HOSPITAL TRAUMATOLOGICO Y QUIRURGICO

"PROFESOR JUAN BOSCH"

HOSPITAL TRAUMATOLÓGICO Y QUIRÚRGICO DEL CIBAO CENTRAL "PROF. JUAN BOSCH"

DIRECION GENERAL
DEPARTAMENTO SERVICIO SOCIAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROTOCOLOS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO SOCIAL

Agosto 2005
La Vega, R.D.

ÍNDICE

I. Créditos

II. Generales del Departamento

a) **Nombre**
b) **Descripción del Departamento**
c) **Oferta de Servicios**

III. División Administrativa

a) **Cargos del Departamento**
b) **Organigrama**
c) **Requisitos para los Cargos (Perfil Técnico)**
d) **Línea de Mando, Funciones y Responsabilidades de los Cargos**

IV. Derechos y Beneficios del Personal del Servicio.

V. Disposiciones Generales.

VI. Protocolos de Actuación del Departamento

1. **Evaluación Socioeconómica**
2. **Apoyo durante el Pase de Visitas a los usuarios hospitalizados**
3. **Soporte y Apoyo Emocional**
4. **Capacitación y Orientación**
5. **Preparación Material de Educación y Orientación**
6. **Investigación de Campo**
7. **Orientación Comunitaria**
8. **Visita Domiciliaria**

I. CREDITOS

Coordinación General:
Dr. José Peguero Calzada
Presidente Comité Pre-apertura

Dr. Ramón Alvarado
Director Regional de Salud

Jefe Departamento:

Consultor Principal:
Dr. Roberto Cerda Torres

Coordinación Técnica Consultoría:
Dra. Juliana Fajardo

I. GENERALES DEL DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO SERVICIO SOCIAL

b) Descripción General del Departamento:

Es el Departamento de la Dirección General encargado de evaluar objetivamente las condiciones socio-económica de los usuarios que acuden al hospital y establecer categorías de aportes económicos, facilitando el establecimiento de responsabilidades entre el hospital y los usuarios de manera justa; así también de desarrollar acciones encaminadas a la educación, prevención, promoción de la salud, formular y ejecutar programas sociales que beneficien a los usuarios de menores recursos.

c) Cartera de Servicios del Departamento:

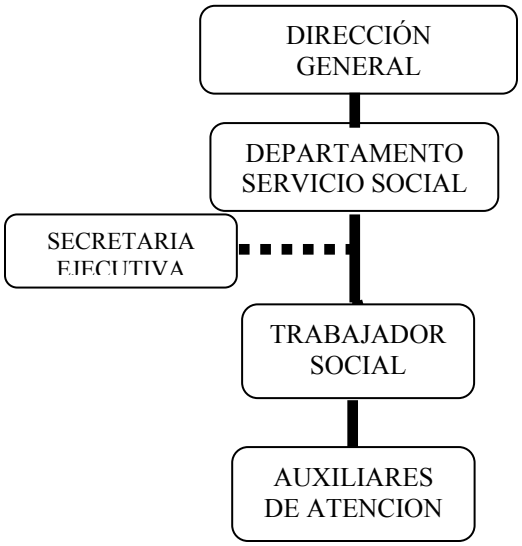
Evaluación Socioeconómica
Apoyo durante el Pase de Visitas a los usuarios hospitalizados
Soporte y Apoyo Emocional
Capacitación y Orientación
Preparación Material de Educación y Orientación
Investigación de Campo
Orientación Comunitaria
Visita Domiciliaria

B. DIVISIÓN ADMINISTRATIVA:

a) Cargos del Departamento:

Jefe Servicio Social
Trabajador Social
Auxiliar Servicio Social
Secretaria

b) Organigrama del Departamento.



c) PERFIL DE LOS CARGOS PARA EL DEPARTAMENTO SERVICIO SOCIAL.

