



INSTITUTO SALVADOREÑO
DEL SEGURO SOCIAL

VERSIÓN PÚBLICA

Este documento es una versión pública, en el cual únicamente se ha omitido la información que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), define como confidencial, entre ello, los datos personales de las personas naturales" (Arts. 24 y 30 de la LAIP y artículo 6 del lineamiento No. 1 para la publicación de la información oficiosa.

INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

**MANUAL DEL PROCESO
GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL**

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

NOVIEMBRE 2022



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

CONTENIDO

1.	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL.....	4
2.	HOJA DE APROBACIÓN.....	4
3.	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
4.	USO Y ACTUALIZACIÓN.....	5
5.	VIGENCIA.....	6
6.	ESTRUCTURA DEL PROCESO.....	6
7.	FICHA DEL PROCESO.....	7
8.	FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO.....	14
9.	FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO.....	16
10.	NORMAS GENERALES DEL PROCESO.....	19
11.	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS.....	26
11.1.	HOMOLOGAR INCAPACIDADES GENERADAS POR TERCEROS.....	27
11.1.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	27
11.1.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	30
11.2.	SOLICITAR EVALUACIÓN MÉDICA PARA PENSIÓN DE INVALIDEZ.....	32
11.2.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	32
11.2.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	33
11.3.	ATENDER GRUPOS, JORNADAS EDUCATIVAS O PROGRAMAS ESPECIALES.....	33
11.3.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	33
11.3.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	34
11.4.	ATENDER CASOS ESPECIALES DE TRABAJO SOCIAL.....	35
11.4.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	35
11.4.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	35
11.5.	TRAMITAR ENTREGA DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTES QUE SALEN DEL PAÍS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS.....	36
11.5.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	36
11.5.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	36
11.6.	ATENDER PACIENTES CON DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES ESPECIALES.....	37
11.6.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	37
11.6.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	37
11.7.	ATENDER PACIENTES PROGRAMADOS PARA CIRUGÍA ELECTIVA.....	38
11.7.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	38
11.7.2.	DIAGRAMA DE FLUJO.....	38
11.8.	TRAMITAR ESTERILIZACIÓN QUIRÚRGICA.....	39
11.8.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO.....	39



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.8.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	39
11.9.	TRAMITAR RECANALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE PACIENTES	40
11.9.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	40
11.9.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	40
11.10.	ATENDER PACIENTES HOSPITALIZADOS	41
11.10.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	41
11.10.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	42
11.11.	ATENDER DONANTES DE PLAQUETAS O DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN	43
11.11.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	43
11.11.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	43
11.12.	ATENDER DONANTES DIFERIDOS POR PRUEBAS DE TAMIZAJE REACTIVAS	44
11.12.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	44
11.12.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	45
11.13.	ATENDER PROGRAMAS DE CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE SANGRE ALTRUISTA.....	46
11.13.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	46
11.13.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	47
11.14.	RESOLVER CASOS ESPECIALES EN RECIÉN NACIDOS	48
11.14.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	48
11.14.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	50
11.15.	ATENDER DERECHOHABIENTES EN CALIDAD DE CESANTES.....	52
11.15.1.	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO	52
11.15.2.	DIAGRAMA DE FLUJO	54
12.	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	55



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD




1. PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Silvia Carolina Oviedo Hernández	[Redacted]	Subdirección de Salud
Licda. Sara Guadalupe Sánchez	Jefatura Trabajo Social	Hospital 1° de Mayo
Licda. Beatriz Elena Ruano	Jefatura Trabajo Social	U.M. Ilopango
[Redacted]	[Redacted]	U.M. Ilopango
Licda. Milagro Rodríguez Cornejo	Jefe de Trabajo Social	HMQ y Oncológico
Licda. Francisca López Ramos	Jefatura Trabajo Social	U.M. Atlacatl
Ing. Aramis Chávez	Jefe Sección	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez	Jefa Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de riesgo y manual elaborados por:		
[Redacted]	[Redacted]	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
[Redacted]	[Redacted]	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Ficha de indicadores elaborada por:		
[Redacted]	[Redacted]	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua.

2. HOJA DE APROBACIÓN

Licda. Renata de Vásquez Jefa de Departamento Gestión de Calidad Institucional	Dr. Edwin Roberto Salmerón Hernández Subdirector de Salud	Licda. Rosa Alba Quinteros de García Jefa de Unidad de Desarrollo Institucional
Revisó	Autorizó	Oficializó

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

3. MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- LEY DEL SEGURO SOCIAL
- LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD
- LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (LEPINA)
- NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS OCTUBRE 2022
- LEY DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (LPA)
- NORMATIVA DE OTORGAMIENTO DE INCAPACIDADES TEMPORALES Y LICENCIAS POR MATERNIDAD A LOS ASEGURADOS DEL ISSS
- GUIA DE TRÁMITE PARA LA SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS DE TRABAJO SOCIAL

4. USO Y ACTUALIZACIÓN

- a) Este documento normativo es de aplicación interna al proceso descrito.
- b) Las jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del documento para consulta y análisis del trabajo.
- c) El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el documento como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- d) Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- e) Posterior a las actualizaciones del documento, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubiere cambios que lo ameriten, lo cual deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- f) El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será el responsable de enviar los documentos oficializados al usuario a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



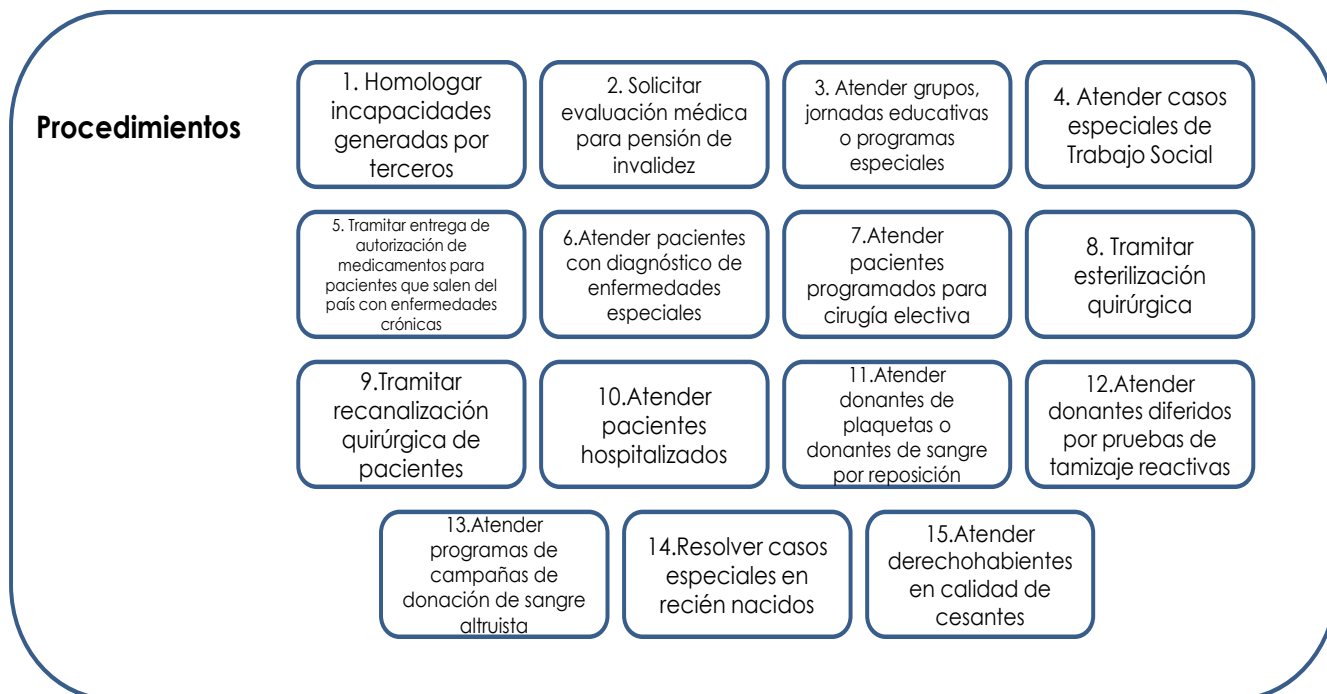
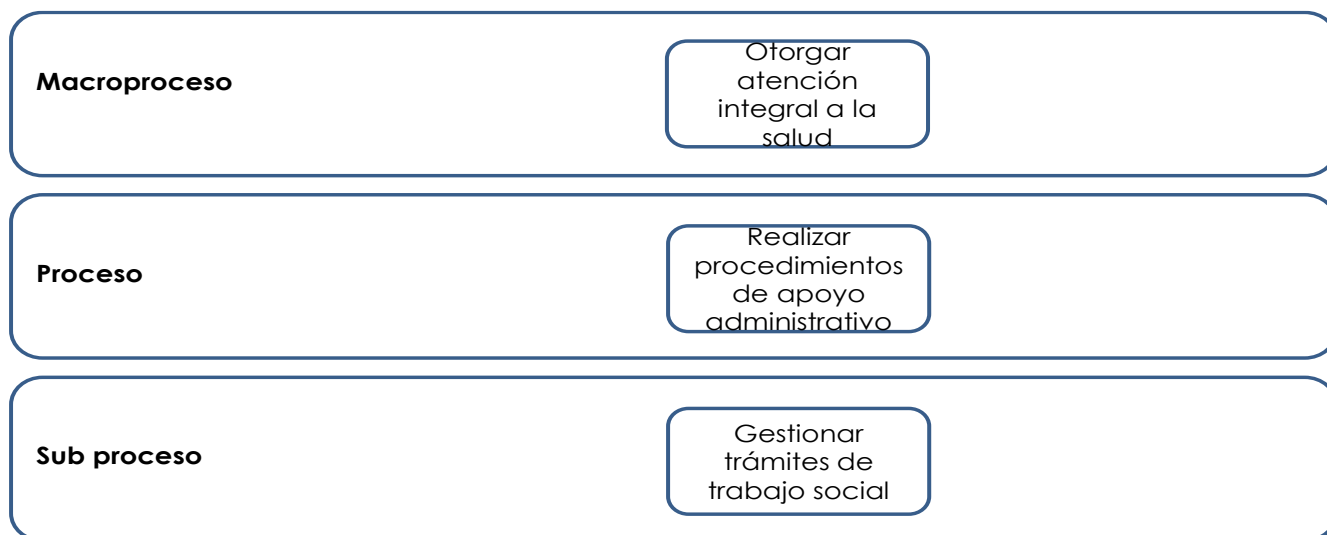
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

5. VIGENCIA

El presente “**MANUAL DEL PROCESO GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL**” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

6. ESTRUCTURA DEL PROCESO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

7. FICHA DEL PROCESO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO

IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre	Gestionar Trámites de Trabajo Social
Objetivo	Definir las acciones de Trabajo Social en el ámbito Institucional a través de intervenciones administrativas y acciones preventivas, promoción y fomento de la salud de los derechohabientes que demandan diversos servicios.
Alcance	Desde la necesidad de ayuda del derechohabiente por parte del Servicio de Trabajo Social hasta la resolución del caso en particular.
Dueño / Propietario	Coordinadora Institucional de Trabajo Social - Jefaturas de Trabajo Social

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente o persona autorizada - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de Identidad (DUI o carné de minoridad) del derechohabiente y persona autorizada - Certificación de incapacidad en original extendida por el médico tratante, especificando el diagnóstico y los días de incapacidad que le extiende. - Constancia de ingreso y alta hospitalaria (hospital privado) - Fotocopias de los resultados de exámenes requeridos (hospital privado) - Reporte de patologías (si aplica-hospital privado) - Reporte operatorio (si aplica-hospital privado) - Copia Recetas médicas (hospital privado) - Comprobante de pago de compra de medicamento (copia) - Cancelación de gastos médicos (copia) - Reporte de estudios con valor probatorio para justificar intervención quirúrgica (si aplica- hospital privado) - Maternidad: constancia médica de atención del parto, copia de partida de nacimiento del recién nacido u original y copia hoja de los plantares con sello de inscripción de la Alcaldía Municipal, constancia de incapacidad autenticada por el cónsul (cuando nazca en el extranjero) - Expediente clínico ISSS 	<p>Homologar incapacidades generadas por terceros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado de incapacidad temporal autorizado - Expediente clínico actualizado - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente o persona autorizada



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Certificado de incapacidad temporal - Formulario "Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez" - Expediente clínico ISSS 	<p>Solicitar evaluación médica para pensión de invalidez</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario "Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez" autorizado por médico tratante - Expediente clínico actualizado - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Grupos Educativos, grupo focal, jornadas o programas especiales 	<p>Atender grupos, jornadas educativas o programas especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Anual de Grupos Educativos, grupo focal, jornadas o programas especiales ejecutado - Informe de la jornada - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Carne de minoridad (cuando aplique) - Tarjeta de afiliación del ISSS para niños de 0 a 12 años - Expediente clínico ISSS 	<p>Atender casos especiales de Trabajo Social</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informe de Trabajo Social - Expediente clínico con nota o anexo de informe de Trabajo Social - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Recetas originales - Expediente clínico ISSS 	<p>Tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recetas autorizadas - Formulario "Autorización de medicamentos" - Expediente clínico actualizado - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Resultado de exámenes positivo - Referencia médica del paciente - Expediente clínico ISSS 	<p>Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fecha de consulta - Consejería a paciente y orientación según patología - Libro de control de Trabajo Social actualizado - Expediente clínico actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Comprobante de ingresos u órdenes y evaluaciones preoperatorias - Hoja de donantes 	<p>Atender pacientes programados para cirugía electiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a pacientes - Libro de control de Trabajo Social actualizado - Formulario Solicitud de donantes lleno 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Referencia médica - Hoja de consentimiento informado - Expediente clínico ISSS 	<p>Tramitar esterilización quirúrgica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consejería a paciente - Solicitud de esterilización - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Paciente



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Referencia médica - Informe socio-económico - Expediente clínico ISSS 	Tramitar recanalización quirúrgica de pacientes	<ul style="list-style-type: none"> - Informe social - Expediente clínico actualizado - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	- Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente hospitalizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Referencia médica - Expediente clínico ISSS 	Atender pacientes hospitalizados	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación y concientización a paciente - Resolución de casos - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	- Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Donantes 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Solicitud de donantes de sangre 	Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición	<ul style="list-style-type: none"> - Donante concientizado e informado sobre requisitos y proceso de donación - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	- Donante
<ul style="list-style-type: none"> - Banco de sangre 	<ul style="list-style-type: none"> - Ficha de datos del donante y resultados 	Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas	<ul style="list-style-type: none"> - Cita de paciente - Referencia médica - Consejería a paciente - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	- Paciente
<ul style="list-style-type: none"> - Trabajador Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación de visitas a empresas - Coordinación de campañas con responsables 	Atender programas de campañas de donación de sangre altruista	<ul style="list-style-type: none"> - Tarjetas de tipos - Listado de donantes que participaron en la campaña. - Charlas de concientización y proceso de donación - Libro de control de Trabajo Social actualizado 	- Empresa
<ul style="list-style-type: none"> - Padre o familiar autorizado 	<ul style="list-style-type: none"> - Formulario "Entrega de recién nacido con alta hospitalaria y madre fallecida o incapacitada para autorizar retiro" - DUI del Padre o Familiar autorizado - Entrevista - Informe del caso 	Resolver casos especiales en recién nacidos	<ul style="list-style-type: none"> - Recién nacido entregado al autorizado - Libro de control de Trabajo Social actualizado - Expediente clínico actualizado - Informe al CONNA 	- Padre o familiar autorizado - CONNA
<ul style="list-style-type: none"> - Paciente - Archivo clínico 	<ul style="list-style-type: none"> - DUI - Solicitud de cesantía - Expediente clínico ISSS 	Atender derechohabientes en calidad de cesantes	<ul style="list-style-type: none"> - Nota médica para gestionar cesantía - Solicitud de cesantía autorizada por Dirección local y Trabajador Social - Libro de control de Trabajo Social actualizado - Expediente clínico actualizado 	- Paciente



