


CARACTERIZACION DEL PROCESO:



	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 2 de 19

1. OBJETIVO

Promover en el usuario y/o su familia, recursos internos y externos que faciliten el proceso de recuperación de la salud, identificando las necesidades sociales y los aspectos socio familiares, a través del apoyo y acompañamiento, el trabajo interdisciplinario y la articulación de redes, dando cumplimiento a los atributos de calidad institucionales.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación del usuario que requiere valoración y/o intervención Sociofamiliar y finaliza, con el registro en historia clínica de la valoración y/o intervención.

3. MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL

Ver “Normograma Institucional”

4. UBICACIÓN EN EL MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL


- Estratégica

5. DEFINICIONES

U ATENCIÓN AL USUARIO Y/O SU FAMILIA: asistencia de manera transversal, cuya labor fundamental es brindar apoyo, acompañamiento, y la articulación de redes, con el objetivo de facilitar el proceso de recuperación de la salud.

U RECURSOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL PACIENTE: recursos que posee el paciente y/o la familia para afrontar la enfermedad que condicionan los estilos de afrontamiento:

- Recursos físicos. Energía física y salud.
- Recursos personales. Creencias e ideas personales que le permiten a la persona seleccionar estrategias específicas de afrontamiento.

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 3 de 19


- c) Recursos sociales. Habilidades que permiten la comunicación efectiva y adecuada de las personas con su entorno.
- d) Técnicas de resolución de problemas. Información adquirida por medio de la experiencia y desarrollo de las habilidades para poner en práctica dicha información.
- e) Recursos ambientales. Se destacan el marco familiar, amigos, apoyo social, condiciones laborales, tipo de vivienda, etc. Como recursos de los que dispone el paciente para hacer frente a la enfermedad, mientras más limitada sea su interrelación con el medio, serán más insuficientes serán sus condiciones ambientales y así dispondrá de menos recursos de afrontamiento.

U RECUPERACIÓN DE LA SALUD: acciones que desde el cuidado se debe proporcionar desde y hacia el individuo, para el goce o recuperación de la salud, comprendiendo también aquellas que se espera que el propio individuo realice, para prevenir los riesgos o mejorar su recuperación de la enfermedad.

U IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES SOCIALES: son aquellos aspectos sociales del entorno del usuario y/o su familia, que pueden generar vulnerabilidad y afectar la salud de la persona, tales como desplazamiento forzado, conflicto armado, violencias, aislamiento o exclusión social, asentamientos irregulares, víctimas de conflicto armado, Intento de suicidio, farmacodependencia, eventos catastróficos, población indocumentado, Usuarios NN, Abandono Familiar, social e institucional, Madre o cuidador con trastorno mental, Pobreza extrema o alta vulnerabilidad social, Extranjeros, y cualquier otro tipo de problemática social que incida en el proceso de atención integral en salud de los usuarios.

U ASPECTOS SOCIO FAMILIARES: caracterización de la estructura y dinámica familiar (Contexto socioeconómico y cultural de vida familiar, composición del hogar incluido el rol, procesos críticos de la familia, relaciones intrafamiliares, afrontamiento familiar y apoyo social), valorando las capacidades (generatividad) y vulnerabilidad en relación con el proceso de desarrollo integral del paciente.

U APOYO SOCIAL: constituye el conjunto de recursos de diversa naturaleza con los que puede contar la familia en la vida cotidiana y especialmente ante determinadas situaciones que excede sus recursos y potencialidades. Se distingue dentro el tipo de apoyo instrumental, material o tangible, y el apoyo psicológico que incluye las relaciones de confianza de aceptación y comprensión, ambos muy necesarios para afrontar las exigencias de la vida.

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 4 de 19


U ACOMPAÑAMIENTO/SEGUIMIENTO: actividad de intervención socio familiar, que permite orientar la acción profesional, mediante la participación activa en el equipo interdisciplinario para abordar situaciones, y toma de decisiones difíciles desde el punto de vista ético; brindar y/o articular apoyo social y espiritual, y educar en el reconocimiento y/o prevención de situaciones de amenaza o vulneración de los derechos y adherencia a los compromisos del tratamiento.