JEFE SERVICIO SOCIAL

- Licenciado en Trabajo Social graduado en universidad reconocidas por el SEESCYT.
- 3 o más años de experiencia continua en el trabajo social hospitalario y/o trabajo social comunitario
- Tener una edad de 28 a 40 años
- Haber participado en cursos, congresos, otros de actualización en el área, en los últimos 2 años
- Habilidad para la administración de recursos humanos
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Sensibilidad social y visión humanista de sus funciones
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Vocación de liderazgo.
- Disponibilidad de tiempo para el trabajo fuera del horario
- Disponibilidad de tiempo para la capacitación del mejoramiento continúo de su desempeño laboral

TRABAJADOR SOCIAL

- Licenciado en Trabajo Social graduado en universidad reconocidas por el SEESCYT.
- 1 o más años de experiencia continúa en el trabajo social hospitalario.
- Tener una edad de 25 a 40 años
- Haber participado en cursos, congresos, otros de actualización en el área, en el último año.
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Sensibilidad social y visión humanista de sus funciones
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Vocación de liderazgo.
- Disponibilidad de tiempo para el trabajo fuera del horario
- Disponibilidad de tiempo para la capacitación del mejoramiento continúo de su desempeño laboral

AUXILIAR SERVICIO SOCIAL

- Estudiante de la carrera trabajo social o psicología universidad reconocidas por el SEESCYT.
- Tener una edad de 20 a 30 años
- Habilidades de comunicación efectiva y negociación.
- Sensibilidad social y visión humanista de sus funciones
- Dominio del Computador (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.
- Dispuesto a cumplir con los objetivos de la institución.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Vocación de liderazgo.
- Disponibilidad de tiempo para el trabajo fuera del horario
- Disponibilidad de tiempo para la capacitación del mejoramiento continúo de su desempeño laboral

SECRETARIA

- Técnico en Secretariado graduada (o) en una universidad o Instituto reconocido por el SEESCYT.
- Poseer por lo menos 2 años de práctica continua.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Dominio del Computador. (Microsoft Office)
- Buenas relaciones humanas.
- Buenas redacción y ortografía.
- Que tenga conocimiento de archivo.
- Tener una edad de 20 a 35 años.
- Demostrar competencia para el cargo.
- Dispuesta a cumplir con los objetivos de la institución.
- Disponibilidad de tiempo para el trabajo fuera del horario
- Disponibilidad de tiempo para la capacitación del mejoramiento continuo de su desempeño laboral

d) LÍNEA DE MANDO, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS CARGOS.

JEFE SERVICIO SOCIAL

Superior inmediato: Director General

Cargo (s) bajo su mando: Trabajador Social, Auxiliar Servicio Social, Secretaria.

a) Labores genérales:

- Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- Es el responsable del buen funcionamiento del departamento.
- Presentar al personal las funciones y responsabilidades de su cargo.
- Capacitar al personal en el desempeño de sus funciones.
- Distribuir en las áreas y establecer los horarios de servicios del personal.
- Garantizar que el personal cumpla a cabalidad con el horario de trabajo establecido y tarea asignada.
- Programar y tramitar convenientemente todos los asuntos concernientes a la administración de sus recursos humanos, tales como selección, capacitación, vacaciones, permisos, licencias y prestaciones.
- Organizar el departamento.
- Rendir informe mensual, trimestral, semestral y anual a la Dirección General, acerca de las tareas de la Gerencia de Servicio Social o de cualquier otra índole que sea requerido a este Gerencia
- Cooperar y apoyar con ejecutorias específicas requeridas por cualquier otra dependencia de la Unidad Hospitalaria, persona o entidad vinculada estratégicamente con la Unidad Hospitalaria
- En cualquier eventualidad que surja debe estar presto a acudir al llamado, para buscar la solución al problema presentado.
- Preparación de programa de Información, Educación y Comunicación en salud.
- Coordinar, a título de enlace, la relación entre la Unidad Hospitalaria y la Comunidad
- Garantizar el cumplimiento de los protocolos.
- Cumplir cualquier tarea solicitada por delegación o mandato directo de la Dirección general.
- Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad de trabajo de las personas bajo su dependencia.
- Garantizar un servicio social hospitalario que responda a los estándares de humanización, calidad, eficiencia establecidos por el Hospital.
- Organizar, dirigir, coordinar y evaluar todas las tareas de la Gerencia de Servicio Social
- Garantizar el suministro de los insumos de manera oportuna para el personal desempeñar sus funciones.
- Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre sus compañeros.
- Elaborar, en coordinación con las demás dependencias del Hospital, el Plan Operativo Anual del Departamento de Servicio Social

