable legal y se realizará un estudio socio-económico para determinar el costo de la atención médica de acuerdo a su situación económica.



El pase de visita en el Servicio de Gineco-obstetricia será solicitado en el Servicio de Admisión.

### ACCESO DE ENTRADA PRINCIPAL



Requisito a cubrir una vez hospitalizada la paciente presentar \_\_\_\_ donadores de sangre

Entregar en Trabajo Social copias de los siguientes documentos de la paciente::

- \* Acta de nacimiento
- \* Comprobante de domicilio
- \* Credencial del INE
- \* Comprobante de ingresos del proveedor económico
- \* Póliza del seguro popular
- \* CURP

Acudir a los módulos de causas para solicitar información relacionada con la cobertura del seguro popular (póliza vigente).

Solicitar información para el trámite de pre alta y alta de la paciente, presentarse con la Trabajadora Social de 4º piso a las 9:00 Hrs.

*USTED PODRÁ INTRODUCIR LOS SIGUIENTES ARTICULOS DE ASEO PERSONAL:*

- |             |                          |
|-------------|--------------------------|
| * Jabón     | * Crema                  |
| * Zacate    | * Peine para cabello     |
| * Sandalias | * Toalla de baño         |
| * Shampoo   | * Cepillo y pasta dental |

*ENTREGAR EN BOLSA TRANSPARENTE*

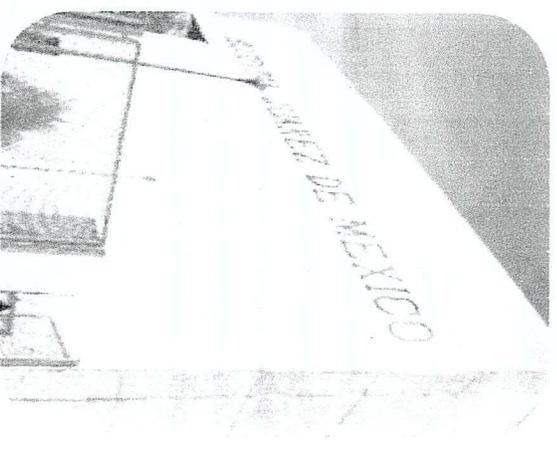
Nivel de pago asignado \_\_\_\_\_

Nombre y firma de la Trabajadora Social que realiza el estudio socioeconómico \_\_\_\_\_

## Hospital Juárez de México

Dirección Médica  
Trabajo Social

Bienvenidos al Servicio de Urgencias Ginecología



Si su paciente ingresa al Servicio de Urgencias Ginecología usted debe saber lo siguiente:

La enfermera recibe a su paciente y le hace entrega de sus pertenencias, a partir de ese momento se quedara hospitalizada.

El familiar y/o persona responsable debera presentarse de manera inmediata a la oficina de Trabajo Social.



En Trabajo Social se entrevistara al familiar y/o persona legalmente responsable para realizar el estudio socioeconómico que permitira determinar el costo de la atención médica de acuerdo a su situación económica.



Por ningún motivo el familiar y/o persona legalmente responsable debera retirarse de la sala de espera de urgencias para recibir información relacionada con el estado de salud de su paciente.



Los familiares de las pacientes hospitalizadas en el Servicios de Gineco-obstetricia en 4o. Piso recibirán

**INFORMES MEDICOS**

**11:00 hrs Acceso Entrada Principal**  
**Presentarse en Trabajo Social.**

Los informes de pacientes que ingresan por Urgencias se proporcionarán en Toco- cirugía en los siguientes horarios:

**17:00 hrs Acceso por Urgencias Ginecología**  
**23:00 hrs Acceso por Urgencias Ginecología**



**Una vez hospitalizada la paciente:**

El esposo y/o persona legalmente responsable debera pasar con Trabajo Social para recibir orientación relacionada con el ambiente hospitalario 4° piso

TRABAJO SOCIAL EN TURNO MATUTINO

TRABAJO SOCIAL ENTURNO VESPERTINO

TRABAJO SOCIAL EN TURNO ESPECIAL

**HORARIO DE VISITA FAMILIAR CUANDO INGRESA, HOSPITALIZACIÓN**

Ginecología 13:00 a 18:00 hrs  
Alojamiento Conjunto 17:00 a 17:30 hrs



## Nombre del Médico tratante

El pase de visita en 4° piso debo solicitarlo en Trabajo Social.