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

CONTROL DEL PROCESO

Puntos de control	Procedimiento Homologar incapacidades generadas por terceros N.1 Trabajador Social verifica la veracidad de la documentación
	Procedimiento Solicitar evaluación médica para pensión de invalidez N.4 Trabajador(a) Social debe coordinar con médico responsable para evaluar en base al diagnóstico y pronóstico, si procede la elaboración del informe para la pensión por invalidez.
	Procedimiento Atender grupos, jornadas educativas o programas especiales N.3 El Trabajador Social debe llevar el control de asistencia de los participantes.
	Procedimiento Atender casos especiales de Trabajo Social N.1 El Trabajador Social debe recibir y verificar DUI del paciente.
	Procedimiento Tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas N.1 El Trabajador Social debe solicitar y verificar la documentación del paciente.
	Procedimiento Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales N.1 El Trabajador Social debe recibir y verificar DUI y resultado de exámenes positivo
	Procedimiento Atender pacientes programados para cirugía electiva N.1 El Trabajador Social debe recibir y verificar comprobante de ingreso u órdenes y evaluaciones preoperatorias
	Procedimiento Tramitar esterilización quirúrgica N.1 El Trabajador Social debe solicitar y verificar DUI, referencia médica del paciente y hoja de consentimiento informado
	Procedimiento Tramitar recanalización quirúrgica de pacientes N.1 El Trabajador Social debe solicitar y verificar DUI y referencia médica del paciente
	Procedimiento Atender pacientes hospitalizados N.1 El Trabajador Social debe revisar y verificar expediente clínico y retomar referencia médica de casos especiales y tomar datos
	Procedimiento Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición N.1 El Trabajador Social debe verificar DUI del donante, solicitud de donación y orientar sobre la donación de sangre
	Procedimiento Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas N.1 El Trabajador Social debe verificar DUI y resultados de exámenes
	Procedimiento Atender programas de campañas de donación de sangre altruista N.3 El Trabajador Social debe verificar las condiciones ambientales e infraestructura de las empresas y la cantidad de donantes.
	Procedimiento Resolver casos especiales en recién nacidos N.1 El Trabajador Social debe evaluar con médico tratante condición de salud de la madre
Procedimiento Atender derechohabientes en calidad de cesantes N.2 El Trabajador Social debe revisar el expediente clínico y verificar la cantidad médicas por las cuales se encuentra en control	

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Registros	Procedimiento Homologar incapacidades generadas por terceros R.1 Anotaciones de lo realizado en expediente clínico R.2 Libro de control diario R.3 Certificado de incapacidad temporal R.4 Libro de control diario de incapacidades elaboradas
	Procedimiento Solicitar evaluación médica para pensión de invalidez R.1 Libro de control diario
	Procedimiento Atender grupos, jornadas educativas o programas especiales R.1 Plan Anual de Grupos Educativos, grupo focal, jornadas o programas especiales R.2 Control de asistencia R.3 Constancia de permanencia



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

R.4 Informe de la jornada
R.5 Libro de control diario

Procedimiento Atender casos especiales de Trabajo Social

R.1 Informe de trabajo social
R.2 Nota en expediente clínico del informe de trabajo social
R.3 Libro de control diario

Procedimiento Tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas

R.1 Formulario de autorización de medicamentos
R.2 Recetas autorizadas
R.3 Nota en expediente clínico
R.4 Libro de control diario

Procedimiento Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales

R.1 Anotaciones en expediente clínico
R.2 Libro de control diario

Procedimiento Atender pacientes programados para cirugía electiva

R.1 Formulario Solicitud donantes de sangre
R.2 Libro de control diario
R.3 Expediente clínico actualizado

Procedimiento Tramitar esterilización quirúrgica

R.1 Solicitud de esterilización
R.2 Libro de control diario

Procedimiento Tramitar recanalización quirúrgica de pacientes

R.1 Informe social
R.2 Libro de control diario
R.3 Anotaciones en expediente clínico

Procedimiento Atender pacientes hospitalizados

R.1 Hoja de evolución del caso
R.2 Informe de casos especiales
R.3 Libro de control diario
R.4 Anotaciones en expediente clínico

Procedimiento Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición

R.1 Libro de control diario

Procedimiento Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas

R.1 Referencia para seguimiento en especialidad de infectología
R.2 Hoja de evolución del caso
R.3 Libro de donantes diferidos
R.4 Libro de consejería de Ministerio de Salud (casos VIH)
R.5 Libro de control diario

Procedimiento Atender programas de campañas de donación de sangre altruista

R.1 Informe de la campaña
R.2 Reportes de tipo sanguíneo
R.3 Libro de control diario

Procedimiento Resolver casos especiales en recién nacidos

R.1 Formulario "Entrega de recién nacido con alta hospitalaria y madre fallecida o incapacitada para autorizar retiro"
R.2 Informe del caso específico determinando la necesidad de referir a instancias de protección de la niñez y adolescencia (CONNA)
R.3 Memorándum de la condición de salud de la madre
R.4 Libro de control diario
R.5 Copia de informe del caso



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Procedimiento Atender derechohabientes en calidad de cesantes

- R.1 Solicitud de cesantía original
- R.2 Libro de control diario

EVIDENCIAS DEL PROCESO

Procedimiento Homologar incapacidades generadas por terceros

Ver detalle en norma 2

- D.1. Expediente clínico

Procedimiento Solicitar evaluación médica para pensión de invalidez

- D.1 DUI
- D.2 Certificado de incapacidad temporal
- D.3 Formulario "Informe Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez"
- D.4 Expediente clínico

Procedimiento Atender grupos, jornadas educativas o programas especiales

N/A

Procedimiento Atender casos especiales de Trabajo Social

- D.1 DUI
- D.2 Carné de minoridad (cuando aplique)
- D.3 Expediente clínico

Procedimiento Tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas

- D.1 DUI
- D.2 Recetas médicas
- D.3 Expediente clínico

Procedimiento Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales

- D.1 DUI
- D.2 Resultado de exámenes
- D.3 Referencia médica del paciente
- D.4 Expediente clínico

Documentos

Procedimiento Atender pacientes programados para cirugía electiva

- D.1 DUI
- D.2 Comprobante de ingresos u órdenes y evaluaciones preoperatorias

Procedimiento Tramitar esterilización quirúrgica

- D.1 DUI
- D.2 Referencia médica
- D.3 Hoja de consentimiento informado
- D.4 Expediente clínico

Procedimiento Tramitar recanalización quirúrgica de pacientes

- D.1 DUI
- D.2 Referencia médica
- D.3 Hoja de consentimiento informado
- D.4 Expediente clínico

Procedimiento Atender pacientes hospitalizados

- D.1 Expediente clínico
- D.2 Referencia de médico tratante para seguimiento de caso

Procedimiento Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición

- D.1 DUI
- D.2 Formulario "Solicitud de donantes de sangre"

Procedimiento Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas

- D.1 Resultado de exámenes
- D.2 DUI
- D.3 Expediente clínico



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Procedimiento Atender programas de campañas de donación de sangre altruista

D.1 Programación de campaña

D.2 DUI de donante

Procedimiento Resolver casos especiales en recién nacidos

D.1 DUI

Procedimiento Atender derechohabientes en calidad de cesantes

D.1 DUI

D.2 Expediente clínico

D.3 Certificado Único de cesantía

D.4 Nota de denegatoria

RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

Recursos y Tecnología

Tipo	Responsable
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono,	Jefatura Coordinadora Institucional de Red Jefaturas de Trabajo Social a nivel local

Personas

Jefatura Coordinación de Trabajo Social
Jefaturas de Trabajo Social a nivel local
Trabajador(a) Social
Secretaría de Trabajo Social



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

8. FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. FR – S - 021	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Gestionar trámites de Trabajo Social		
Objetivo	Definir las acciones de Trabajo Social en el ámbito Institucional a través de intervenciones administrativas y acciones preventivas, promoción y fomento de la salud de los derechohabientes que demandan diversos servicios		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> Hacinamiento en los puestos de trabajo Demasiado ruido que interfiere en el trabajo Exceso de derechohabientes en relación al personal asignado al área 	Condiciones inadecuadas de salud ocupacional e infraestructura	<p>La inadecuada infraestructura en el área de trabajo social está determinada por el reducido espacio asignado para esta área y la creciente cantidad de derechohabientes que solicitan este servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Quejas del derechohabiente por el reducido espacio en el área de trabajo No existe privacidad en la atención Posibles demandas a la institución por fuga de información Posible contagio por reducido espacio de atención
<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de norma de rotación de recursos Falta de personal para cubrir demanda Aumento de usuarios con patologías y traumas que requieren el apoyo de trabajo social 	Insatisfacción de la demanda de atención de casos de patologías y traumas de derechohabientes	<p>El no alcanzar a atender patologías y traumas de derechohabientes que requieren apoyo de trabajo social influyen en la recarga del trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de normativa vigente Atrasos en la atención del derechohabiente Deterioro de la imagen institucional (posibles demandas) Incumplimiento en los planes de Trabajo Social
<ul style="list-style-type: none"> Realizar entrevista deficiente al derechohabiente Información falsa o incompleta proporcionada por los derechohabientes Relaciones personales y profesionales deterioradas entre el personal que participa en el proceso Falta de interés del personal para desarrollar su trabajo Desconocimiento de las normas institucionales Falta de estandarización en los criterios de respuesta 	Inadecuada orientación hacia el derechohabiente	<p>La información equivocada hacia al derechohabiente, puede deberse a la falta de conocimiento e interés del personal, problemas personales, situación actual de la pandemia entre otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> Distribución no equitativa del trabajo sobrecargando algunos recursos Aumento en la carga laboral por personal faltante o incapacitado Posibles demandas a la institución por mala información proporcionada



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

ANALISIS DE RIESGO INHERENTE

Probabilidad:	Impacto:	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Bajo	Medio	Alto			
			Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)	Baja	1	2	3
		Medio	2	4	6	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el Riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
		Alta	3	6	9			


Riesgo	Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo
Condiciones inadecuadas de salud ocupacional e infraestructura	3	3	9	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
Insatisfacción de la demanda de atención de casos de patologías y traumas de derechohabientes	2	3	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Inadecuada orientación hacia el derechohabiente	2	2	4	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar

ACCIONES DE CONTINGENCIA

Riesgo	Acciones de mejora	Fecha de inicio	Fecha de terminación
Condiciones inadecuadas de salud ocupacional e infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar a la Coordinadora de Trabajo Social la gestión de espacio físico individual para cada Trabajadora Social para algunos centros de atención Solicitar a la Coordinadora de Trabajo Social la gestión de ventiladores o aire acondicionado para las áreas de trabajo Implementar y realizar metodología 5 "s" trimestralmente 	Fecha de entrada en vigencia del Manual de Proceso	6 meses
Insatisfacción de la demanda de atención de casos de patologías y traumas de derechohabientes	<ul style="list-style-type: none"> Distribución equitativa del trabajo entre las Trabajadoras Sociales Solicitud de capacitaciones para las Jefaturas de Trabajo Social sobre manejo de personal Solicitar análisis de carga laboral en todos los centros de atención, priorizando los centros en que más se requiera Priorizar y gestionar a la Coordinadora de Trabajo Social equipos informáticos en buen estado para agilizar los procesos con los derechohabientes 	Septiembre - 2021	6 meses
Inadecuada orientación hacia el derechohabiente	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación al personal sobre trabajo en equipo y otros temas específicos relacionados a mejorar este aspecto Crear un plan de inducción estandarizado para personal nuevo Realizar rotación de personal 	Octubre - 2021	Abril - 2022

Observaciones

Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia fueron propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo, su puesta en marcha dependerá de las autoridades competentes (Dirección General).

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

9. FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI – S – 020
Proceso:	GESTIONAR TRÁMITES DE TRABAJO SOCIAL	
Clasificación:	Responsable del proceso:	
Apoyo	Jefatura Trabajo Social	
Fecha de elaboración:	Versión:	
Octubre 2021	1.0	
Modificación:		


PERFIL DEL INDICADOR	
Nombre:	1. Satisfacción del Usuario
Objetivo:	Medir el grado de satisfacción en el que el paciente califica la prestación del servicio de trabajo social en la resolución de quejas o trámites.
Responsable:	Jefatura Trabajo Social, Responsable de Trabajo Social
Reportado a:	Gerencia Médica o Dirección del Centro de Atención, Coordinación Institucional de Servicios de Salud de Trabajo Social
Observación:	Para este indicador el personal de trabajo social será el responsable de realizar una encuesta de satisfacción cada seis meses a los usuarios y en la que se les pregunte lo siguiente: si fue tratado con amabilidad, si el trámite fue resuelto oportunamente, si recibió todos los servicios solicitados, si el profesional se presentó y como considera que podemos mejorar; donde las tres primeras valoraciones servirán para el cálculo del indicador. Se realizarán 150 encuestas semestralmente.

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Índice de satisfacción	Calidad/Percepción
Expresión matemática:	
Promedio de resultados de escala de valoración de respuestas a encuestas.	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Semestral	Semestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Resultados de encuestas	Hoja de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Trabajador(a) Social	Jefatura Trabajo Social, Responsable de Trabajo Social

NIVELES DE REFERENCIA		
Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Registro Inicial	Excelente: índice entre el 90% y 100% de aprobación	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: índice entre el 70% y el 89% de aprobación	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: índice menor al 70% de aprobación	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

* **NOTA:** este indicador aplica en aquellos centros de atención que cuenten con Jefatura o Responsable del área de trabajo social.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	2. Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo
Objetivo:	Evaluar el cumplimiento de las actividades planificadas en el Plan Anual de trabajo.
Responsable:	Jefatura Trabajo Social, Responsable de Trabajo Social
Reportado a:	Gerencia Médica o Dirección del Centro de Atención, Coordinación Institucional de Servicios de Salud de Trabajo Social

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR


Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Cantidad de actividades ejecutadas}}{\text{Cantidad de actividades programadas}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Anual	Anual
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Plan Anual de Trabajo	Hoja de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Trabajador(a) Social	Jefatura de Trabajo Social, Trabajador(a) Social responsable

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Histórico	Excelente: entre 90% y 100%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: entre 70% y 89%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: < 70%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

PERFIL DEL INDICADOR

Nombre:	3. Atenciones realizadas por el personal de trabajo social
Objetivo:	Medir el cumplimiento de atenciones de cada trabajador(a) social y en caso de no cumplirse tomar las acciones correspondientes para su mejora.
Responsable:	Jefatura Trabajo Social, Responsable de Trabajo Social
Reportado a:	Gerencia Médica o Dirección del Centro de Atención, Coordinación Institucional de Servicios de Salud de Trabajo Social

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

Unidad de medida	Ámbito de desempeño:
Porcentaje	Eficacia
Expresión matemática:	
$\frac{\text{Atenciones realizadas}}{\text{Atenciones establecida}} \times 100$	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

Frecuencia de medición:	Frecuencia de reporte:
Trimestral	Trimestral
Fuente de información:	Metodología de procesamiento de la información:
Estadísticas	Hoja de cálculo Excel
Responsable de la información:	Responsable del procesamiento:
Trabajador(a) Social	Jefatura Trabajo Social, Responsable de Trabajo Social

NIVELES DE REFERENCIA

Referencia: (Inicial, internacional, estándares)	Criterio de desempeño:	Acciones de Mejora:
Histórico*	Excelente: entre 90% y 100%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Buena: entre 70% y 89%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: < 70%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.

* **NOTA:** este indicador aplica en aquellos centros de atención que cuenten con Jefatura o Responsable del área de trabajo social.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

10. NORMAS GENERALES DEL PROCESO

1. Todo trámite a realizar en los servicios de Trabajo Social debe ser en base a la Guía de trámite para la solicitud de requerimientos de trabajo social, la cual establece los requisitos para cada uno.
2. Todo centro que no posea Trabajador(a) Social debe apoyarse con el centro cabeza de red que cuente con este recurso.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe proporcionar apoyo y colaboración en red oportunamente entre las y los trabajadoras(es) sociales de los diferentes centros de atención del ISSS.
4. El (la) Jefatura de trabajo social debe velar por el cumplimiento de las de las normas y procedimientos, aplicación de leyes y reglamentos vigentes (uso del carné de identificación, vestuario formal, gabacha, zapato cerrado de vestir, entre otros) en su área de trabajo
5. La Coordinación Institucional de Trabajo Social debe realizar reuniones semestralmente a nivel nacional para retroalimentar, evaluar y unificar criterios de trabajo. A las reuniones se incorporará un trabajador social representante de cada centro de atención donde no exista jefatura.
6. El (la) Trabajador(a) Social debe efectuar rotación interna en las diferentes áreas de servicio, inclusive las emergencias y/o programas en período no menor de un año y no mayor de dos años.
7. La Jefatura de Trabajador(a) Social debe solicitar capacitaciones para actualizar los conocimientos de su equipo de trabajo debiendo estos asistir a todas las capacitaciones para adquirir y actualizar constantemente sus conocimientos sobre normas, leyes y reglamentos relacionados al quehacer de su profesión, programándose tales actividades localmente con la red de servicios correspondiente, con Departamento Investigación y Docencia en Salud o Sección Capacitaciones y otras extra-institucionales.
8. Bajo ninguna circunstancia se podrá manipular la información concerniente a estudios, evaluación, análisis o expresar favoritismo en la atención de los casos. Así mismo, se prohíbe recibir dádivas de ningún tipo, sea proveniente de derechohabientes,



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

pacientes, familiares de pacientes, instituciones, entre otras, ya que lo anterior comprometería el juicio objetivo de sus resoluciones.