U TRABAJO INTERDISCIPLINARIO: presencia y participación activa de las disciplinas que se requieran para la atención de la salud, de manera que se asegure una atención integral. Hablar de integralidad en Salud Pública implica la atención a cada uno de los determinantes sociales presentes en el proceso salud- enfermedad, por lo que incluye acciones de promoción, prevención y atención.

U ARTICULACIÓN DE REDES: las redes son formas de interacción social, definida por un intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad. Es un sistema abierto y en construcción permanente, que involucra a conjuntos que se identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.

En el área de la salud, se caracteriza por el apoyo y acompañamiento a los pacientes, a su familia y entorno, al igual que a los miembros del equipo interdisciplinario, trabajando sobre recursos internos y externos que facilitan el proceso de recuperación de la salud, identificando en primer lugar las necesidades sociales y problemáticas familiares y sociales que han afectado a ésta. Pero no solo integrando el aspecto familiar, también buscando tener impacto en las estrategias que permitan articular y fortalecer las redes de apoyo que serán de utilidad para la recuperación del paciente en lo físico, social, familiar, etc.

U DEMANDA ESPONTANEA: Es aquella que surge de la necesidad y del interés de la persona por encontrar una respuesta frente a una problemática social que la atraviesa, tomando éste la iniciativa de solicitar la intervención profesional.

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 5 de 19

U BÚSQUEDA ACTIVA: La búsqueda activa pretende detectar aquellos casos que no fueron notificados a través de la vigilancia rutinaria; permitiendo la inclusión de la información de estos casos en el sistema para la realización de acciones pertinentes y actuando como control de la calidad del proceso de notificación establecido.

6. CADENA CLIENTE PROVEEDOR

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Usuario que requiere valoración y/o intervención Socio familiar.	Personal sanitario/ Profesional Universitario/ Trabajo Social	Cumplimiento de criterios de identificación de necesidades sociales: <ul style="list-style-type: none"> • Víctimas de conflicto armado. • Violencia Intrafamiliar • Violencia sexual • Maltrato Infantil • Embarazo en Adolescente. • Intento de suicidio • Habitantes de calle • Usuario con consumo de sustancias psicoactivas • Eventos catastróficos • Usuarios Indocumentado/NN • Usuario fallecido sin familia • Falta de compromiso con el tratamiento. • Abandono Familiar, social e institucional. 	Identificación del usuario con necesidad socio familiar	Interconsulta generada a Trabajo Social, especificando el motivo, según evolución por parte del médico hospitalario o especialista. Usuario y su familia identificados para la atención /interconsulta.	Profesional Universitario/Tra bajo Social Usuario y su familia	Identificación pertinente y oportuna, dando cumplimiento a los criterios de priorización para la intervención.




ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
		<ul style="list-style-type: none"> • Extranjeros • Código lila • Paciente sin afiliación al SGSSS • Paciente con servicios suspendidos • Paciente sin capacidad para asumir pagos compartidos • Paciente con requerimiento de servicios NO UPC • Acompañamiento en el traslado del Usuario con alto riesgo sociofamiliar a su domicilio • Cualquier otro tipo de problemática y/o situación socio familiar que incida en el proceso de atención integral en salud de los usuarios. 				
Usuario y su familia identificados para la atención /interconsulta.	Profesional Universitario/ Trabajo Social Personal sanitario	Historia clínica usuario y/o su familia Cumplimiento de los criterios de priorización para la atención de los casos identificados	Intervención del usuario y/o a su familia.	Usuario intervenido con Valoración socio familiar. (ver manual del área)	Trabajadora social Profesional Universitario/Tra bajo Social Usuario y su familia	Valoración e intervención realizada de manera pertinente y oportuna