b) Labores Específicas:

Actividades diarias:

- Supervisar el cumplimiento y aplicación de los protocolos.
- Garantizar la correcta evaluación socioeconómica de los usuarios.
- Brindar las informaciones necesarias a los usuarios.
- Aprobar las categorizaciones y descuentos a los usuarios
- Ofrecer soporte o apoyo emocional a los usuarios y sus familiares
- Realizar pase de visitas con los médicos
- Diligenciar la búsqueda de recursos para facilitar transportes, ropas, ataúdes, otros.
- Identificar a tiempo y resolver oportunamente problemas sociales de la atención a pacientes en condiciones de internamiento
- Ofrecer soporte o apoyo emocional a pacientes cuya condición de salud derive en estados críticos para su salud mental
- Orientar y asistir a los pacientes, tanto internos como ambulatorios, sobre el uso de los procedimientos o canales de referimiento y contrareferimiento
- Diligenciar el aviso a la familia que desconocen que su familiar esta hospitalizados.

Actividades periódicas:

- Hacer informe de las actividades desarrolladas
- Preparación de programas de educación, información y conocimientos en salud.
- Hacer reuniones con su personal de mando.
- Hacer informe de desempeño de su personal.
- Garantizar el apoyo al servicio médico, en los casos requeridos, para la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones clínicas a pacientes bajo tratamiento ambulatorio
- Garantizar obtener progresivamente una mayor información de las características sociodemográficas de la población objetivo
- Apoyar estudios sobre el nivel de satisfacción de la población objetivo en cuanto a sus demandas y expectativas de servicios
- Canalizar el servicio de traslado de pacientes a otros centros hospitalarios
- Formular programa de Orientación Intrahospitalaria, a través de videos, folletos, brochures por áreas de atención a pacientes o personas que acuden a la Unidad Hospitalaria
- Formular programa de Promoción Comunitaria para la Salud, mediante la organización de la comunidad objetivo en grupos para exposiciones grupales (charlas, videos, brochures, folletos y noticonsumos) sobre la preservación de la salud y la prevención de enfermedades.
- Formular programa de Apoderamiento de la Comunidad, consistente en sensibilizar a la comunidad en general acerca de la filosofía, la cobertura de servicios y los procedimientos de referimiento y contrareferimiento, para involucrarla en el sostenimiento de la misma.
- Formular de Supervisión del Seguimiento al Tratamiento, consistente en visitas domiciliarias para obtener información acerca del cumplimiento y progreso de las indicaciones médicas en casos así requeridos
- Diligenciar ante personas o entidades nacionales o extranjeras, con apoyo comunitario, la obtención de recursos de cualquier índole que beneficie a la población objetivo en cuanto a facilitar su acceso a los servicios de la Unidad Hospitalaria, satisfacer una demanda particular de servicio o mejorar sus condiciones personales o ambientales de salubridad

c) Actividades Eventuales:

- Cumplir otras funciones asignadas por el nivel jerárquico superior.