9. El (la) Trabajador(a) Social debe cumplir lo establecido en el Contrato Colectivo de Trabajo (vigente), Reglamento Interno de Trabajo y la Norma de Ética.
10. El (la) Trabajador(a) Social debe actuar correctamente en su ejercicio profesional y su conducta debe ajustarse a las normas institucionales y a las normas de ética y conducta, debiendo de abstenerse de toda actuación impropia que pueda desprestigiar al Instituto y su profesión.
11. El (la) Trabajador(a) Social debe respetar el derecho de los pacientes a participar en la solución de sus problemas, debiendo consultarlos e informarlos sobre todo aquello que comprometa sus condiciones de vida y su libre autodeterminación.
12. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar y presentar a la Jefatura inmediata superior el Plan Anual de Trabajo (PAT), con el fin de proyectar¹, evaluar² y dar seguimiento a sus actividades programadas o presentar al Director local cuando no se cuente con un recurso de la misma disciplina como responsable(a) del equipo de trabajo social.
13. La actividad intramural de Trabajo Social, se debe realizar de acuerdo al plan de trabajo, perfil epidemiológico y requerimientos del equipo de atención de salud.
14. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar sobre las prestaciones Institucionales, la ley y reglamentos del ISSS entre otros, y proporcionar diariamente orientación a pacientes, familiares o cuidadores y empleados, por medio de charlas, jornadas, entre otros, auxiliándose de técnicas audiovisuales, para una comprensión y convicción del quehacer institucional.
15. Para toda atención del (los) usuario(s), en el aspecto de los servicios médicos, el (la) Trabajador(a) Social debe tomar como instrumento de información primaria el expediente clínico.
16. Toda gestión, atención del (los) usuario(s) en el aspecto de los servicios médicos que realice Trabajo Social o sobre un caso específico debe:

¹ Toda actividad o proyecto no contemplado en éste, deberá presentarlo a consideración a la Jefatura inmediata superior o Dirección local, para su autorización.

² Presentará a la Jefatura de Trabajo Social o Director local, cuando no hay Jefatura o coordinador, su informe mensual y al final de cada año su memoria de labores.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- a. Consignarlo por escrito en la hoja de evolución de caso del respectivo expediente clínico u hoja de emergencia.
 - b. Anotarlo en el Libro de Registro de Control de Trabajo Social.
17. El (la) Trabajador(a) Social, cuando sea necesario, debe formar parte de los diferentes Comités, programas o equipos multidisciplinarios de Salud Integral en cada Centro de Atención.
 18. En coordinación con otras disciplinas, el (la) Trabajador(a) Social debe coordinar, realizar o participar y brindar su aporte profesional en labores educativas como charlas, jornadas educativas, cursos, grupos focales, talleres, actividades docentes intra y extra institucionales que apoyen a los Programas de Educación en Salud sin desmejorar la atención que se brinda al paciente llevando el control estadístico de asistencia de pacientes cuando sea actividad de trabajo social
 19. El (la) Trabajador(a) Social debe apoyar profesionalmente a la Dirección local en las actividades que así lo requieran y colaborar en las campañas de salud de los Centros de Atención de acuerdo a las necesidades y al Perfil Epidemiológico.
 20. El (la) Trabajador(a) Social debe desarrollar y dar seguimiento al plan educativo y preventivo a derechohabientes, grupos de pacientes y personal del centro de atención en aspectos de prevención, curación y rehabilitación y sus repercusiones en el ambiente familiar, laboral y social.
 21. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinarse con encargados(as) de programas en los centros de atención y/u organizar grupos terapéuticos con pacientes y familiares o cuidadores de éstos, como parte de la red de apoyo, a fin de capacitarlos en el manejo de su diagnóstico para mejorar su calidad de vida y dar seguimiento y continuidad a los pacientes en sus tratamientos ambulatorios o programas preventivos.
 22. El (la) Trabajador(a) Social debe promocionar y orientar a pacientes, familiares y cuidadores para que acudan a la donación voluntaria altruista de sangre y se incorporen a diferentes programas de autoayuda, a rehabilitación, entre otros existentes en la institución de acuerdo a la problemática a tratar.
 23. El (la) Trabajador(a) Social debe desarrollar grupos focales con usuarios y familiares una vez al mes según sea el Plan de Trabajo de cada área; las opiniones sobre la atención brindada serán para dar respuestas estratégicas a la Dirección local en la mejora de la satisfacción de los derechohabientes.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

24. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar y brindar consejería al derechohabiente para que realice de manera eficaz y oportuna todos los exámenes clínicos (de laboratorio, de gabinete, de diagnóstico por imágenes, patología, entre otros) y procedimientos médico quirúrgico (litotricia, cirugías, entre otros) indicados por médico tratante y que son tomados en laboratorios propios o con contrato con la institución, en casos especiales.
25. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar a toda persona que solicite información para la atención de servicios médico hospitalarios.
26. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar a pacientes y familiares a resolver problemas e insatisfacciones, en relación a su tratamiento médico y atención recibida. Si el caso no es resuelto, le orienta y entrega formulario de insatisfacción, trasladándolo posteriormente a la Dirección local.
27. El (la) Trabajador(a) Social debe localizar a familiares de pacientes para la autorización de procedimientos urgentes, casos especiales o en su defecto a las instancias legales correspondientes.
28. El (la) Trabajador(a) Social debe informar al paciente y familiares sobre los requerimientos de ingreso para realizar procedimientos médico quirúrgicos, incluyendo la donación de sangre, si esta fuese necesaria.
29. El (la) Trabajador(a) Social debe explorar la problemática del paciente en el ambiente en que éste se desarrolla, cuando sus condiciones familiares están incidiendo en la agudización del estado de salud. De acuerdo a criterio de Trabajo Social, opinión médica y cuando el caso requiera de investigación y evaluación social, programará visitas para constatar el problema y su respectivo seguimiento.
30. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar informes sociales al profesional responsable y jefatura de trabajo social, como resultado de las atenciones de salud a derechohabientes y su grupo familiar, en los casos que lo requieran.
31. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar informes de jornadas educativas con las acciones realizadas con los grupos de paciente y entregarlo a Jefatura inmediata superior.
32. El (la) Trabajador(a) Social debe entrevistar, orientar y resolver problemas a usuarios apoderados u otros que demandan sus servicios, especialmente en lo que respecta a la solicitud y extensión de constancia médica a pacientes, solicitud de cambio de



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

médico, cesantía, informes para la comisión calificadora de invalidez, pensiones, homologaciones de incapacidades, constancias de cuidado a pacientes, entre otros.

33. Para el estudio de casos especiales que le sean solicitados por el médico o conforme criterio de Trabajador(a) Social, se debe proceder de acuerdo a la metodología de atención individualizada.
34. El (la) Trabajadora social debe gestionar casos de deterioro de documentos (recetas, exámenes, referencias, entre otras) para su respectiva reposición, derivándolo al área que emitió el documento
35. El (la) Trabajador(a) Social y/o secretaria de su área debe actualizar el libro diario y registro de control por cada trámite realizado, en el que se hará constar la hora y fecha de presentación de documentos, escritos, peticiones y recursos de los ciudadanos, entre otras cosas.
36. El (la) Trabajador(a) Social y/o secretaria de su área debe extender constancia de recepción de todo escrito o documento que se presente por cualquier medio, la cual debe indicar el número de registro de presentación que le corresponda; así como el lugar, medio de presentación, día y hora de la recepción.
37. El (la) Trabajador(a) Social debe gestionar y canalizar ante otras instituciones y/o dependencias, casos especiales que están fuera de la cobertura Institucional; esencialmente de pacientes, niño(a) s y adultos mayores en estado de maltrato o con evidencias de violencia, abandono u orfandad, personas en situación de discapacidad con problema social y psicológico, entre otros. que requieran la atención de otras Instituciones Gubernamentales.
38. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar visita domiciliar a solicitud de médico, a criterio propio u otros profesionales de la institución para conocer aspectos diversos, tales como:
 - a. Realizar estudios de investigación socio ambiental y económico que servirá para re-orientar el tratamiento médico (en los casos que lo ameriten).
 - b. Para conocer y reorientar sobre condiciones ambientales que determinarán el procedimiento quirúrgico en programas especiales.
 - c. Efectuar labor educativa y de seguimiento a pacientes y su grupo familiar en casos de enfermedad infecto contagiosa.
 - d. Realizar gestión para reintegrar al paciente a su grupo familiar cuando se encuentra en estado de abandono y dar seguimiento. Al no encontrar familiar



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

responsable en cuidado de paciente, el Trabajador Social debe gestionar a la Procuraduría General de la República o juzgado de familia solicitud para autorizar un tutor de dicha institución y traslado a un asilo o donde la procuraduría estime conveniente.

- e. Dar seguimiento de casos en el hogar, por morbilidad específica o inasistencia a controles de los Programas de Atención Integral de Salud.
- f. Contactar a familiares del paciente con el objetivo de obtener la autorización para realizar procedimientos quirúrgicos de emergencia cuando no se ha podido localizar al familiar por otros medios.

- 39. La visita domiciliar se realiza de forma individual o en coordinación con un equipo técnico del centro de atención.
- 40. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar constancias solicitadas por el paciente o por su apoderado legal debidamente identificado o a evaluación del caso.
- 41. El (la) Trabajador(a) Social debe posterior a la visita diaria a pacientes hospitalizados y conocer situaciones o problemáticas particulares de pacientes:
 - a. Informar con respecto a los derechos y obligaciones del paciente, familiares y de empresa (según Ley y Reglamentos del ISSS).
 - b. Intervenir para resolver la problemática laboral o familiar del paciente encamado y apoyar emocionalmente.
 - c. Ayudar a superar temores y problemáticas en relación a la hospitalización.
- 42. El (la) Trabajador(a) Social debe revisar y analizar los expedientes clínicos de pacientes ingresados, dando prioridad a los casos especiales y/o referidos por los médicos, para darle continuidad y el tratamiento social respectivo.
- 43. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar investigación para localizar a familiares de paciente fallecido previa solicitud de recepción central o jefatura de enfermeras del servicio al no contactar a familiares.
- 44. En caso de recibir notificación de enfermera o médico sobre la fuga de paciente(s), previa búsqueda, el (la) Trabajador(a) Social debe, apoyar al equipo multidisciplinario para comunicarse con familiares, responsables o cuidadores, informándoles a la mayor brevedad posible lo acontecido.
- 45. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar evaluación socio familiar para la adjudicación de transporte en casos especiales de pacientes de la Unidad de Medicina Física y



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Rehabilitación, esta adjudicación debe ser autorizada por la Dirección y/o Administración.

46. El (la) Trabajador(a) Social debe consignar la autorización correspondiente para el pago del viático de alimentación y/o transporte, posterior a entrevistar al paciente y verificar el derecho.
47. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar constancia de estadía a empleados del ICSS cuando estos lo soliciten, en casos especiales de solicitud retroactivas de derechohabientes previa verificación de consulta y en casos de acompañantes de pacientes que lo ameriten.
48. La Jefatura de Trabajo Social debe evaluar el desempeño y rendimiento de sus colaboradores y hacer las correcciones pertinentes; además se comprometerá a cumplir con las observaciones y recomendaciones de la Dirección local u otras dependencias de evaluación, monitoreo y contraloras.
49. La Jefatura de Trabajo Social debe apoyar el adiestramiento del personal nuevo y velar por que se cumpla el plan de inducción.
50. La Jefatura de Trabajo Social debe proporcionar lineamientos a sus colaboradores para que cada recurso elabore su propio Plan de Trabajo. Consolida y presenta el Plan a la Dirección o Subdirección local. Así mismo, se encarga de darle cumplimiento y seguimiento.
51. La Jefatura de Trabajo Social debe consolidar informes estadísticos mensuales y trimestrales y enviarlos a estadística local. Al final del año presentar la Memoria Anual de Labores del equipo de Trabajo Social a la Dirección, Subdirección y Gerencia locales.
52. La Jefatura de Trabajo Social debe fomentar en el personal bajo su cargo, el trabajo en equipo, armonioso; así como el trabajo coordinado con el equipo interdisciplinario del centro de atención y clima laboral.
53. La Jefatura de Trabajo Social debe presentar toda actividad o proyecto planificado a la dirección del centro de atención para la correspondiente autorización.
54. La Jefatura de Trabajo Social debe atender los casos especiales de los usuarios cuando sea requerido por los colaboradores o autoridades correspondientes.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

55. La Jefatura de Trabajo Social debe gestionar la asignación de nuevos recursos o sustituciones del personal en casos de licencias o vacaciones, previo análisis con la Dirección local y posteriormente con la Unidad de Recursos Humanos.
56. La Jefatura de Trabajo Social debe asistir a las diferentes reuniones de coordinación con Director, jefaturas del centro de atención y reuniones nacionales de Trabajo Social con Coordinador Institucional de Servicios de Salud Trabajo Social.
57. En casos de ausencia, la Jefatura de Trabajo Social debe delegar un responsable de Trabajo Social para que asuma temporalmente sus compromisos.
58. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar las notificaciones y comunicaciones a través de correo electrónico o mensajería cuando el solicitante así lo requiera.

11. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS

- 11.1 Homologar incapacidades generadas por terceros
- 11.2 Solicitar evaluación médica para pensión de invalidez
- 11.3 Atender grupos, jornadas educativas o programas especiales
- 11.4 Atender casos especiales de Trabajo Social
- 11.5 Tramitar entrega de autorización de medicamentos para pacientes que salen del país con enfermedades crónicas
- 11.6 Atender pacientes con diagnóstico de enfermedades especiales
- 11.7 Atender pacientes programados para cirugía electiva
- 11.8 Tramitar esterilización quirúrgica
- 11.9 Tramitar recanalización quirúrgica de pacientes
- 11.10 Atender pacientes hospitalizados
- 11.11 Atender donantes de plaquetas o donantes de sangre por reposición
- 11.12 Atender donantes diferidos por pruebas de tamizaje reactivas
- 11.13 Atender programas de campañas de donación de sangre altruista
- 11.14 Resolver casos especiales en recién nacidos
- 11.15 Atender derechohabientes en calidad de cesantes



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.1. HOMOLOGAR INCAPACIDADES GENERADAS POR TERCEROS

11.1.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe verificar y analizar las solicitudes de homologaciones de incapacidades temporales para gestionar y remitir el caso para evaluación médica de acuerdo a la especialidad correspondiente con nota médica en el expediente clínico justificando la presentación de documentos que comprueba la pertinencia de la incapacidad.
2. Para los casos de solicitudes de homologaciones³ de incapacidades temporales, el (la) Trabajador(a) Social debe solicitar y verificar la documentación siguiente⁴:
 - a. Casos de homologación de incapacidades temporales por internamiento o atención ambulatoria
 - Documento de Identidad (DUI o carné de minoridad) del derechohabiente y persona autorizada
 - Certificación de incapacidad en original extendida por el médico tratante, especificando el diagnóstico y los días de incapacidad que le extiende.
 - Constancia de ingreso y alta hospitalaria (hospital nacional o privado)
 - Fotocopias de los resultados de exámenes realizados
 - Presentar placa de rayos X (si aplica)
 - Reporte de patologías (si aplica)
 - Recetas médicas (copia)
 - Comprobante de pago de compra de medicamento (copia)
 - Cancelación de gastos médicos (copia)
 - b. Casos de homologación de incapacidades temporales por intervenciones quirúrgicas deben presentar, además:
 - Reporte operatorio
 - Reporte de estudios con valor probatorio para justificar la intervención (si aplica)
 - c. Casos de homologación de incapacidades temporales de licencias por maternidad:
 - Constancia médica de atención del parto, en original con firma y sello (si aplica según el país de emisión).
 - Documento de identidad vigente.
 - En los casos de pacientes atendidas en el extranjero presentar partida de nacimiento del recién nacido debidamente legalizada

³ Ver Normativa de otorgamiento de incapacidades temporales y licencias por maternidad a los asegurados del iss

⁴ Ver Guía de trámite para la solicitud de requerimientos de trabajo social



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

- Traducción al español de constancia de incapacidad autenticada por el cónsul (partos, diagnósticos o procedimientos atendidos en el extranjero)
 - Constancia de incapacidad que contemple el diagnóstico y los días de incapacidad.
 - Duplicado de plantares del niño, presentando el original para su correspondiente validación.
 - En caso que la derechohabiente sea extranjera, debe presentar la documentación equivalente a la descrita en el literal anterior, correspondiente a la emitida por la autoridad competente de su país de origen.
3. Las homologaciones de incapacidad temporal de médico particular deben ser autorizadas por el Director del centro de atención o por la persona designada por él.
 4. Para las incapacidades por maternidad extendidas fuera del ISSS, además de los documentos solicitados para el trámite de incapacidades de enfermedad común, la paciente debe presentar constancia de hospitalización extendida por el Director, Administrador, Gerente o máxima autoridad del Hospital respectivo, en original firmada y sellada, Documento Único de Identidad (DUI), Partida de Nacimiento del Niño(a) y fotocopia de los Plantares del Recién Nacido con sello de inscripción en la Alcaldía Municipal y el original de la Constancia Médica de Parto.
 5. En el caso de los partos, diagnósticos o procedimientos atendidos en el extranjero, el Trabajador Social debe solicitar la constancia de incapacidad autenticada por el cónsul traducida al español o con el trámite de la apostilla.
 6. En el caso de los partos, diagnósticos o procedimientos atendidos en el extranjero, el (la) Trabajador (a) Social debe solicitar a la paciente la certificación de nacimiento del recién nacido autenticada por el Cónsul de El Salvador en el país de nacimiento del recién nacido y apostillado o autenticado por el Ministerio de Relaciones Exteriores de El Salvador, además de lo referido en el numeral anterior. Si el país de procedencia está incluido en el convenio de la Haya no aplica el apostillado de documentos.
 7. En el caso de las incapacidades extendidas en el extranjero el (la) Trabajador (a) debe solicitar al paciente los documentos según normativa de homologación de incapacidades vigente.
 8. El (la) Trabajador(a) Social debe gestionar las solicitudes de homologación de Incapacidad Temporal de acuerdo a la Ley del ISSS y Norma Vigente ("Norma para el



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

otorgamiento de incapacidades temporales y licencias por maternidad a los asegurados del ISSS").

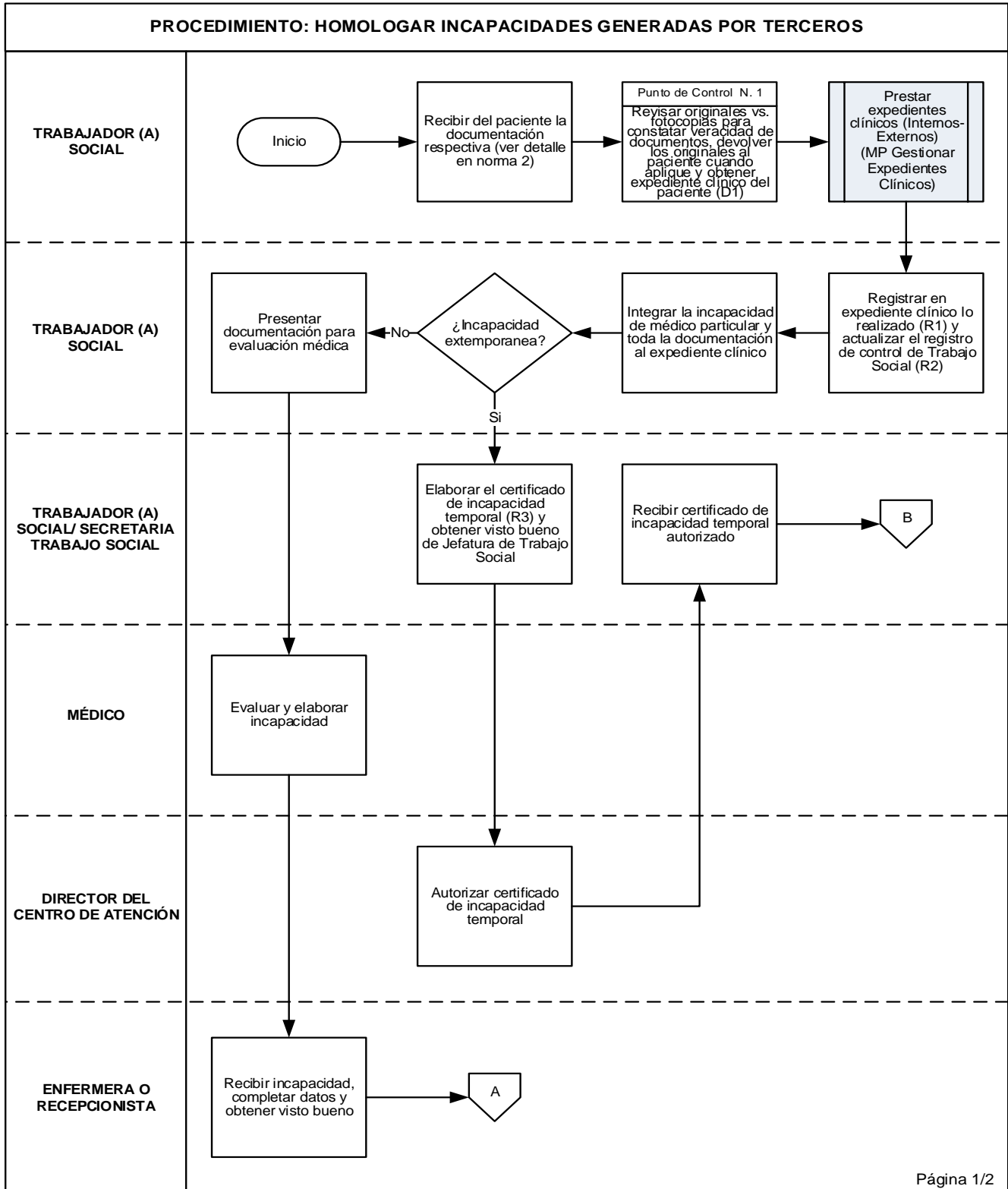
9. El (la) Trabajador(a) Social debe comunicarse con la Sección Subsidios, para solventar dudas referentes al trámite de Incapacidades.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO

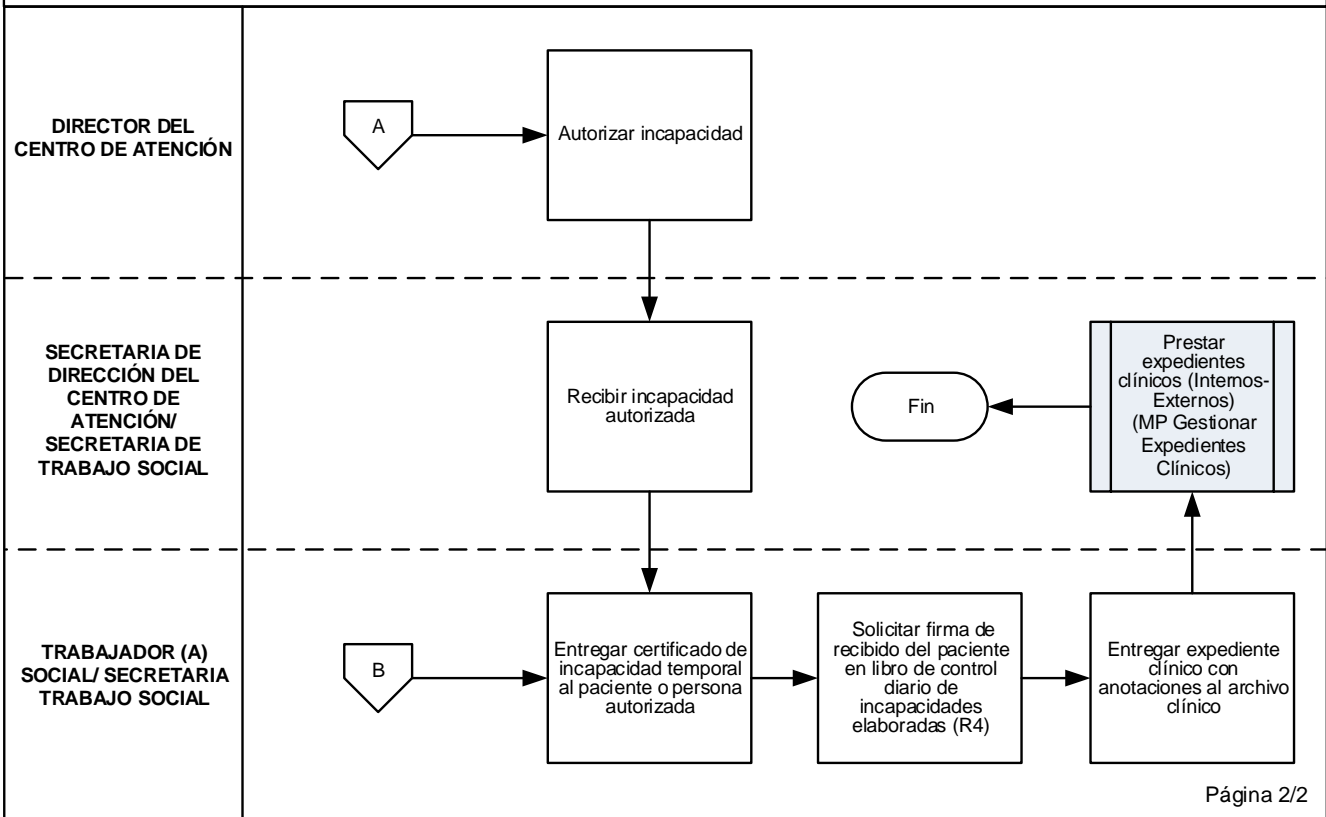




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

PROCEDIMIENTO: HOMOLOGAR INCAPACIDADES GENERADAS POR TERCEROS



Página 2/2




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

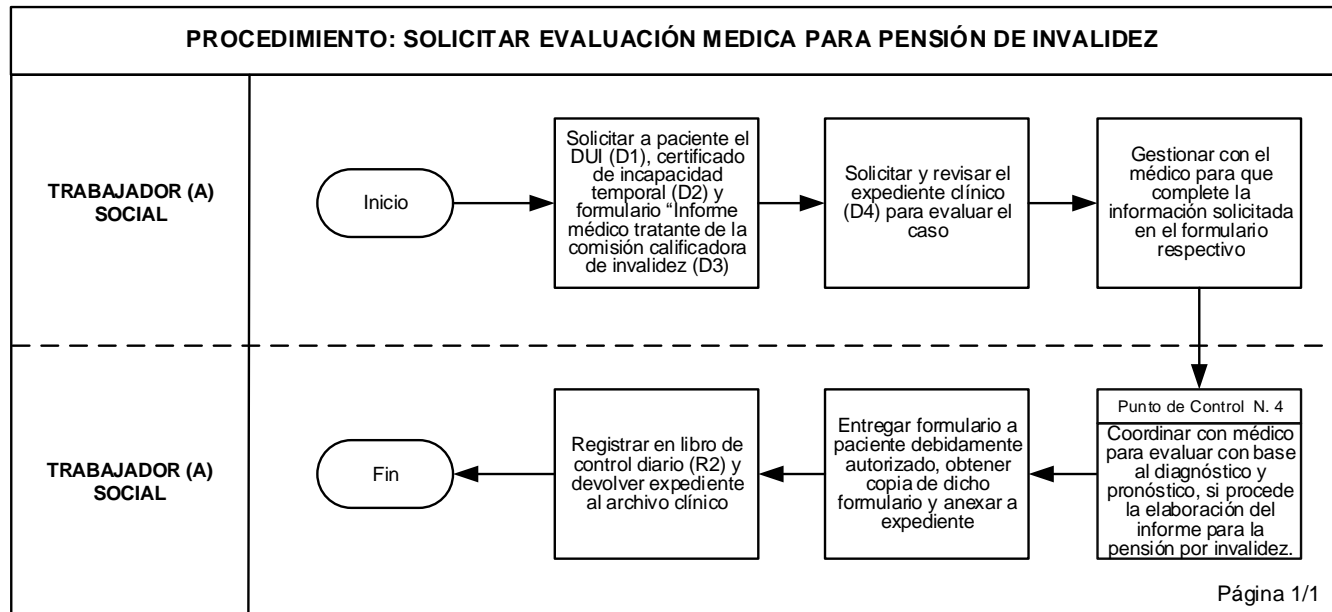
11.2. SOLICITAR EVALUACIÓN MÉDICA PARA PENSIÓN DE INVALIDEZ

11.2.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe indicar y orientar al paciente sobre los documentos necesarios para gestionar la pensión de invalidez, ya sea de naturaleza temporal o permanente, cuando el paciente tiene 6 o 7 meses de estar incapacitado.
2. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar al paciente para presentarse a la AFP correspondiente y Comisión Calificadora de Invalidez (Superintendencia de Pensiones), para su respectivo trámite.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar con médico responsable para evaluar en base al diagnóstico y pronóstico, si procede la elaboración del informe para la pensión por invalidez.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe verificar que la solicitud de informe del médico tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez contenga los datos siguientes: nombre, firma y sello del médico responsable de la evaluación.
5. El (la) Trabajador(a) Social debe orientar al paciente sobre las gestiones a realizar en Comisión Calificadora de Invalidez o a la AFP donde está afiliado después de entregarle la Solicitud de Informe del Médico Tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez, para que se le brinde la información oportuna para el trámite de su pensión.
6. El (la) Trabajador(a) Social debe notificar a la Dirección o Gerencia médica del centro de atención cualquier dificultad que se presente en la gestión de la solicitud de informe del médico tratante de la Comisión Calificadora de Invalidez.