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
					<p>Equipo interdisciplinario de salud</p> <p>ICBF</p> <p>EAPB</p> <p>Registraduría Nacional</p> <p>Instituciones judiciales, de protección, de control o de rehabilitación</p> <p>Unidad de victima</p> <p>Departamento para la prosperidad social</p>	
Usuario intervenido con valoración sociofamiliar y/o	Profesional Universitario/ Trabajo Social	Cumplimiento de la estructura para el registro de la valoración socio familiar, y/o Acompañamiento/seguimie	Registro en historia clínica de la valoración o intervención.	Registro en la historia clínica sistematizada o física, en los servicios donde	<p>Usuario y su familia</p> <p>Personal sanitario.</p>	Usuario intervenido bajo condiciones de oportunidad, accesibilidad, continuidad,

ENTRADA	PROVEEDOR	REQUISITO DE LA ENTRADA	PROCEDIMIENTO	SALIDA	CLIENTES	CONDICIONES DE LA SALIDA
Acompañamiento/seguimiento.		nto (ver manual)		no se cuenta con el software.		eficiencia y efectividad. Con registro de la(s) actuación(es) en historia clínica.








7. ESTANDARIZACIÓN DEL PROCESO CON METODOLOGÍA 5W1H

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
1.	Identificación del usuario con necesidad sociofamiliar	Personal sanitario/ Profesional Universitario /Trabajo Social	Una vez se realice la búsqueda activa o se solicite la valoración por el equipo interdisciplinario de salud	De acuerdo al procedimiento AU-TS-C-002-001	Unidades y servicios asistenciales de la E.S.E.	Se debe garantizar una atención integral al usuario y su familia, identificando de manera oportuna las necesidades sociales que inciden en el proceso de recuperación de la salud
2.	Intervención del usuario y/o a su familia.	Profesional Universitario/ Trabajo Social	Cuando se identifique en el usuario y/o en su familia, las necesidades sociales en relación con el proceso de atención en salud. Cuando se solicita la	De acuerdo al procedimiento AU-TS-C-002-002	En la unidad funcional o servicio asistencial donde se encuentre ubicado el usuario.	A fin de identificar las necesidades del usuario y su familia, contribuyendo con la atención oportuna y humanizada.

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 9 de 19

N°	WHAT QUÉ	WHO QUIÉN	WHEN CUÁNDO	HOW CÓMO	WHERE DÓNDE	WHY POR QUÉ
			interconsulta. Cuando se identifica por búsqueda activa o por demanda espontánea.			
3	Registro en historia clínica de la valoración y/o intervención.	Profesional Universitario/ Trabajo Social	Posterior a la valoración y/o Acompañamiento/seguimiento	De acuerdo al procedimiento AU-TS-C-002-003.	Donde se tenga acceso a la historia clínica (física o digital).	Se debe realizar el registro obligatorio en la historia clínica, en forma cronológica, de las condiciones socio familiares del usuario.

8. ADVERTENCIAS GENERALES

-  No olvide permanecer con la identificación visible.
-  Recuerde siempre presentarse ante el paciente y/o acompañantes con nombre, apellido y cargo
-  Recuerde que usted hace parte de la imagen de la institución, por lo tanto, siempre debe adoptar una actitud de servicio y amabilidad brindando un trato digno, amable y cortés al usuario y/o su familia que está atendiendo, tenga en cuenta que lo anterior hace parte de los derechos del usuario y por lo tanto hay que respetarlos.
-  Tenga presente el protocolo de bienvenida institucional, las normas de cortesía como: saludar, pedir el favor, agradecer, mirar a los ojos al usuario, durante cualquier contacto con el paciente y/o su familia.
-  Recuerde que los fines de semana y festivo en el turno correspondiente de (8:00 a 12:00 m) la trabajadora social de turno se comunicará con los servicios para recolectar información relacionada con las salidas represadas y valoraciones prioritarias.
-  Recuerde que la atención al usuario y/o su familia no debe estar medida única y exclusivamente por la interconsulta.
-  No olvide que es importante garantizar que los datos registrados en la historia clínica, sean realizados con criterios objetivos, veraces y científicos, debiendo ser respetuosa para el propio usuario, otros profesionales o bien hacia la institución.