TRABAJADOR SOCIAL

Superior inmediato: Jefe Departamento Servicio Social.
Cargo (s) bajo su mando: Auxiliar Servicio Social.

a) Labores genérales:

- Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- Rendir informe al jefe del departamento, acerca de las tareas desarrolladas o de cualquier otra índole que sea requerido a este Gerencia
- Cooperar y apoyar con ejecutorias específicas requeridas por el departamento.
- Colaborar en la preparación de programa de Información, Educación y Comunicación en salud.
- Cumplir con los protocolos, normas y reglamentos establecidos por el departamento.
- Cumplir cualquier tarea solicitada por delegación o mandato directo del jefe del departamento.
- Supervisar la calidad, actitud y responsabilidad de trabajo de las personas bajo su dependencia.
- Brindar un servicio social hospitalario que responda a los estándares de humanización, calidad, eficiencia establecidos por el Hospital.
- Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre sus compañeros.

b) Labores Específicas:

Actividades diarias:

- Realizar la correcta evaluación socioeconómica de los usuarios.
- Brindar las informaciones necesarias a los usuarios.
- Solicitar la aprobación de las categorizaciones y descuentos aplicado a los usuarios
- Ofrecer soporte o apoyo emocional a los usuarios y sus familiares
- Realizar pase de visitas con los médicos.
- Identificar a tiempo y resolver oportunamente problemas sociales de la atención a pacientes en condiciones de internamiento
- Ofrecer soporte o apoyo emocional a pacientes cuya condición de salud derive en estados críticos para su salud mental
- Orientar y asistir a los pacientes, tanto internos como ambulatorios, sobre el uso de los procedimientos o canales de referimiento y contrareferimiento
- Diligenciar el aviso a la familia que desconocen que su familiar esta hospitalizados.
- Canalizar el servicio de traslado de pacientes a otros centros hospitalarios

Actividades periódicas:

- Hacer informe de las actividades desarrolladas
- Participar en el desarrollo de los programas de educación, información y conocimientos en salud.
- Brindar apoyo al servicio médico, en los casos requeridos, para la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones clínicas a pacientes bajo tratamiento ambulatorio.
- Obtener progresivamente una mayor información de las características sociodemográficas de la población objetivo.
- Apoyar estudios sobre el nivel de satisfacción de la población objetivo en cuanto a sus demandas y expectativas de servicios.
- Canalizar el servicio de traslado de pacientes a otros centros hospitalarios.
- Brindar Orientación Intrahospitalaria, a través de videos, folletos, brochures por áreas de atención a pacientes o personas que acuden a la Unidad Hospitalaria.
- Participar en las actividades de Promoción Comunitaria para la Salud, sobre la preservación de la salud y la prevención de enfermedades.
- Participar en el programa de Apoderamiento de la Comunidad, consistente en sensibilizar a la comunidad en general acerca de la filosofía, la cobertura de servicios y los procedimientos de referimiento y contrareferimiento, para involucrarla en el sostenimiento de la misma.
- Supervisar el Seguimiento al Tratamiento, consistente en visitas domiciliarias para obtener información acerca del cumplimiento y progreso de las indicaciones médicas en casos así requeridos.
- Realizar visitas domiciliarias para confirmar las informaciones ofrecidas por los usuarios.

c) Actividades Eventuales:

- Cumplir otras funciones asignadas por el nivel jerárquico superior.

AUXILIAR SERVICIO SOCIAL

Superior inmediato: Trabajador Social.
Cargo (s) bajo su mando: Ninguno.

a) Labores genérales:

- Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- Rendir informe al jefe del departamento, acerca de las tareas desarrolladas o de cualquier otra índole que sea requerido a este Gerencia
- Cooperar y apoyar con ejecutorias específicas requeridas por el departamento.
- Colaborar en la preparación de programa de Información, Educación y Comunicación en salud.
- Cumplir con los protocolos, normas y reglamentos establecidos por el departamento.
- Cumplir cualquier tarea solicitada por delegación o mandato directo del jefe del departamento.
- Brindar un servicio social hospitalario que responda a los estándares de humanización, calidad, eficiencia establecidos por el Hospital.
- Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre sus compañeros.