	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.2.2. DIAGRAMA DE FLUJO



11.3. ATENDER GRUPOS, JORNADAS EDUCATIVAS O PROGRAMAS ESPECIALES

11.3.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

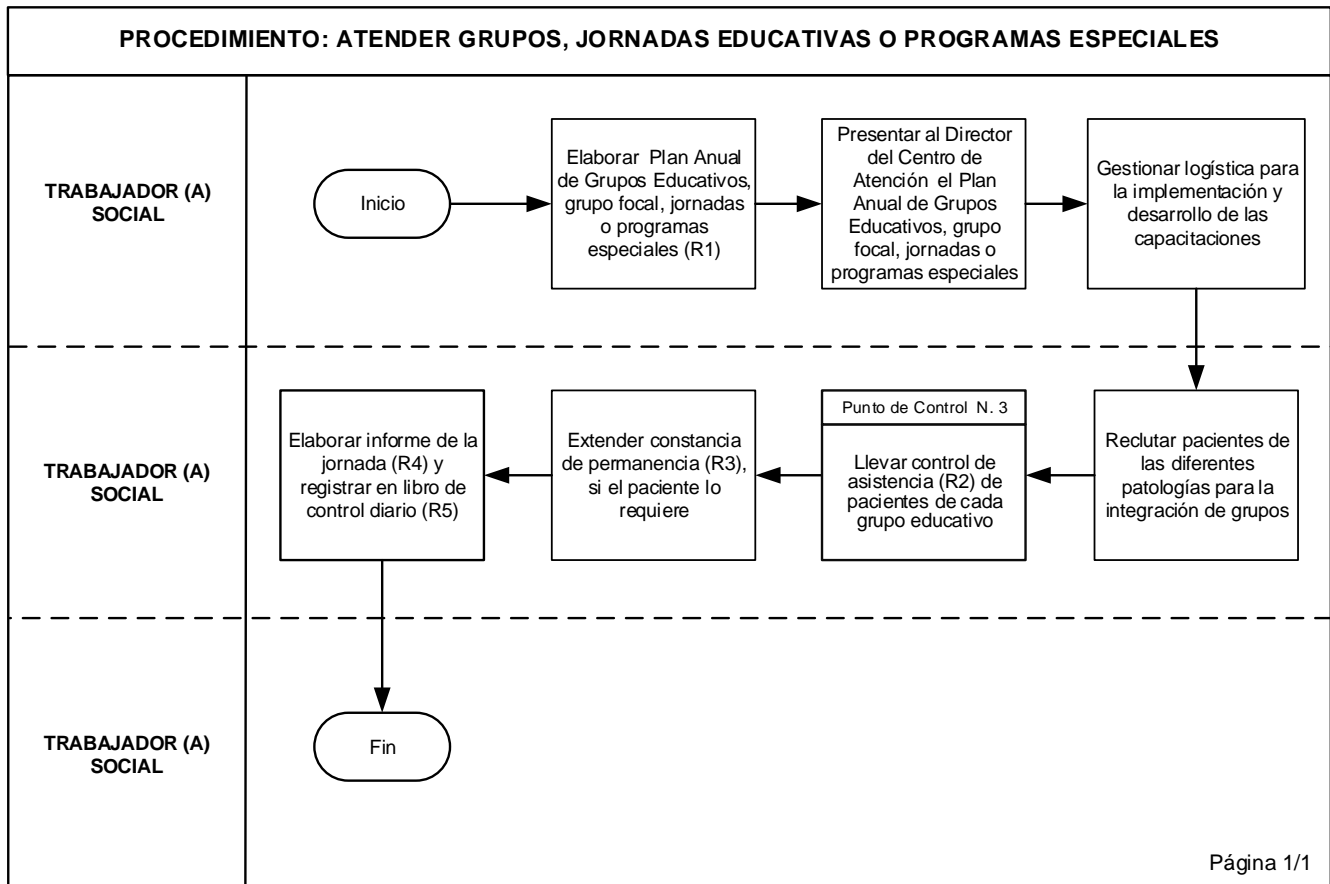
1. El Plan de Atención Grupal debe elaborarse para impartir las capacitaciones a grupos educativos.
2. El (la) Trabajador(a) Social debe participar activamente en el desarrollo del Plan Integral de Salud del ISSS.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar jornadas educativas de conformidad a la clasificación y entrevista previa de grupos homogéneos, debiendo realizar la logística requerida en la preparación y el desarrollo de las capacitaciones continuas para el paciente y sus familiares, además debe llevar control de asistencia de los participantes.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar con equipo multidisciplinario local la búsqueda de facilitadores especializados que desarrollarán las capacitaciones continuas.
5. Siempre que el paciente solicite una constancia de participación a las capacitaciones continuas, el (la) Trabajador(a) Social debe entregar constancia de permanencia para que lo presente en su lugar de trabajo.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.3.2. DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

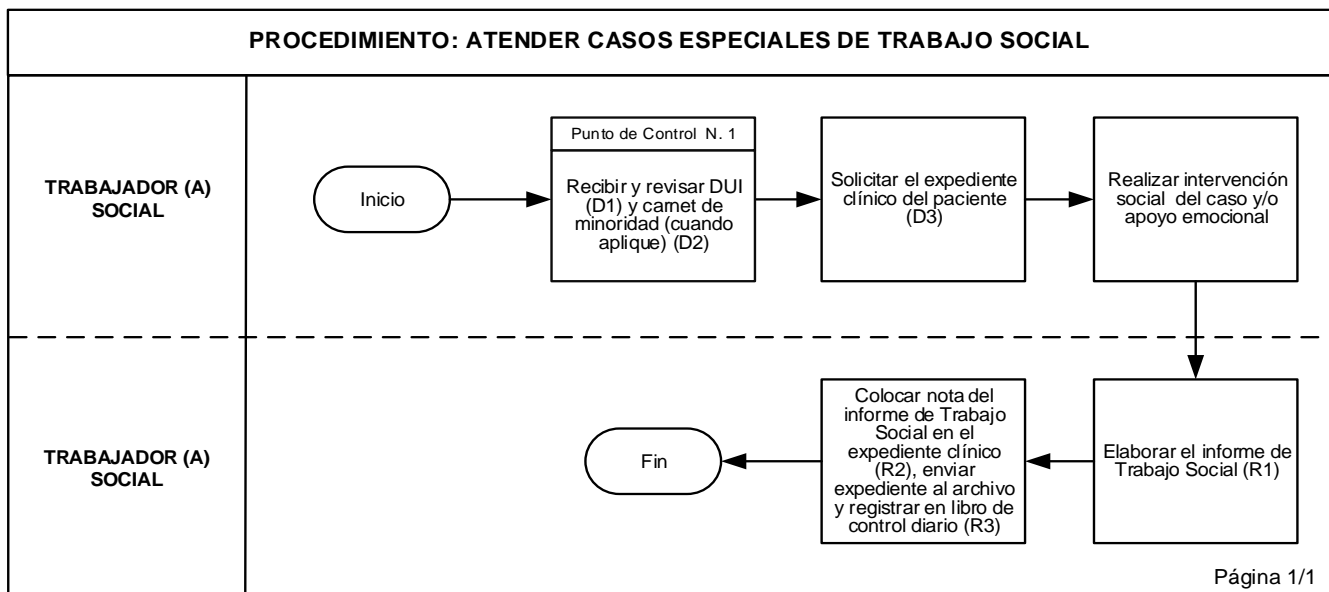
DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD


11.4. ATENDER CASOS ESPECIALES DE TRABAJO SOCIAL

11.4.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. En la presente norma se entiende por casos especiales a los siguientes: Pacientes con problemas de tipo laboral, personal o familiar que interfieren en su atención médica, para los cuales se debe recibir y verificar DUI del paciente.
2. Cuando el paciente no pueda realizar sus trámites de Trabajo Social relacionados con su caso, debido a su estado de salud físico y/o mental; será un familiar o persona designada a través de documento legal quien realice el trámite, en este caso, debe presentar Documento de Identidad Personal (DUI).
3. Dependiendo de la problemática, el (la) Trabajador(a) Social debe orientar, coordinar o indicarles a los pacientes a qué Institución u Organización pueden acudir, o incorporarlos a alguno de los programas desarrollados por el servicio de Trabajo Social; así como de elaborar Informes para la Dirección del centro de atención, cuando la situación lo amerite.
4. El (la) Trabajador(a) Social podrá programar visitas a Instituciones y al domicilio del paciente para conocer el ambiente laboral y familiar con el objeto de brindar la ayuda respectiva.

11.4.2. DIAGRAMA DE FLUJO



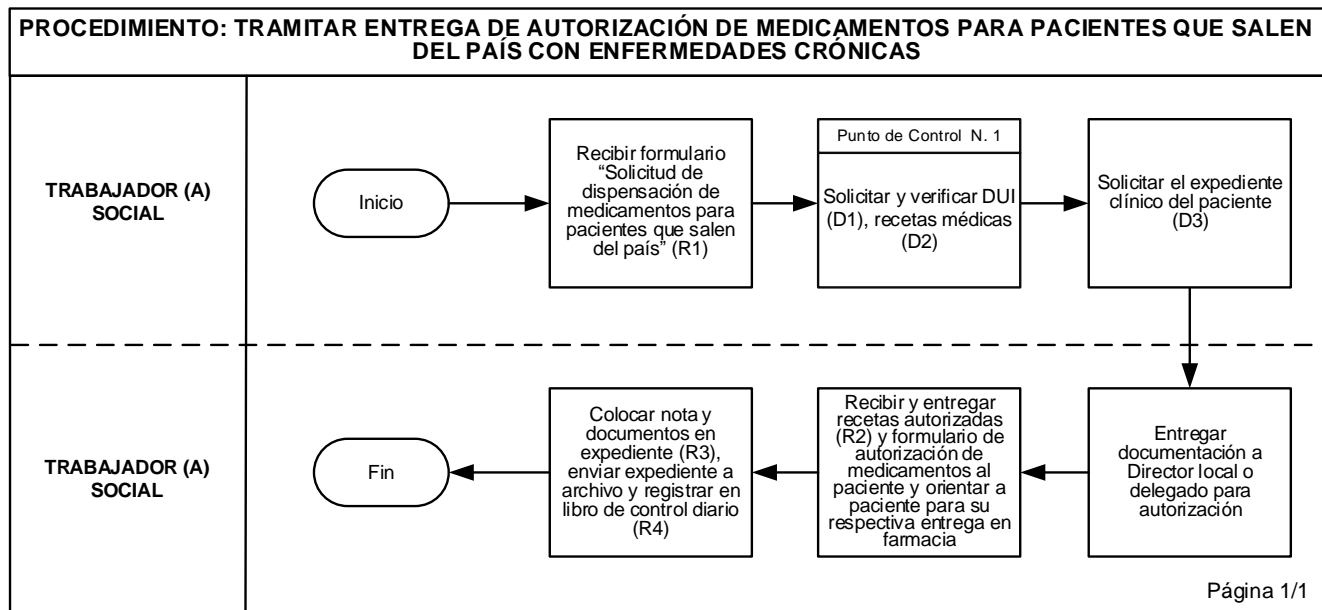
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.5. TRAMITAR ENTREGA DE AUTORIZACIÓN DE MEDICAMENTOS PARA PACIENTES QUE SALEN DEL PAÍS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS

11.5.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El Trabajador Social o delegado por Dirección local debe recibir recetas médicas y formulario "Solicitud de entrega de medicamentos a pacientes que salen del país" debidamente lleno y firmado por el paciente.
2. El Trabajador Social o delegado por Dirección local debe remitir el formulario "Solicitud de entrega de medicamentos a pacientes que salen del país", recetas llenas y expediente clínico del paciente, al Director local o su delegado para autorización.
3. El Trabajo Social o quien haya sido designado por la Dirección local, debe recibir la solicitud y recetas autorizadas por la Dirección local o su delegado para ser entregadas al paciente para su trámite en farmacia.

11.5.2. DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

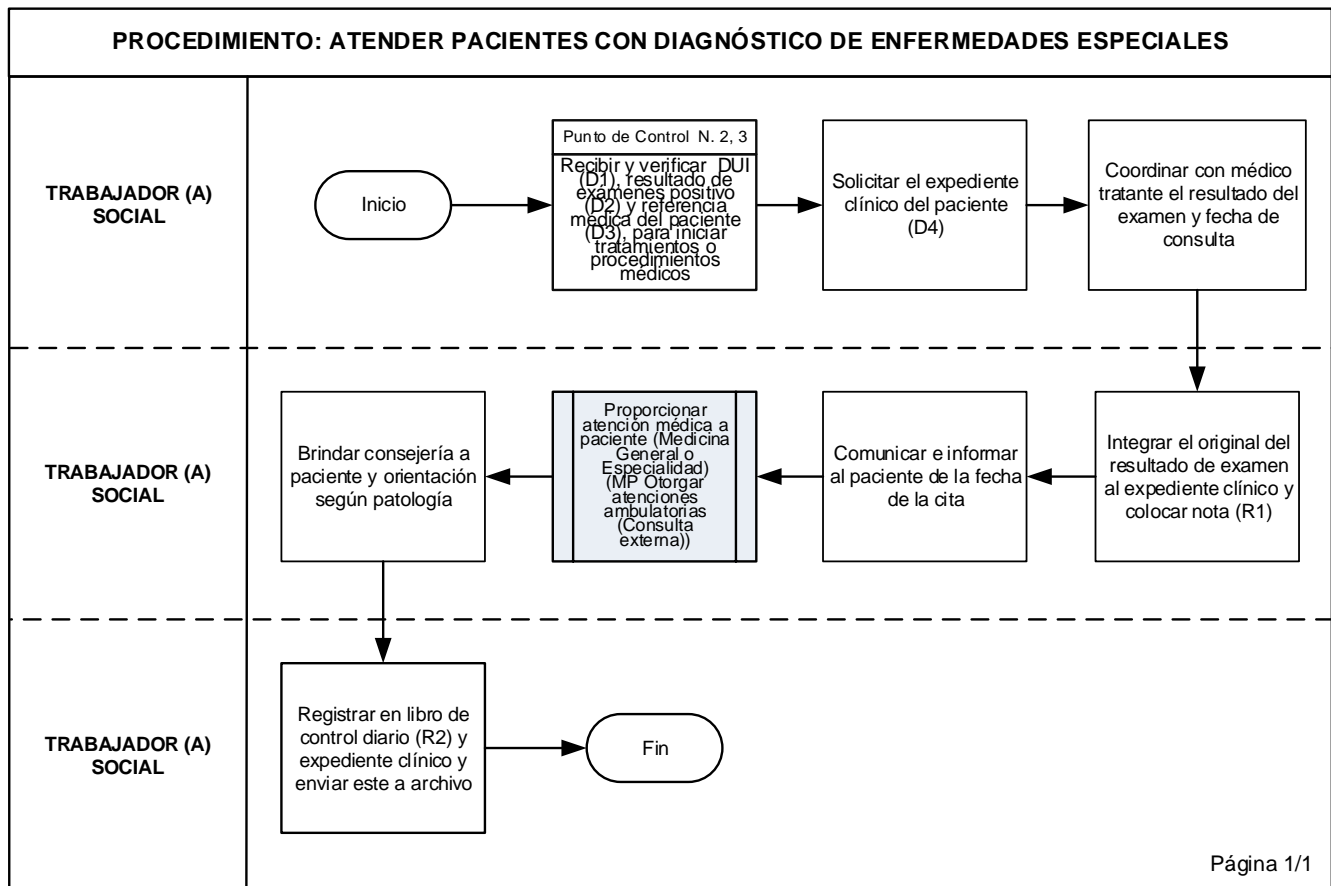
DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.6. ATENDER PACIENTES CON DIAGNÓSTICO DE ENFERMEDADES ESPECIALES


11.6.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. Trabajo Social debe dar seguimiento a los casos de pacientes con patologías crónicas infectocontagiosas y de riesgos que requieran de su atención.
2. El (la) Trabajador(a) Social al recibir el resultado del examen (de acuerdo a las patologías que requieran atención), debe verificarlo y comunicarse con el paciente a la mayor brevedad posible para que se presente al centro de atención a solicitar consulta con el médico correspondiente.
3. Cuando se atienda al paciente, el (la) Trabajador(a) Social debe recibir y verificar DUI y dar seguimiento al paciente para que reciba una atención adecuada, orientación y consejería sobre su tratamiento.