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	AU-TS-C-002-001	
NOMBRE	Identificación del usuario con necesidad sociofamiliar	
RESPONSABLE OPERACIONAL	Personal sanitario/ Profesional Universitario/Trabajo Social	
OBJETIVO	Garantizar una atención integral al usuario y su familia, identificando de manera oportuna las necesidades sociales que inciden en el proceso de recuperación de la salud.	
RECURSOS NECESARIOS	Recurso físico: Papelería y equipo de oficina Recurso tecnológico: Equipo de cómputo, y conexión a red de internet. Recurso Humano: Personal sanitario/ Profesional Universitario/Trabajo Social	
REGISTROS GENERADOS	Interconsulta con motivo de atención formato valoración e intervención-socio familiar.	
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Recuerde Identificar las necesidades sociales, para generar la interconsulta o solicitar la atención. • Tenga en cuenta que la interconsulta especifique el motivo de la atención. • En el caso de ser identificado por búsqueda activa, el Profesional Universitario/Trabajo Social, deberá hacer las gestiones de solicitud de interconsulta. • No olvide, que a todo paciente se le debe diligenciar historia clínica. 	
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Identificación y/o Solicitud de atención /interconsulta del usuario y su familia.	<p>Identificación por el personal sanitario:</p> <p><u>Médico tratante, enfermería, psicólogos, entre otros.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifique la necesidad social del paciente y/o familia y realice la solicitud a través del aplicativo de Indigo Crystal. - En caso de que el personal sanitario (Médico tratante, enfermería, psicólogos, entre otros) no tenga acceso al aplicativo, realice la solicitud de manera verbal ante el profesional universitario o trabajador social. - El profesional universitario o trabajador social deberá realizar las gestiones para la generación de la interconsulta. No obstante, esta gestión no limitará la atención.

Identificación en revista y/o búsqueda activa:

Profesional universitario/trabajo social

- Identifique la necesidad social del paciente y/o familia en las revistas diarias o rondas en el servicio. En caso de recibir la solicitud por demanda espontanea, recepcione la.
- Realice las gestiones para la generación de la interconsulta. Sin embargo, esta gestión no limitará la atención.

Pacientes reportados por el área de Financiera:

Profesional administrativo de Financiera:

- Identifique al Paciente sin afiliación al SGSSS, Paciente con servicios suspendidos, Paciente sin capacidad para asumir pagos compartidos, paciente con requerimiento de servicios NO UPC
- Realice el reporte de caso (novedades censo HUN)
- Solicite a través del correo electrónico trabajo.social@huhmp.gov.co, la atención por Trabajo Social.

Profesional universitario/trabajo social

- Ingrese al aplicativo Indigo Crystal, opción reportes, modulo reportes historias clínicas - interconsulta Psicología y Trabajo Social, e identifique las solicitudes de interconsulta. Por otro lado, debe tenerse en cuenta que la priorización también aplica para los casos identificados a través de búsqueda activa o demanda espontanea.
- Revise el motivo de consulta, en la historia clínica digitalizada y/o física
- Priorice la atención de los siguientes casos:
 - Violencias: intrafamiliar, sexual, de género, maltrato físico, psicológico, negligencia, abandono, vulneración e inobservancia. ver protocolos institucionales de Abuso sexual y Violencia Intrafamiliar
 - Hospitalización en casa
 - pacientes que han sido identificados a través del reporte de caso (novedades censo HUN)
 - Inhumación de cadáver
 - Código lila

2.