b) Labores Específicas:

Actividades diarias:

- Realizar la correcta evaluación socioeconómica de los usuarios.
- Brindar las informaciones necesarias a los usuarios.
- Solicitar la aprobación de las categorizaciones y descuentos aplicado a los usuarios
- Orientar y asistir a los pacientes, tanto internos como ambulatorios, sobre el uso de los procedimientos o canales de referimiento y contrareferimiento
- Diligenciar el aviso a la familia que desconocen que su familiar esta hospitalizados.
- Canalizar el servicio de traslado de pacientes a otros centros hospitalarios

Actividades periódicas:

- Hacer informe de las actividades desarrolladas
- Participar en el desarrollo de los programas de educación, información y conocimientos en salud.
- Brindar apoyo al servicio médico, en los casos requeridos, para la supervisión del cumplimiento de las recomendaciones clínicas a pacientes bajo tratamiento ambulatorio.
- Participar en estudios sobre el nivel de satisfacción de la población objetivo en cuanto a sus demandas y expectativas de servicios.
- Canalizar el servicio de traslado de pacientes a otros centros hospitalarios.
- Brindar Orientación Intrahospitalaria, a través de videos, folletos, brochures por áreas de atención a pacientes o personas que acuden al Hospital.
- Participar en las actividades de Promoción Comunitaria para la Salud, sobre la preservación de la salud y la prevención de enfermedades.
- Participar en el programa de Apoderamiento de la Comunidad, consistente en sensibilizar a la comunidad en general acerca de la filosofía, la cobertura de servicios y los procedimientos de referimiento y contrareferimiento, para involucrarla en el sostenimiento de la misma.
- Supervisar el Seguimiento al Tratamiento, consistente en visitas domiciliarias para obtener información acerca del cumplimiento y progreso de las indicaciones médicas en casos así requeridos.
- Realizar visitas domiciliarias para confirmar las informaciones ofrecidas por los usuarios.

c) Actividades Eventuales:

- Cumplir otras funciones asignadas por el nivel jerárquico superior.

SECRETARIA
Superior Inmediato: Jefe Departamento Servicio Social.
Cargo (s) Bajo su Mando: Ninguno.

a) Labores Genérales:

- Cumplir con el horario establecido en su centro laboral.
- Cumplir con las funciones establecidas de su cargo.
- Ofrecer siempre un trato humanizado, de respeto y calidad a los usuarios del servicio.
- Tomar y transferir las llamadas, tomar las notas e informar a la persona correspondiente.
- Llevar la agenda del jefe del Departamento.
- Mantener actualizado y organizado el archivo del Departamento.
- Brindar información sobre el personal y el Departamento.
- Transmitir las informaciones que sean delegadas por el jefe del Departamento al resto del personal.

b) Labores Específicas:

Actividades Diarias:

- Mantener organizada y limpia la oficina del jefe del Departamento y su área de trabajo.
- Realizar la redacción y digitar los documentos propios del Departamento.
- Llevar registro de comunicaciones enviadas y recibidas.
- Tomar las llamadas, las notas e informar a la persona correspondiente.
- Propiciar y mantener un clima de armonía y respeto entre el jefe del Departamento y sus compañeros.

Actividades Periódicas:

- Publicar el listado de guardia, rotación, vacaciones y otras actividades.
- Participar en todas las actividades programadas del Dpto. y de la institución (administrativa).
- Participar en las actividades programadas de educación continua del la gerencia de Recursos Humanos y en actividades científicas externas (Talleres, Seminarios, Congresos, Simposium, Jornada de Actualización, otros)

Actividades Eventuales:

- Cumplir cualquier otra función que se le asigne por el nivel jerárquico superior.
- Ayudar a sus compañeros en la medida de lo posible, no afectando sus responsabilidades.