11.6.2. DIAGRAMA DE FLUJO



Página 1/1

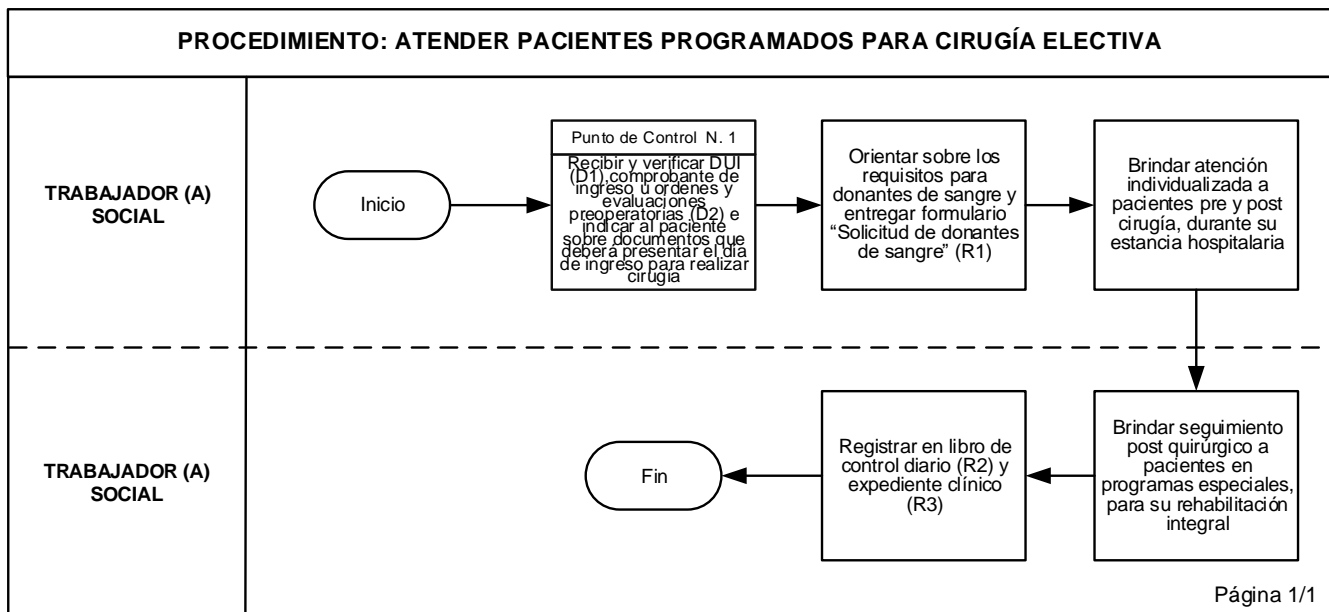
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD


11.7. ATENDER PACIENTES PROGRAMADOS PARA CIRUGÍA ELECTIVA

11.7.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe recibir y verificar DUI, comprobante de ingreso u órdenes y evaluaciones preoperatorias e indicar al paciente sobre documentos que deberá presentar el día de ingreso para realizar cirugía.
2. El (la) Trabajador(a) Social debe preparar emocionalmente al paciente y familiar en el proceso pre quirúrgico y post quirúrgico.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe comunicarse con los pacientes que no se presenten a sus citas para cirugías programadas.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar entrevista de concientización y brindar consejería sobre los requisitos de los donantes de sangre, previo al acto quirúrgico, para que el paciente asista a la programación quirúrgica.

11.7.2. DIAGRAMA DE FLUJO



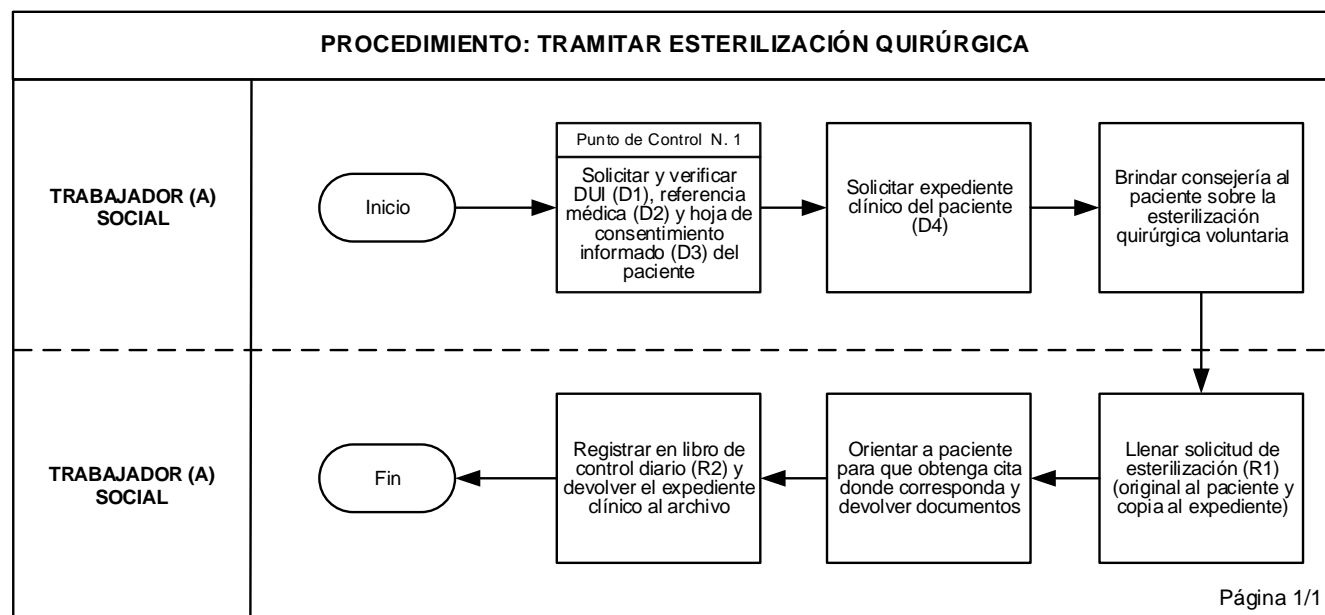
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.8. TRAMITAR ESTERILIZACIÓN QUIRÚRGICA


11.8.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe solicitar y verificar DUI y referencia médica del paciente, brindar consejería sobre este procedimiento y llenar el formulario de Solicitud de Consentimiento Informado sobre Esterilización Quirúrgico.
2. Este procedimiento podrá ser realizado a hombres o mujeres que soliciten una esterilización quirúrgica, los cuales deben presentar la solicitud de esterilización y el registro operatorio debidamente completado en el centro de atención donde se realizará la esterilización. Cuando la esterilización sea indicada a una mujer, ésta debe presentar además la referencia para esterilización por laparoscopia.

11.8.2. DIAGRAMA DE FLUJO



Página 1/1

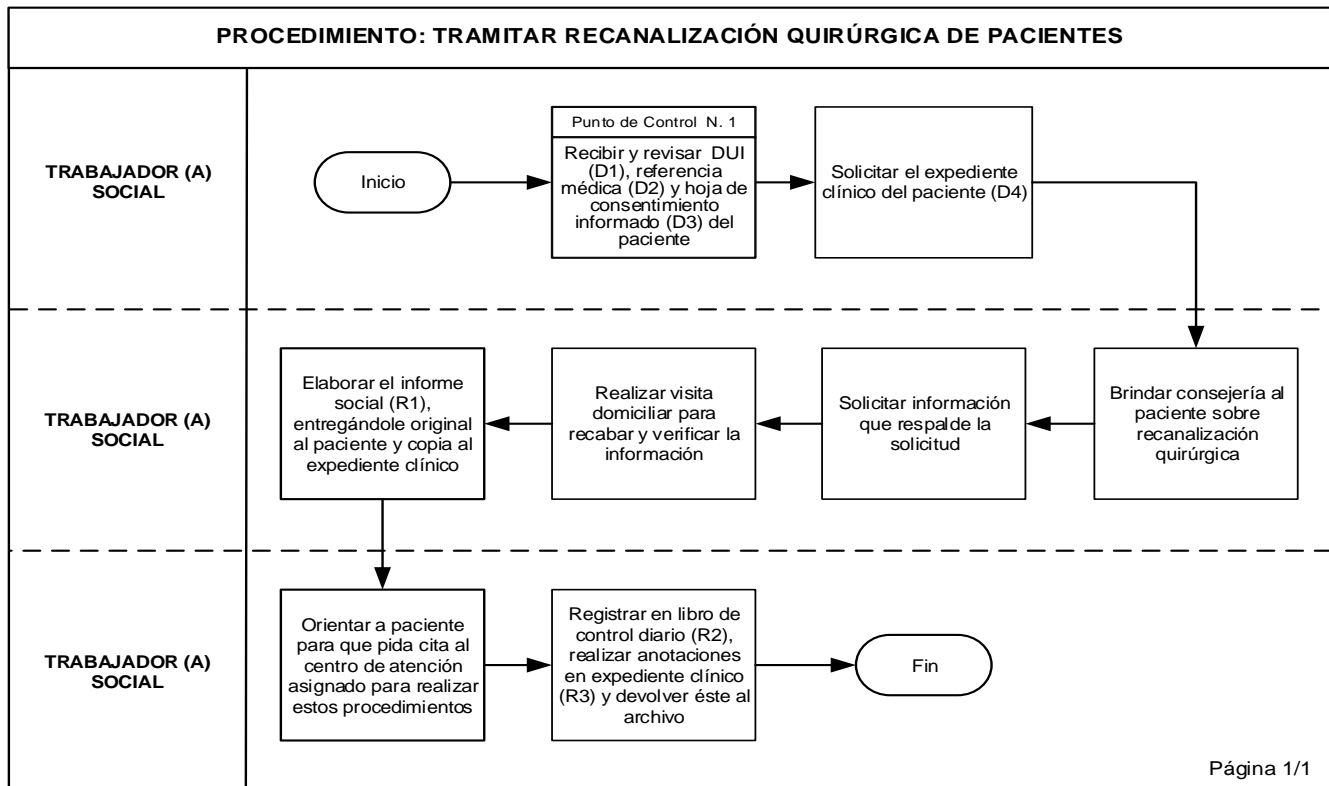
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.9. TRAMITAR RECANALIZACIÓN QUIRÚRGICA DE PACIENTES

11.9.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe solicitar y verificar DUI y referencia médica del paciente y brindar consejería sobre los requerimientos Institucionales que debe cumplir para dicho procedimiento
2. La recanalización es el proceso médico que se le practica a un paciente esterilizado para que pueda procrear nuevamente.
3. El (la) Trabajador(a) Social del centro de atención donde está siendo atendido el paciente, debe entrevistarlo para conocer su situación social, económica y familiar. Además, debe realizar visita domiciliar para verificar dicha información (cuando el caso lo requiera).
4. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar informe socio-económico en respuesta a la solicitud de la recanalización.

11.9.2. DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.10. ATENDER PACIENTES HOSPITALIZADOS

11.10.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

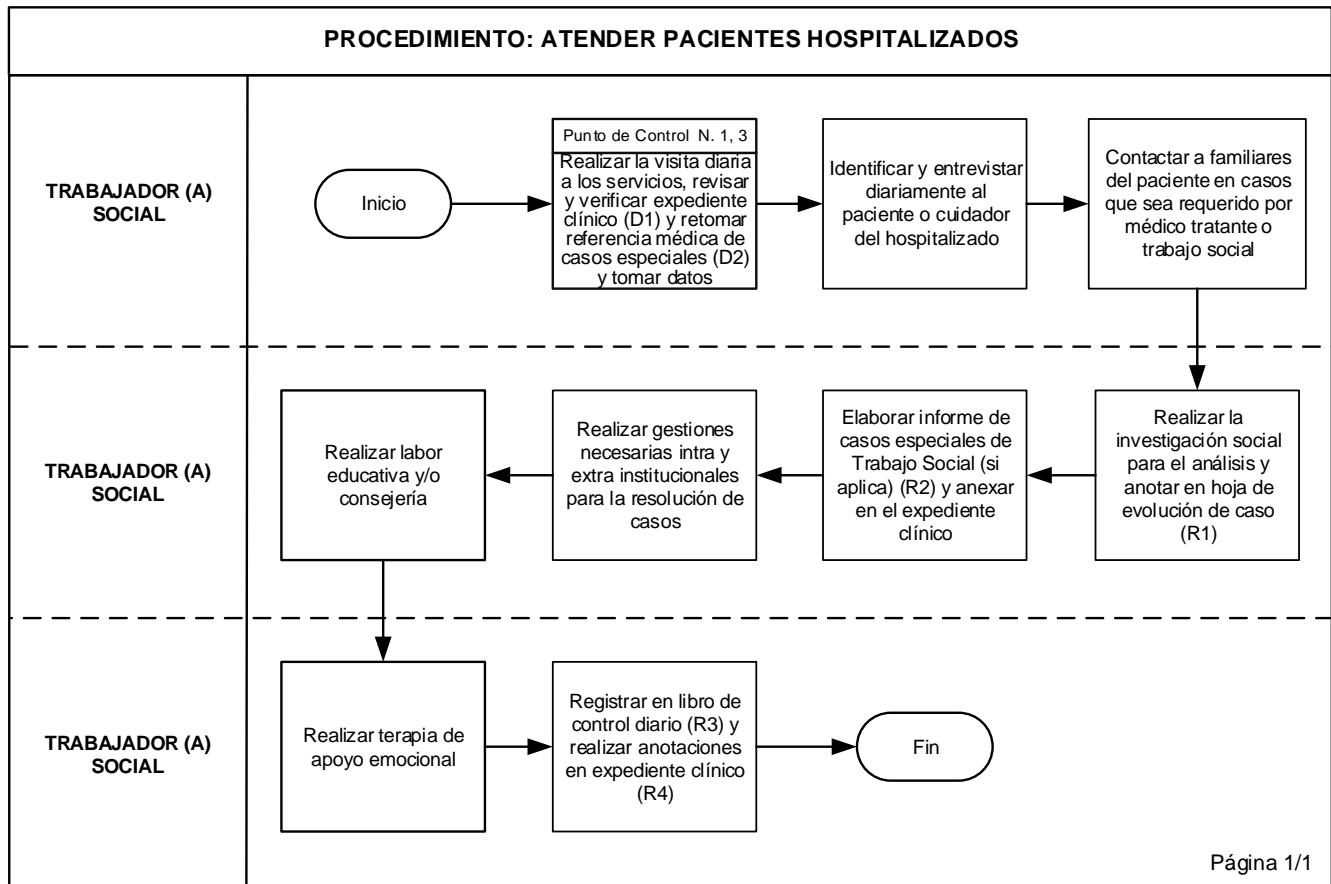
1. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar visita diaria al paciente encamado revisando y verificando expediente clínico, para conocer e identificar su situación integral para su plan de atención.
2. El (la) Trabajador(a) Social podrá integrarse al equipo multidisciplinario en la visita a pacientes encamados, para los aportes correspondientes.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe atender casos especiales de pacientes referidos por equipo multidisciplinario.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe identificar y dar seguimiento a pacientes ingresados que no reciban visita de familiares, para gestionar el apoyo familiar y evitar el abandono y casos especiales en base a normativas institucionales vigentes.
5. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar labor educativa y/o consejería, así como terapia de apoyo emocional al paciente y su familia.
6. El (la) Trabajador(a) Social debe atender oportunamente la solicitud del paciente ingresado en relación a la autorización de cobro de subsidio, pensión o de salarios.
7. El (la) Trabajador(a) Social a solicitud del paciente ingresado o de su familiar, debe extender constancias médicas o de hospitalización, según norma vigente.
8. En la investigación social el (la) Trabajador(a) Social debe entrevistar a los familiares del paciente hospitalizado, realizar visitas domiciliarias y empresariales (cuando lo amerite), a fin de obtener información útil que incida en la salud del paciente, brindándole alternativas de solución a la problemática presentada.
9. El (la) Trabajador(a) Social debe brindar terapia de apoyo emocional al paciente hospitalizado con diagnóstico de enfermedades especiales y/o su familia, que ayude a fortalecer su estado emocional y dar seguimiento en casos que ameriten continuidad para su pronta recuperación durante su estancia.
10. El (la) Trabajador(a) Social debe referir a inspección los casos que lo ameriten, detectados durante la visita hospitalaria para establecer derechos.