Priorización para la atención de los casos identificados

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO

CÓDIGO	AU-TS-C-002-002
NOMBRE	Intervención Socio familiar.
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional Universitario/Trabajo Social
OBJETIVO	Fomentar en el usuario y/o su familia, recursos internos y externos que faciliten el proceso de recuperación de la salud, identificando las necesidades sociales y los aspectos socio familiares, a través del apoyo y acompañamiento, el trabajo interdisciplinario y la articulación de redes, teniendo en cuenta los atributos de calidad.
RECURSOS NECESARIOS	Recurso físico: papelería y equipo de oficina Recurso tecnológico: Equipo de cómputo con conexión a red de internet, impresora, ayudas audiovisuales, y TIC's. Recurso Humano: Profesional Universitario/Trabajo Social
REGISTROS GENERADOS	Folio de evolución en la historia clínica. Formato de consolidación de valoración e intervención Sociofamiliar; Formato de Consolidado Apoyo/gestión; Formato consolidado Mensual de Intervención Sociofamiliar. Formato inhumación de cadáveres.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Tenga en cuenta que la respuesta a la necesidad social, se debe atender con o sin interconsulta, respondiendo a los atributos de calidad (accesibilidad, oportunidad, pertinencia, continuidad y satisfacción del usuario). • No olvide registrar de forma oportuna la valoración y/o acompañamiento/seguimiento, en la historia clínica digitalizada o física, dentro de las 24 horas a la solicitud o identificación del caso. • Recuerde registrar en la historia clínica sistematizada o física los códigos establecidos para cada atención. • Recuerde registrar los aspectos socio familiares del usuario y/o su familia (ver manual Profesional universitario/trabajo social). • Tenga en cuenta que para las unidades especiales (pre-trasplantes, cancerología, unidad renal, mental, canguro, UCIs), se debe integrar a la valoración, los criterios propios de cada unidad de servicio. • No olvide que los fines de semana y festivos, trabajo social se comunicará con los servicios para la atención de pacientes que han sido identificados a través del reporte de caso (novedades censo HUN), y atenciones prioritarias.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
		<ul style="list-style-type: none"> En caso de emergencias sanitarias por pandemia de virus (atendiendo la resolución 385 del 12 de marzo de 2020) y con el ánimo de adoptar medidas de prevención y atención sanitario, se valorará a través de las TICs (móvil, Tablet, entre otros) al paciente que no cuenten con red de apoyo familiar o que su red vincular y/o familiar se encuentre en aislamiento, con el fin de evitar la propagación del virus. Es importante resaltar, que la atención para los casos de Violencias sexuales y/o intrafamiliar, deberá realizarse de manera presencial. En caso de ser utilizadas las TICs estas se utilizarán de acuerdo con el manual para la regulación del uso de celular en el servicio de Hospitalización de la ESE HUHMP Neiva (GA-H-M-001^a)
1.	Revisar historia clínica	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Revise el motivo de consulta en la historia clínica digitalizada y/o física. Identifique si el usuario cuenta con valoración socio familiar previa. de ser así, proceda al acompañamiento/seguimiento. Si, por el contrario, el usuario no cuenta con valoración, realícela teniendo en cuenta los aspectos sociofamiliares (ver manual).
2.	Aplice el protocolo de bienvenida, estancia y despedida	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> De inicio a la intervención del caso, preséntese ante el paciente implementando el protocolo de bienvenida, estancia y despedida, específicamente en las consideraciones generales.
3.	Realice entrevista semiestructurada	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Utilice la entrevista como técnica de recolección de información Elabore un guión que determine la información sobre los aspectos socio familiares del usuario (ver manual) Recurra a preguntas abiertas. En caso de atención a las violencias, tenga en cuenta los protocolos. Indague por el motivo de consulta
4.	Documente o sistematice la información.	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Sistematice la información recabada, en la valoración y/o acompañamiento/seguimiento, teniendo en cuenta la siguiente estructura (ver Manual): <p><u>VALORACIÓN SOCIOFAMILIAR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Código