Si el menor es hospitalizado en otro piso, el pase de visita será otorgado por el Servicio de Admisión.

El pase de visita se proporciona a los padres y/o personas legalmente responsables.

Requisito a cubrir una vez hospitalizado el menor

presentar \_\_\_\_ donadores de sangre.

Entregar en Trabajo Social

copias de los siguientes documentos:

- \* Acta de nacimiento del menor
- \* Comprobante de domicilio
- \* Credencial del INE de los padres
- \* Comprobante de ingresos del proveedor económico
- \* Póliza del seguro popular

Si su hijo es menor de 5 años deberá preguntar a su Médico si el Seguro Popular cubre su atención y deberá contar con póliza vigente.

### ARTÍCULOS DE ASEO PERSONAL QUE PODRA INTRODUCIR AL HOSPITAL

- \* Jabón
- \* Peine para cabello
- \* Zacate
- \* Toalla de baño
- \* Sandalias
- \* Cepillo y pasta dental
- \* Shampoo
- \* Crema

### ENTREGAR EN BOLSA TRANSPARENTE

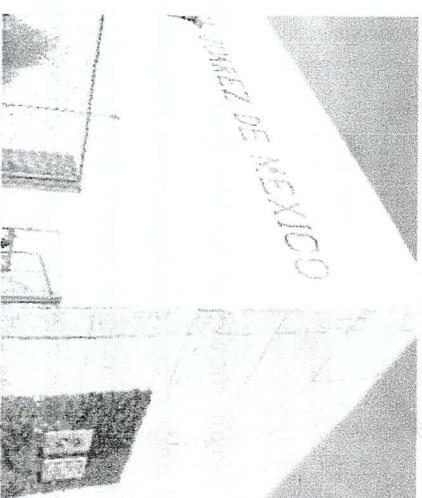
Nivel de pago asignado \_\_\_\_\_

Nombre y firma de la Trabajadora Social.  
que realiza el estudio

# Hospital Juárez de México

Dirección Médica  
Trabajo Social

## Bienvenidos al Servicio de Urgencias Pediatría



Si su hijo menor de edad  
ingresa al servicio de  
urgencias pediatría usted  
debe saber lo siguiente:

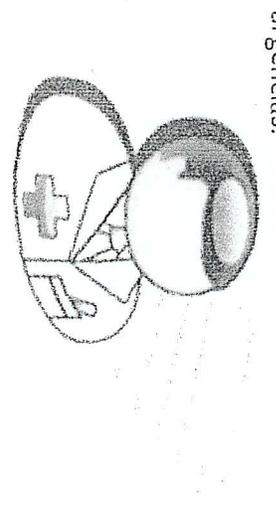
La enfermera que recibe al menor, le hará entrega de su ropa y desde ese momento estará en observación. Puede permanecer al lado del menor durante este proceso.



Por ningún motivo el familiar (padre o madre) tutor o persona legalmente responsable que acompaña al menor debe irse del Hospital pues mientras esta en observación deberá permanecer las 24 horas en Urgencias.



Los informes sobre el estado de salud del menor en Urgencias Pediátricas se otorgan de manera constante, si su Médico le informa que el menor será hospitalizado, deberá pasar de manera inmediata a Trabajo Social. Ubicado a un lado de Admisión urgencias.

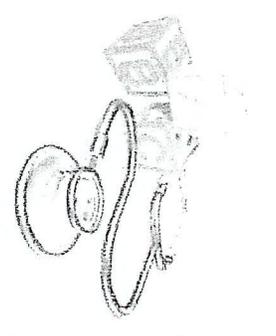


En Trabajo Social se entrevistará al padre o madre del menor o al tutor legal, para realizar el estudio socioeconómico para determinar el costo de la Atención Médica de acuerdo a su situación económica.



TRABAJO SOCIAL

Durante su estancia en el servicio de Urgencias Pediatría le solicitarán realizar pagos de los estudios necesarios para valorar al menor.



Una vez que el menor este hospitalizado, deberá pasar con Trabajo Social para recibir orientación al ambiente hospitalario 4º Piso

Trabajo Social en Turno matutino

Trabajo Social en Turno vespertino

Trabajo Social en Turno especial