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.10.2. DIAGRAMA DE FLUJO



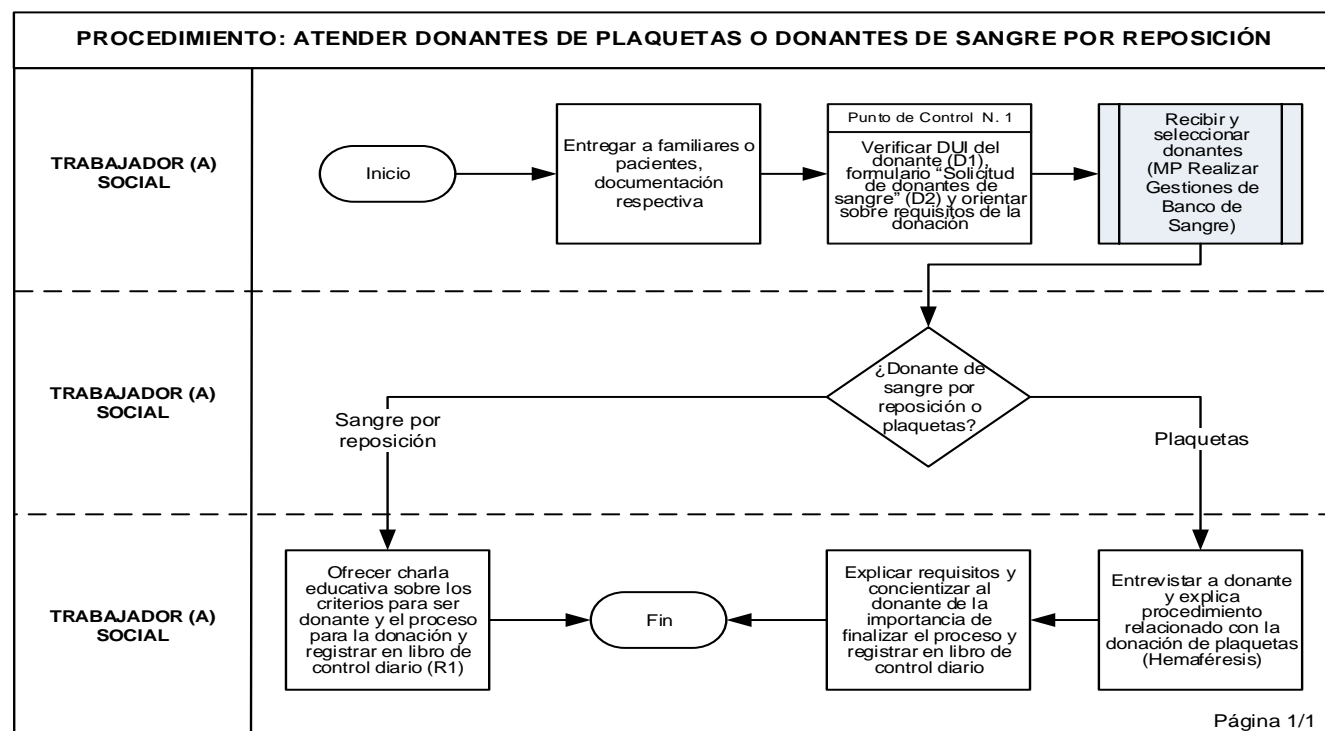
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.11. ATENDER DONANTES DE PLAQUETAS O DONANTES DE SANGRE POR REPOSICIÓN

11.11.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social debe verificar DUI del donante, solicitud de donación y brindar la orientación al donante sobre el proceso de donación de sangre y sus requisitos. La donación de sangre no es transferible y tiene validez de un año.
2. En el caso que el donante o usuario no presente la solicitud de donación de sangre, el (la) Trabajador(a) Social debe entrevistar al donante y proceder a entregarle una nueva solicitud al donante o usuario.
3. Para el caso de los pacientes con tipo de sangre con factor RH-, el (la) Trabajador(a) Social debe orientar que el donante sea del mismo tipo de sangre.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe concientizar al donante de finalizar el proceso de donación de plaquetas (que dura de 2 sesiones).
5. El (la) Trabajador(a) Social debe dar seguimiento al proceso de donación de plaquetas por requerimiento previo de cirugía o de pacientes de alta demanda transfusional.

11.11.2. DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.12. ATENDER DONANTES DIFERIDOS POR PRUEBAS DE TAMIZAJE REACTIVAS

11.12.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

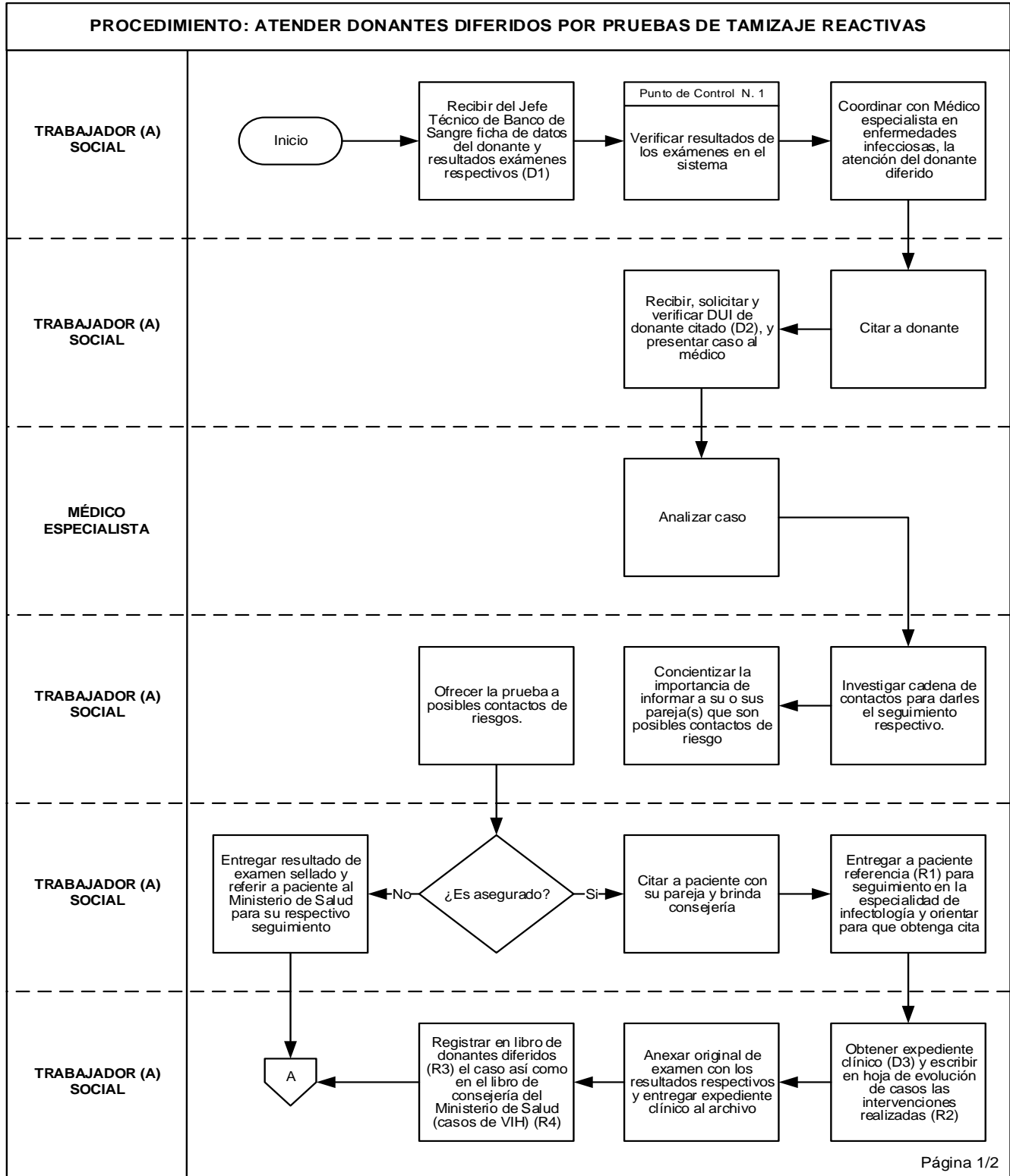
1. El (la) Trabajador(a) Social debe verificar resultados de exámenes y dar seguimiento de tamizajes de pruebas especiales a los casos de donantes con serologías positivas (VIH, sífilis, enfermedad de chagas, hepatitis B y C).
2. El (la) Trabajador(a) Social debe registrar en el expediente clínico y libro diario, el proceso de atención que el donante ha recibido.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar con médico especialista atención al donante diferido para su cita correspondiente.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe brindar consejería al paciente posterior a la consulta médica.




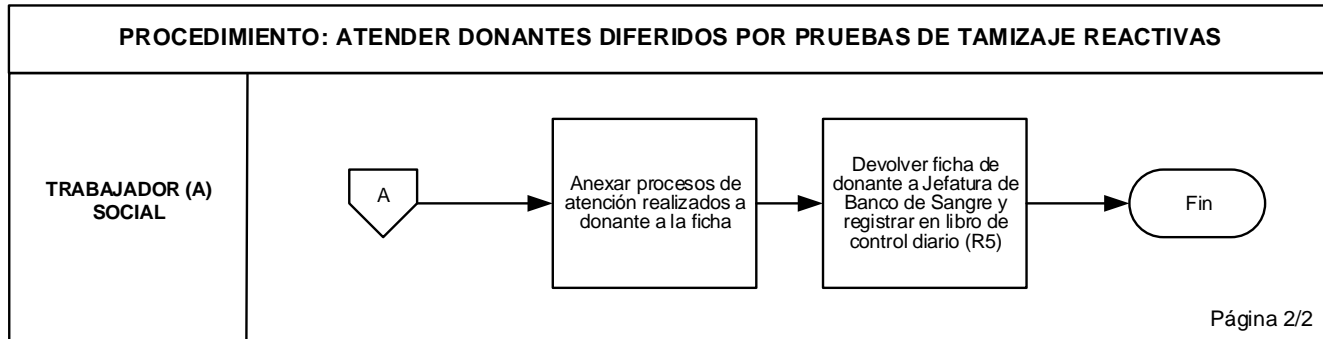
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.12.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD



11.13. ATENDER PROGRAMAS DE CAMPAÑAS DE DONACIÓN DE SANGRE ALTRUISTA

11.13.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

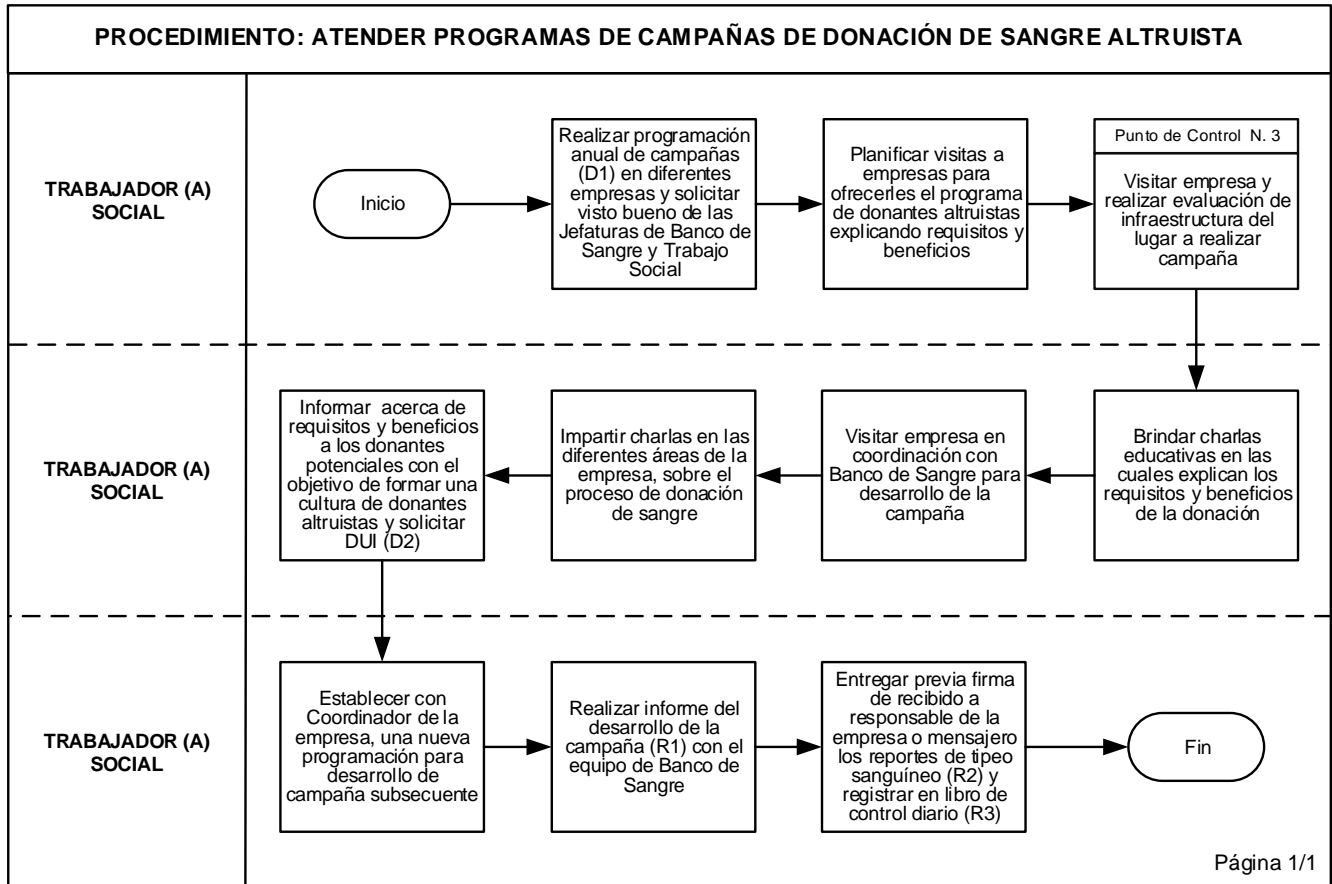
1. El (la) Trabajador(a) Social debe planificar, coordinar las campañas móviles de donación de sangre altruista, evaluando en conjunto con el equipo de Banco de Sangre el desarrollo de la campaña.
2. El (la) Trabajador(a) Social debe entregar una programación mensual de las campañas en las cuales se debe completar una matriz proporcionada por la División de Servicios de Apoyo, para solicitar los refrigerios que se entregarán a los donantes.
3. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar visitas extramurales a las empresas e instituciones para dar charlas de concientización al personal, coordinar y verificar las condiciones ambientales e infraestructura.
4. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar el transporte para las empresas donde se llevarán a cabo las campañas móviles de donación de sangre altruista.
5. El (la) Trabajador(a) Social debe coordinar con el representante de la empresa la entrega de tarjetas de tipo de donante altruista.



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.13.2. DIAGRAMA DE FLUJO





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.14. RESOLVER CASOS ESPECIALES EN RECIÉN NACIDOS

11.14.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. El (la) Trabajador(a) Social del centro de atención donde se encuentra ingresada la madre debe entrevistarle e informar sobre procedimiento e implicaciones de la entrega de su recién nacido con alta hospitalaria (ingresado en otro hospital o en el mismo) al padre o familiar autorizado por la madre, utilizando el formulario "Entrega de recién nacido con alta hospitalaria y madre fallecida o incapacitada para autorizar retiro". En caso que el paciente se encuentre en estado delicado se debe enviar memorándum informando condición de salud al hospital donde se encuentre ingresado el recién nacido o neonato.
2. El (la) Trabajador(a) Social del centro de atención donde se encuentra ingresada la madre debe llenar formulario "Entrega de recién nacido con alta hospitalaria y madre fallecida o incapacitada para autorizar retiro", obtener firma de consentimiento informado (mismo formulario) por la madre del recién nacido y firmar.
3. El (la) Trabajador(a) Social del centro de atención donde se encuentra el recién nacido con alta hospitalaria, debe solicitar DUI del padre o familiar autorizado y DUI de la madre del recién nacido en original.
4. Para los casos en que el recién nacido (con alta hospitalaria) y madre ingresada se encuentren en diferente centro hospitalario del ISSS, el (la) Trabajador(a) Social del Hospital donde se encuentra ingresada la madre del recién nacido debe entregar al padre o familiar autorizado por la madre, el formulario "Entrega de recién nacido con alta hospitalaria y madre fallecida o incapacitada para autorizar retiro" completamente lleno y firmado, para ser presentado a él (la) Trabajador(a) del Hospital donde se encuentra ingresado el recién nacido además de la documentación descrita en el numeral 3.
5. El (la) Trabajador(a) Social debe elaborar nota a vigilancia para el retiro del recién nacido del centro de atención y obtener visto bueno y autorización del Director, Subdirector Médico o personal designado por la Dirección para la entrega del neonato.
6. El (la) Trabajador(a) Social debe acompañar al padre o familiar autorizado, donde se encuentra ingresado el recién nacido y facilitar la documentación al personal de enfermería encargado para la entrega del neonato.