		<ul style="list-style-type: none"> - Ubicación del usuario: - Motivo de interconsulta/atención - Datos sociodemográficos - Situación encontrada: en el momento de la entrevista - Caracterización de la estructura y dinámica familiar: Composición del hogar incluido el rol. - Relaciones intrafamiliares: Tipo de comunicación y Funcionalidad: - Procesos críticos de la familia. - Afrontamiento familiar y apoyo social: Recursos de afrontamiento, Respuestas de afrontamiento, Tipo de apoyo - Contexto socioeconómico - Valorar las capacidades (generatividad) y vulnerabilidad en relación con el proceso de desarrollo integral del usuario. - Concepto - Plan de intervención/intervención <p>ACOMPAÑAMIENTO/SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verifique, si existe valoración social familiar o seguimientos anteriores. - Si la respuesta es positiva, proceda a dar continuidad o replantear el plan de intervención. - En caso de que el usuario sea trasladado a otra unidad funcional, establezca comunicación directa con el profesional a cargo, e informe el estado de la atención realizada (especialmente los casos a los que se les haya realizado articulación interinstitucional) . - Registre en la historia clínica, teniendo en cuenta la siguiente estructura: <p>ACOMPAÑAMIENTO/SEGUIMIENTO Código: 890309: consulta de control o seguimiento Motivo de interconsulta/atención: Datos sociodemográficos: Situación encontrada: Plan de intervención/intervención:</p>
5.	Articule la red	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <p>De acuerdo a los factores de vulneración social encontrados, asociados a riesgo socio familiar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifique la institución/Ong´s/fundación - Projete la situación encontrada en el usuario y/o su familia. - Envíe la solicitud o reporte a través del correo institucional.


	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 15 de 19

		<ul style="list-style-type: none"> - Registre la actuación realizada en la historia clínica del usuario - Adjunte la evidencia en medio magnética, en el apartado de documentos de la historia clínica. - Realice seguimiento.
7.	Actividades Socioeducativas	<u>Profesional universitario/trabajo social</u> <ul style="list-style-type: none"> - Realice un cronograma de actividades para promover en el usuario y/o su familia, recursos que faciliten el proceso de recuperación de la salud y/o prevención de nuevos riesgos. - Atienda las orientaciones vigentes del ministerio de salud. - Tome listado de asistencia - Reporte de manera mensual la(s) actividad(es) realizada(s)

DATOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO	
CÓDIGO	AU-TS-C-002-003
NOMBRE	Registro en historia clínica de la valoración y/o acompañamiento/Seguimiento
RESPONSABLE OPERACIONAL	Profesional universitario/Trabajo social
OBJETIVO	Registrar en historia clínica la valoración y/o Acompañamiento/Seguimiento realizado al usuario y/o su familia, en el marco de la atención integral en salud.
RECURSOS NECESARIOS	Recurso físico: Espacio locativo adecuado y asignado para el área de profesional universitario/trabajo social; papelería. Recurso tecnológico: Equipo de cómputo con conexión a red de internet, e impresora. Recurso Humano: Profesional universitario/Trabajo Social
REGISTROS GENERADOS	Folio de Historia Clínica digitalizada o física.
ADVERTENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Asegúrese de que el registro debe dar respuesta al motivo de interconsulta o atención. • Tenga en cuenta lo ordenado en la ley 2015 del 31 de enero de 2020, especialmente a lo referido en el Artículo 8°. Contenido: La Historia Clínica Electrónica deberá contener los datos clínicos relevantes de la persona de forma clara, completa y estandarizada con los más altos niveles de confidencialidad. • No olvide que la información suministrada en la Historia Clínica Electrónica no podrá ser modificada sin que quede registrada la modificación de que se trate, aun en el caso de que ella tuviera por objeto subsanar un error. En caso de ser





- necesaria la corrección de una información de Historia Clínica Electrónica, se agregará el nuevo dato con la fecha, hora, nombre e identificación de quien hizo la corrección; sin suprimir lo corregido y haciendo referencia al error que subsana.
- Recuerde que está prohibida la divulgación de los datos de cualquier persona consignados en la Historia Clínica Electrónica por parte de quien hubiere tenido acceso a esta información, teniendo en cuenta la normatividad vigente. Es importante recordar que para los profesionales de la salud y los servidores públicos, la divulgación de la información de que trata el presente artículo constituirá falta.
 - Recuerde que conforme a lo establecido en los numerales 3 y 4 del artículo 14 de la Resolución 1995 de 1999; las siguientes autoridades judiciales y administrativas, en los casos previstos en la Ley, podrán acceder a la historia clínica: los Jueces, Fiscalía, Policía Judicial, Secretarías de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar –ICBF, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, entre otros. Para ello, deberá proceder la correspondiente solicitud por parte de la autoridad competente a través de ventanilla.unica@huhmp.gov.co.
 - Tenga en cuenta la estructura establecida para cada atención.
 - Recuerde, que los registros pueden ser leídos por: 1) El usuario. 2) El Equipo de Salud. 3) Las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la Ley. 4) Las demás personas determinadas en la ley. Por ello se sugiere que el texto sea comprensible y con coherencia intelectual.