IV. DERECHOS Y BENEFICIOS DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO.

Remuneración por servicios prestados.
Incentivos monetarios, promoción.
Becas para estudios
Derecho a ser escuchado (a)
Participar en actividades de educación continua.
Disfrutar de Vacaciones laborales, permisos, jubilación. (código de trabajo)
Salario 13
Evaluaciones para promoción.
Distinción moral.
Licencias por enfermedad y maternidad.
Reclamo de sus derechos.
A ser tratado de forma humanizada y respeto.
Realizar su trabajo en un clima de estabilidad laboral.
Libertad de filiación política, credo, religión.

V. DISPOSICIONES GENERALES DEL DEPARTAMENTO.

Brindar siempre un trato amable y cortés a los usuarios, familiares y personal del Hospital.
Respetar el orden jerárquico establecido en la Gerencia, Departamento y Dirección general.
Aplicar los protocolos y procesos definidos en el Hospital.
Cumplir estrictamente con el horario establecido en el Departamento.
Llevar puesto el uniforme siempre que este dentro del Hospital.
Colocarse el uniforme correspondiente determinado por el departamento de acuerdo al área donde realice su trabajo.
Llevar calzado cerrado en el Hospital.
No fumar dentro del Perímetro del Hospital.
No ingerir bebidas alcohólica, ni consumo de otro tipo de sustancias prohibidas en el perímetro hospitalario.
Ingerir alimentos solo en las áreas dispuestas para estos fines (Comedor, Cafetería)
No realizar ningún tipo de negocio personal dentro del perímetro del hospital. (Venta de ropas, calzados, accesorios, artículos electrónicos, alimentos, entre otros)
Uso de vestimenta adecuada en el hospital.
Todos los inconvenientes y dificultades presentados durante el desempeño de su trabajo deben ser canalizados a través de su superior inmediato del departamento.
No deben ausentarse de su área de servicio durante su jornada de trabajo, sin la debida autorización.
Siempre que se ausente por razones de enfermedad debe presentar el certificado medico correspondiente.

VI. PROTOCOLOS PROCEDIMIENTOS SERVICIO SOCIAL.

1. EVALUACIÓN SOCIOECONÓMICA

1.1 Concepto del procedimiento:
Consiste en determinar el nivel social y económico de los usuarios para determinar la capacidad de contribuir a los costos del servicio brindado o de lo contrario exonerar del pago a los usuarios que verdaderamente así se demuestre.

1.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:
Ficha Familiar
Factura de consumos

1.3. Como se realiza el procedimiento:
Se recibe el usuario de manera amable y cortes, se procede a presentar se el trabajador social o el auxiliar con su nombre y apellidos, luego le informa en que consiste el procedimiento, solicitado encarecidamente al usuario que brinde las informaciones correctamente (Le solicita una identificación oficial con foto). Utilizando las informaciones contenida en la Ficha Familiar procede a entrevistar al usuario, al finalizar la evaluación procede a establecer de acuerdo al puntaje obtenido la categoría socio-económica del usuario, se le informa sobre su categoría y que representa en termino de descuento, si así lo demuestra la evaluación, luego en el formulario establecido para esto fines se aplica el descuento al monto de la factura. Procede a archivar dicha evaluación. Se informa al usuario que pase al área de caja, si el usuario informa que no posee dinero en el momento para pagar, será referido al departamento de crédito y cobro para formalizar la forma de pago.

1.4. Donde se registra el procedimiento:
Registro de Usuarios evaluados.

2. APOYO DURANTE EL PASE DE VISITAS A LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS.

2.1 Concepto del procedimiento:

Consiste en acompañar al personal de salud durante el pase de visitas, para identificar problemas, buscar soluciones y dar respuestas a las necesidades de los usuarios.