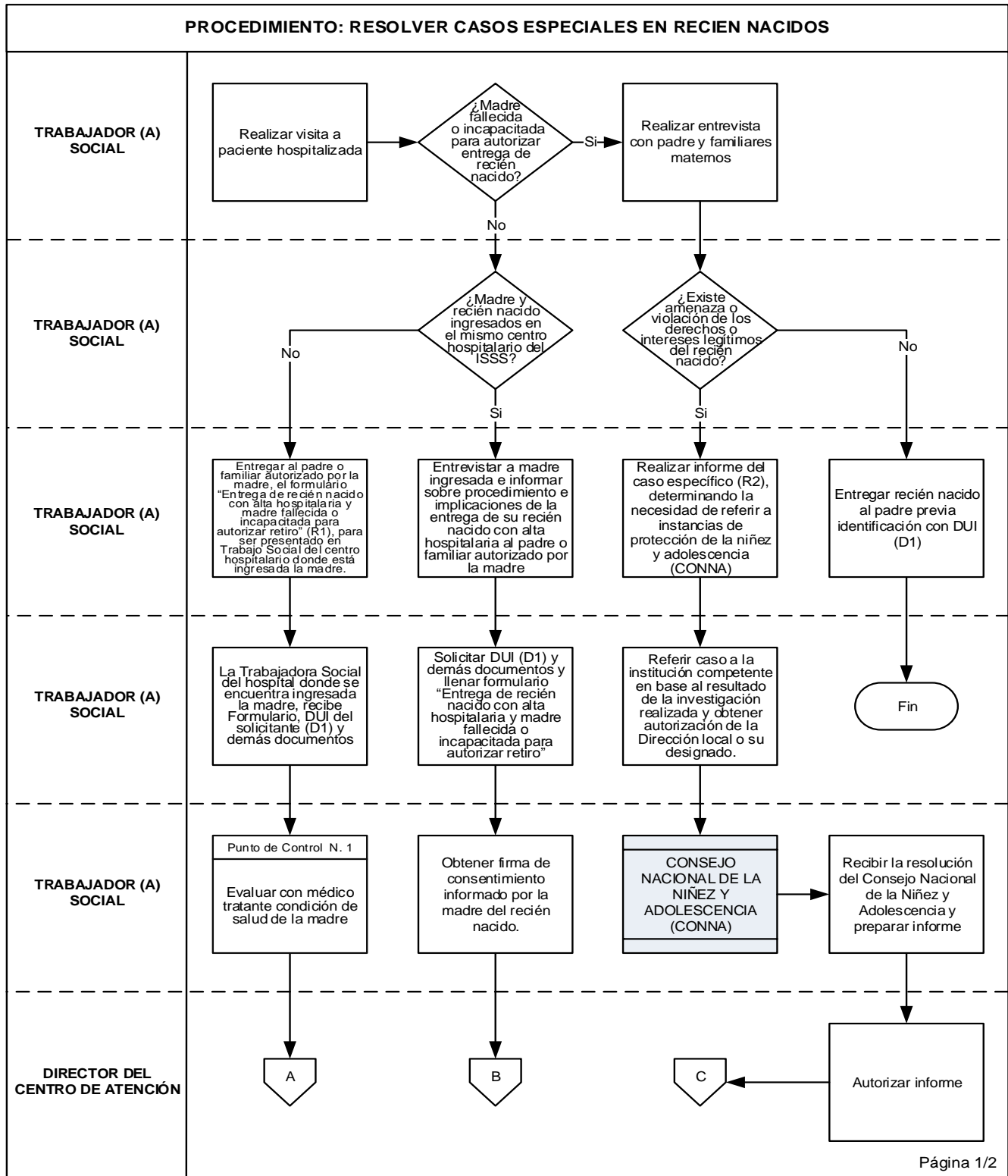
NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

7. El (la) Trabajador(a) Social debe obtener firma de Coordinadora o persona encargada del área donde se encuentra ingresado el recién nacido, para que haga entrega del neonato.
8. El (la) Trabajador(a) Social debe realizar entrevista con el padre y familiares maternos para constatar que no existe amenaza o violación de los derechos o intereses legítimos del recién nacido. De sospechar la existencia de una amenaza o violación de los derechos o intereses legítimos del recién nacido, en ausencia del padre se procederá a realizar informe del caso específico, determinando la necesidad de referir a instancias de protección de la niñez y adolescencia. (CONNA).
9. El (la) Trabajador(a) Social debe investigar, realizar estudio y referir en base a los resultados de la investigación realizada, los casos específicos que ameriten de recién nacidos a instancias de protección a la niñez y adolescencia, (CONNA) obteniendo autorización de la Dirección local o su designado.
10. El (la) Trabajador(a) Social debe recibir resolución del Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (CONNA) y preparar informe.
11. En todos los centros de atención donde haya hospitalización de recién nacidos, Trabajo Social debe canalizar la entrega del neonato con autorización de la Dirección local o designado en base a la resolución emitida por la Institución competente (Oficio, entre otros). La entrega del recién nacido puede ser al CONNA directamente o a la persona designada por dicha Institución.
12. El (la) Trabajador(a) Social debe acompañar a representantes del CONNA, entidades jurídicas y/o personas autorizadas a donde se encuentra ingresado el recién nacido y facilitar la documentación a la jefatura del servicio para su entrega.
13. El (la) Trabajador(a) Social debe registrar en libro diario y archivo de entrega de recién nacidos y anexar copia del informe en expediente clínico.



11.14.2. DIAGRAMA DE FLUJO

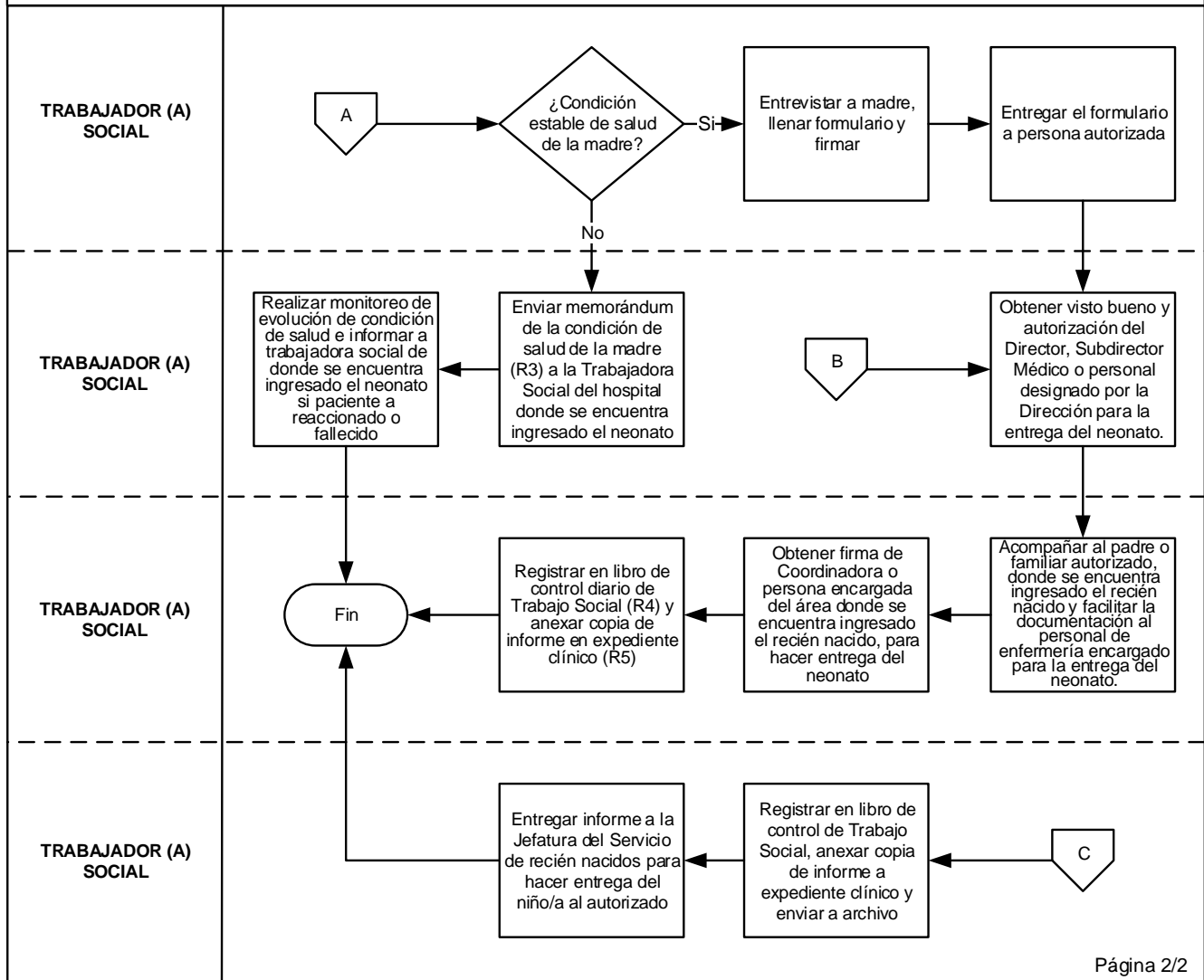




NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

PROCEDIMIENTO: RESOLVER CASOS ESPECIALES EN RECIEN NACIDOS





NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

11.15. ATENDER DERECHOHABIENTES EN CALIDAD DE CESANTES

11.15.1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1. En los Centros de Atención que no cuenten con Trabajo Social, es el designado por Dirección local quien debe atender y realizar las gestiones para acreditar el derecho de prestaciones de salud y medicamentos para trabajadores cesantes y su beneficiaria embarazada.
2. El Trabajador Social debe entrevistar al trabajador cesante, solicitar expediente clínico, verificar la cantidad de especialidades médicas por las cuales se encuentra en control y entregar formulario "Solicitud de prestaciones de salud y medicamentos para trabajadores cesantes y su beneficiaria embarazada".
3. El trabajador cesante que posea controles médicos por una sola especialidad y la beneficiaria embarazada, no debe recibir la asesoría médica, únicamente debe presentar el formulario lleno y firmado.
4. Cuando el paciente se encuentre en control por dos o más especialidades médicas, el Trabajador Social debe realizar las gestiones para que el trabajador cesante reciba asesoría por parte del médico tratante.
5. El Trabajador Social o designado por Dirección local debe remitir el expediente clínico, al médico tratante encargado de brindar asesoría al trabajador cesante acerca de las condiciones de sus padecimientos y la relevancia e importancia de escoger una especialidad médica.
6. El Trabajador Social o designado por Dirección local, debe recibir debidamente completado el formulario "Solicitud de prestaciones de salud y medicamentos para trabajadores cesantes y su beneficiaria embarazada" y remitirlo a la Sección Acreditación de Derechos.
7. El Trabajador Social o designado por Dirección local debe recibir el certificado único de cesantía o nota de denegatoria de la Sección Acreditación de Derechos y explicarles a los pacientes que reciban el certificado de cesantía la prestación que va a recibir en su calidad de trabajador cesante.
8. Cuando el paciente ha completado las 52 semanas a las que tiene derecho para las prestaciones médicas y si este lo requiere, Trabajo Social debe solicitar al médico tratante en su última consulta una referencia para que éste continúe su tratamiento en



NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.

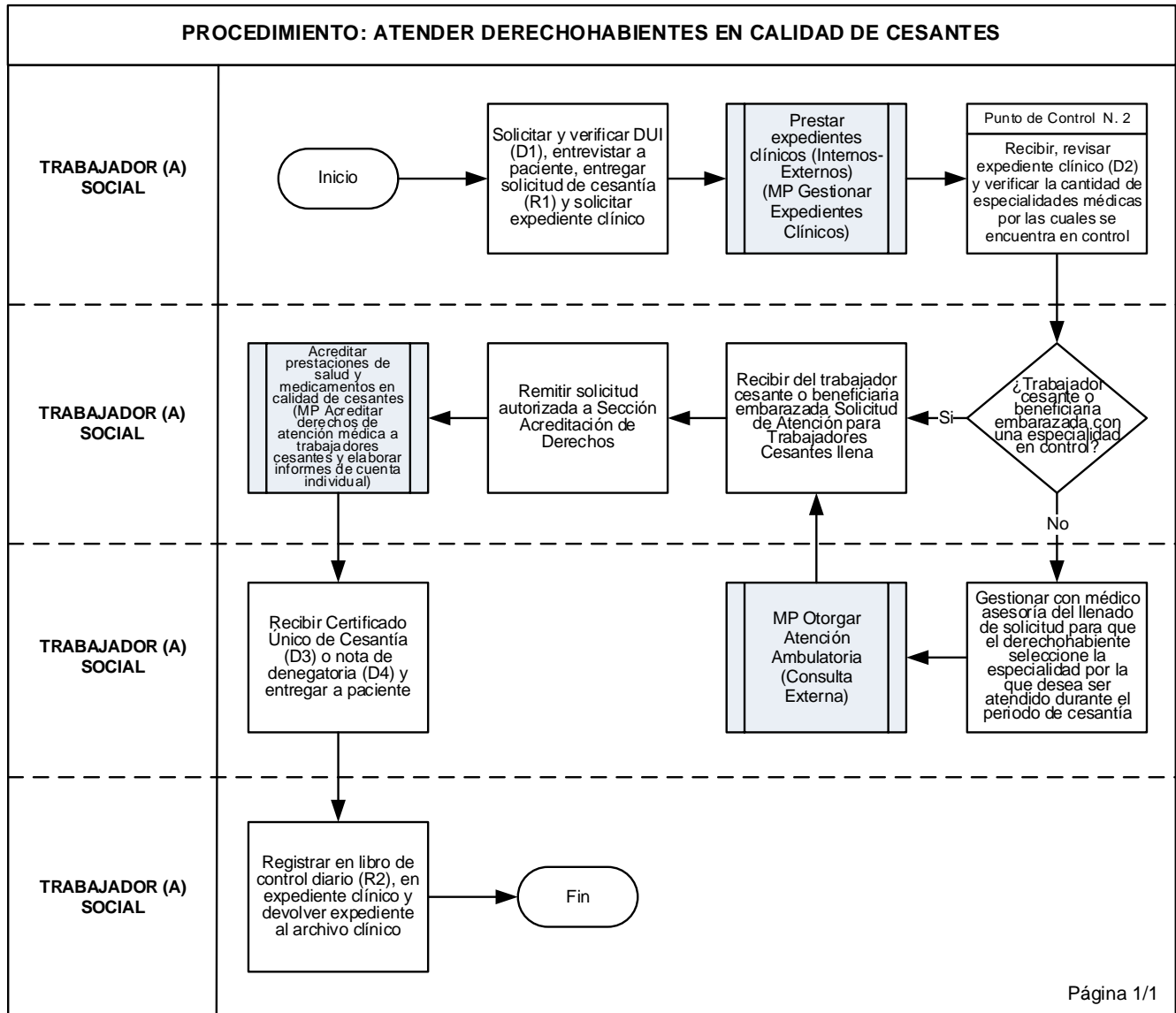
DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD


un Centro de Salud del sistema público o al centro privado al que desee ser referido, la cual será entregada al paciente y registrada por Trabajo Social.

9. Cuando al trabajador cesante se le agreguen especialidades adicionales derivadas de la especialidad base, que hayan sido autorizadas por el médico tratante y Director, el Trabajador Social o designado por Dirección local debe notificar y remitir a Sección Acreditación de Derechos el certificado único de cesantía con las otras especialidades autorizadas.
10. Cuando el trabajador cesante haya estado en control con dos o más especialidades, el trabajador social debe realizar las gestiones necesarias para que se le emitan las referencias de las otras especialidades por las que no será atendido por el instituto, para continuar su tratamiento en un centro de atención del ministerio de salud o al centro privado de su elección.



11.15.2. DIAGRAMA DE FLUJO



	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIONAR TRAMITES DE TRABAJO SOCIAL.
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

12. REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Acuerdo Dirección General N° 2003-05-0859	[REDACTED]	Encargado Proceso Centros de Atención ISSS
Fecha: Mayo - 2005	Fecha: Noviembre - 2003	Fecha: Noviembre - 2003

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
División de Desarrollo y Planificación Institucional	[REDACTED]	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
Fecha: Julio - 2007	Fecha: Abril - 2008	Fecha: Octubre - 2008	
MODIFICACIÓN:			

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por	VERSIÓN
Licda. Silvia Oviedo	[REDACTED]	Dr. Edwin Roberto Salmerón Hernández	2.0
Fecha: Enero 2021	Fecha: Noviembre 2022	Fecha: Noviembre 2022	

MODIFICACIÓN: Se extrae proceso del MNP Hospitales_Octubre 2008, MNP Unidades Médicas_Abril 2008, Normas y Procedimientos de Trabajo Social del ISSS_Noviembre 2012 y Normativa para la atención médica a trabajadores en calidad de cesantes_Febrero 2017, y se actualiza como Manual de Proceso Gestionar Trámites de Trabajo Social en el cual se ha implementado la gestión por procesos e incorporado al manual la ficha técnica del proceso, ficha de riesgos del proceso y ficha de indicadores.