N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1.	Registro de actuación en historia clínica	<p><u>Profesional universitario/trabajo social</u></p> <p>En Historia digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingrese al aplicativo Indigo Crystal, elija la unidad de servicio donde se encuentre el usuario, identifique al usuario por su nombre, documento de identidad y ubicación, posteriormente opción registrar – notas de apoyo. - Registre de forma clara la actuación realizada. - Verifique que los descritos, sea coherente entre lo anotado y lo que esté ocurriendo con el usuario. - Utilice términos técnicos y adecuada estructura lingüística. <p>En Historia física:</p> <p>Para las unidades de servicio en las que aun opere la historia clínica en medio físico, además de las recomendaciones anteriormente descritas:</p>

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 17 de 19

	<p>- Proceda a imprimir la actuación en el formato establecido por el coordinador del área, guardando la estructura precitada.</p> <p>Finalmente, revise que en la historia clínica del usuario, la actuación del profesional haya quedado debidamente guardada.</p>
--	--

1. INDICADORES DE GESTIÓN

-  Promedio de tiempo de respuesta a interconsulta por Trabajo Social.
-  Proporción de casos identificados, interconsultados e intervenidos por búsqueda activa.
-  Proporción de conceptos sociales por insolvencia social e insolvencia económica
-  Proporción de casos identificados e intervenidos por búsqueda activa.

2. PROCESOS INVOLUCRADOS

- Procesos asistenciales
- Proceso gestión de facturación.
- Proceso generación de pagarés.


3. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Ver matriz de riesgos

4. ELABORO, REVISO Y APROBÓ



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: Deicy Beatriz Roncancio Gualdron Carla Yojana Morales Alvarado Cristian Javier Illera Lugo	NOMBRE: Francy Elena Rojas Rodríguez Marleny Quesada Losada	NOMBRE: Emma Constanza Sastoque Meñaca
CARGO: Profesionales Universitario oficina de Oficina de Atención al Usuario - Trabajo social Profesionales Universitario oficina de Oficina de Atención al Usuario - Trabajo social Profesional Especializado Agremiado Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Profesional Universitario oficina Atención al Usuario Jefe Oficina de Planeación, Calidad y Desarrollo Institucional	CARGO: Gerente E.S. E
FECHA: Agosto de 2020	FECHA: Agosto de 2020	FECHA: Septiembre de 2020

	MACRO PROCESO: ATENCION AL USUARIO	FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2020
	INTERVENCION SOCIOFAMILIAR	VERSIÓN: 06
		CÓDIGO: AU-TS-C-002
		PAGINA: 19 de 19

5. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
04	Abril 2017	Se ajusta el proceso de acuerdo a la nueva metodología de gestión por procesos, alineando los mismos con la política de calidad, objetivos estratégicos, estándares de acreditación en salud y fomentando en cada uno de ellos la inclusión de la cadena cliente proveedor, advertencias generales y específicas, ubicación en el mapa de procesos, metodología 5W1H y la identificación de necesidades y expectativas de los clientes de cada proceso, se realiza el ajuste del Proceso de Trabajo Social.
06	Septiembre 2020	Se modifica el proceso articulando las normatividades vigentes, políticas, modelo atención integral en salud, y artículos basados en evidencia. Igualmente se modifica el nombre del proceso, entrada, salida, cargo de los responsables de cada procedimiento, nombre de los procedimientos 1 y 2, objetivo, alcance, definiciones, cadena cliente proveedor, estandarización 5W1H, advertencias generales, diferentes ítems y actividades de los procedimientos, indicadores de gestión, procesos involucrados y la exclusión de los riesgos de proceso de acuerdo al nuevo lineamiento institucional.