2.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Formulario Pase de Visitas
Médico Referencia
Usuarios Hospitalizados

2.3. Como se realiza el procedimiento:

Jefe del departamento de servicios social coordina previamente con los jefes del área clínica, la participación de su personal durante el pase de visita, para el acompañamiento de los médicos y enfermeras con el objetivo de identificar necesidades en los usuarios (Apoyo emocional, diligenciar transporte, traslado, avisar a los familiares, ropas, entre otras necesidades).

El trabajador social procede acompañar al personal durante el pase de visita, luego que a finalizado la evaluación y/o discusión del caso, el trabajado social si no se ha evidenciado ninguna necesidad durante la evaluación, el trabajador social procede a preguntarle al usuario si tiene alguna necesidad en que le pueda ayudar, si existiese alguna necesidad el trabajador social procede al llenado de la ficha correspondiente y le informa al usuario que dentro de la medida de los posibles se le ayudara en su necesidad. Al finalizar la ronda el trabajador social procede a presentar las necesidades de los usuarios al jefe del departamento y este procede a establecer las actividades necesarias para darles soluciones a las necesidades de los usuarios. En la medida que se resuelvan o no las necesidades de los usuarios se le informara a estos de las diligencias realizadas.

2.4. Donde se registra el procedimiento:

Ficha de identificación de necesidad durante el pase de visita.

3. SOPORTE Y APOYO EMOCIONAL USUARIOS Y/O FAMILIAR.

3.1 Concepto del procedimiento:
Consiste en ofrecer orientación y consuelo al usuario y/o familiar sobre una situación que afecte emocionalmente a estos.

3.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:
Metodología establecidas para el abordajes de los caso.

3.3. Como se realiza el procedimiento:
Usuario y/o familiar presenta angustia sobre una situación de enfermedad o muerte, el trabajador social de una manera amable, cortes y comprensiva procede a orientar y consolar según la técnica de abordaje establecidas a los usuarios y/o familiares, tratando de calmarlo, disminuir su angustia y ayudarlo sobre las diligencias o tramites necesarios si así lo requiere el caso.

3.4. Donde se registra el procedimiento:
No aplica.

4. CAPACITACIÓN Y ORIENTACIÓN

4.1 Concepto del procedimiento:

Consiste brindar información o instruir a un segmento de la población o grupo de persona sobre una situación específica, para la prevención o mejoría de situación que afecta o puede afectar su salud.

4.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Materiales Docentes
Transporte
Equipos
Lat Top
Data Show
Papelografo

4.3. Como se realiza el procedimiento:

Se identifica la necesidad de brindar información a los usuarios dentro o fuera del recinto hospitalario.
Se procede a contactar a las personas que puedan apoyar en la organización de la actividad.
Se procede luego a definir el contenido y metodología de la capacitación u orientación y selección de los facilitadores, se establece lugar, hora y cantidad de personas a participar. Se realiza presupuesto de la actividad. Antes de iniciar la capacitación se evalúa el grado de conocimiento de las personas participantes sobre el tema a tratar, se desarrolla el encuentro, al finalizar se evalúa nueva vez los conocimiento adquirido sobre el tema, se compara con la primera evaluación y se determina que tanto se empoderaron del temas los participantes. Se elabora informe al jefe del departamento sobre la actividad.

4.4. Donde se registra el procedimiento:

Informe de la actividad

5. PREPARACIÓN MATERIAL DE EDUCACIÓN Y ORIENTACIÓN

5.1 Concepto del procedimiento:

Consiste en elaborar instrumentos para brindar informaciones sobre educación y orientación sobre temas específicos.

5.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Materiales de educación sobre los temas
Libros de textos sobre los temas
Computadora

5.3. Como se realiza el procedimiento:

Se procede a realizar levantamiento de información sobre el nivel de conocimiento de un tema específico, se determina la necesidad de garantizar información escrita y de manera continua a los usuarios.
Se procede a colectar los instrumentos necesarios para seleccionar las informaciones que se incorporaran a los materiales de educación, se procede luego a realizar el diseño de los contenidos siempre tomando en cuenta las características (nivel de escolaridad, jerga, otras) de los usuarios, debe estar un formato llamativo, fácil de leer o de visualizar y/o escuchar.
Finalizado el diseño se procede a realizar la validación del documento, tomando una muestra de los usuarios a los cuales estas dirigidos los mensajes e informaciones, en base a la opinión de los usuarios se podrán incorporar los cambios y correcciones necesarias a los documentos, videos o voz.

Luego se procede a colocar o entregar los materiales donde los usuarios puedan obtenerlo con facilidad, los videos serán cargado en los VHS y/o DVD, para proyectarlo en las TV y/o Pantallas, los mensajes de voz serán cargado al sistema de reproductor de sonidos.

5.4. Donde se registra el procedimiento:

Registro de Documentos producidos en el Departamento.

6. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

6.1 Concepto del procedimiento:

Consiste en trasladarse a la comunidad para realizar el levantamiento de información sobre diversas investigaciones, como confirmar informaciones de los usuarios, selección de personas o familias para realizar actividades o para ser beneficiados con algún plan social de la institución, también para obtener información para formular o desarrollar actividades de educación u orientación.

6.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Transporte
Combustible
Chofer
Formulario

6.3. Como se realiza el procedimiento:

Se identifica la necesidad de obtener algún tipo de información fuera del centro de salud, se identifica la fuente de información, se define la metodología y el instrumento a utilizar para la recolección de las informaciones, se identificar la dirección del lugar donde se encuentra la fuente de información; se solicita el transporte, se traslada al lugar especificado, utilizando la técnica definida se procede a obtener las informaciones correspondientes.

Si es necesario se procede a tabular y analizar las informaciones. Se realiza informe de los resultados.

6.4. Donde se registra el procedimiento:

Libro registro de actividades desarrolladas

7. ORIENTACIÓN COMUNITARIA

7.1 Concepto del procedimiento:
Consiste en brindar informaciones a los miembros de la comunidad.

7.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:
Materiales Docentes
Transporte
Equipos
Lat Top
Data Show
Papelografo

7.3. Como se realiza el procedimiento:
Se identifica la necesidad de brindar informaciones a los miembros de la comunidad sobre u tema específico, o esta es solicitada por alguna institución de la comunidad. Se establece la fecha y lugar donde se realizara el evento y a definir a que publico estará dirigida dicha orientación.
Se procede a preparar el tema si este no ha sido preparado previamente, se prepara documento de apoyo si es necesario para ser distribuido; se solicita transporte.

Se realiza procede a evaluar previamente con formulario diseñado para estos fines el nivel de conocimiento del auditorio sobre el tema a tratar, luego se inicia la orientación, al finalizar se evalúa nueva vez con el mismo formulario el grado de conocimiento adquirido luego de la presentación del tema.

Se tabula la información obtenida pre y post orientación se comparan los resultados y se realiza informe sobre lo logrado. Se envía copia a la institución solicitante.

7.4. Donde se registra el procedimiento:
Libro registro de actividades desarrolladas

8. VISITA DOMICILIARIA.

8.1 Concepto del procedimiento:

Consiste en trasladarse al domicilio del usuario.

8.2 Materiales y Equipos necesarios para el procedimiento:

Transporte
Combustible
Chofer
Formulario

8.3. Como se realiza el procedimiento:

Se identifica la necesidad de acudir al domicilio del o los usuario (s) para verificar su estado de salud o contactar el seguimiento a un tratamiento específico u otra necesidad. Se identifica la dirección del domicilio, se coordina fecha u hora de visita, se solicita transporte.

Se traslada a dicho domicilio, se realiza el procedimiento establecido. Preparación y entrega de informe del resultado de la visita.

8.4. Donde se registra el procedimiento:

Libro registro de actividades desarrolladas