



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ESTADO  
NIT – 832001986-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Trabajo Social

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 1 de 5

### 1. MACROPROCESO: GESTION SOCIAL

#### 1.1. OBJETIVO DEL MACROPROCESO:

Lograr el reconocimiento interinstitucional como profesionales, brindando los aportes necesarios motivantes tanto en el ámbito personal como interdisciplinario que se traduzca en el bienestar, calidad de vida y satisfacción del Trabajador Social, del grupo, paciente, familia y entorno social. Estableciendo los canales de comunicación que sirvan de soporte, orientación y apoyo entre esta institución y otras que busquen satisfacer los mismos objetivos y necesidades del usuario (cliente- paciente).

#### 2. NOMBRE DEL PROCESO: TRABAJO SOCIAL

##### 2.1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Conocer, gestionar y promocionar los recursos existentes entre las instituciones y profesionales de otras ramas de las ciencias que puedan contribuir a la pronta solución de la problemática del paciente.

#### 3. ALCANCE:

Inicia: Recibido de la interconsulta o información verbal o escrita

Termina: Ubicación o reporte del paciente al pagador en institución o entidad contratada.

#### 4. RESPONSABLE: Subgerente de Servicios de Salud- Trabajadora Social.

### 5. CICLO DEL PROCESO

#### 5.1 PLANEAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Medico, Subgerencia de Servicios de Salud y /o Subgerencia Administrativa y financiera	Interconsulta en medio físico. Equipo de computo, teléfono-fax. fotocopiadora.	Recepcionar la interconsulta o información	Recibido de la interconsulta en físico	Usuarios del hospital san José del Guaviare
2	Trabajador (a) social	Equipos e insumos de oficina, internet. Libros, documentación para actualizar.	Elaborar y/ o actualizar guías de manejo, protocolos, procesos, procedimientos y demás documentos necesarios para el área.	Guías de manejo, protocolos y documentos elaborados y/ o actualizados necesarios para el área.	Trabajador (a) social y demás áreas que lo requieran.
3	Trabajador (a) social –auxiliares	Equipos e insumos de oficina.	Elaborar plan de acción anual.	Plan de acción del área de Trabajo Social	Planeación, Control Interno de Gestión,



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ESE  
NIT – 832001988-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Trabajo Social

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 2 de 5

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
	Administrativo	Plan de acción vigencia anterior.			trabajador (a) social
<b>5.2 HACER</b>					
1	Trabajador (a) social, Auxiliar Administrativo	Verificación de información, buscar información en las diferentes instituciones, verificación de derechos, interactuar con paciente y las diferentes áreas.	Contactar pagador o instituciones de la red contratada, o entidades que pueden colaborar en los diferentes casos.	Ubicación y orientación de pacientes	Usuarios del hospital san José del Guaviare
2	Trabajador (a) social Auxiliar Administrativo	Equipos e insumos de oficina. Registros de información, requerimiento interno y/ o externo.	Elaborar y presentar informes	Informe de gestión (mensual) y demás informes requeridos.	Entes de control, Planeación y demás procesos que lo requieran.
3	Trabajador (a) social	Equipos e insumos de oficina. Registros de información, requerimiento interno y/ o externo.	Socializar y documentar. Procesos procedimientos, guías y protocolos elaborados y/o actualizados al personal del área y a personal administrativo y asistencial	Listadas de socialización	Personal administrativo y asistencial
4	Trabajador (a) social	Equipos e insumos de oficina. Registros de información de las diferentes instituciones de orden municipal, departamental y nacional.	Asistir y participar en los comités de orden Municipal y Departamental, Como son Institución amiga mujer infancia (IAMI), coordinación y Orientación a la alianza de usuarios, Red de Buen Trato Municipal. Violencia sexual y reproductiva e intrafamiliar, Auto 173 de 2012 Corte Constitucional, Comité de Peticiones	Informes, conocimiento de rutas de atención de las diferentes instituciones y conocimiento de las políticas de atención de las diferentes instituciones	Usuarios y todos los procesos.



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ENECOP  
NIT – 832001966-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Trabajo Social

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 3 de 5

Quejas, Reclamos y Felicitaciones.  
Indagando y recolectando la información necesaria para brindar una mejor atención y orientación a la población usuaria de la IPS.

### 5.3 VERIFICAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Médico, Subgerencia de Servicios de Salud y /o Subgerencia Administrativa y financiera.	Información o justificación de la solicitud o reporte.	Confirmar información y lo pertinente a lo solicitado por el medico tratante	Definir conducta bien sea ubicación de familia, ubicación de hogar provisional, de transporte o ayuda en consecución de medicamentos. reporte de situaciones de violencia sexual , maltrato y pacientes abandonados	Usuarios del hospital san José del Guaviare
2	Trabajador (a) social	Formato de evaluación de adherencia	Evaluar la adherencia a los procesos y procedimientos vigentes	Evaluación de adherencia a los procesos	Personal administrativo y asistencia de la institución.

### 5.4 ACTUAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	EPS, IPS .o instituciones del orden nacional, departamental o municipal, ONG y Trabajador social. Auxiliar administrativo	Interconsultas con respuesta, epicrisis, formulas, justificaciones; formato de entrega de pacientes albergues, centro de recuperación nutricional, hogares de protección,hogami,	Orientación, y ubicación de las diferentes interconsultas y entrega o traslado de pacientes.	Solución satisfactoria de la dificultad o situación irregular del paciente.	Usuario o paciente satisfecho.



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL EMBALAJE  
NIT – 832001988-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Trabajo Social

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 4 de 5

		transporte entre otros. Estudios socioeconómicos, exoneraciones de copagos, autorizaciones de alimentación acompañantes, radicación de solicitudes en las EPS. Oficios entregados de reporte a las diferentes instituciones.					
2	Trabajadora social, asesor (a) calidad, Subgerencia de Servicios de Salud.	Insumos de oficina. Formato plan de mejoramiento y seguimiento.	Establecer acciones preventivas y correctivas en el proceso		Plan de mejoramiento y seguimiento.		Trabajo social, Calidad, Subgerencia de Servicios de salud y procesos que lo requieran.
<b>6. INDICADOR (ES)</b>							
N°	Nombre del indicador	Numerador	Denominador	Responsable	Meta de cumplimiento	Frecuencia de medición y reporte	Fuente de Verificación
<b>7. RIESGO (S)</b>							
7.1. Falta de evidencias físicas al momento de recolectar la información de manera verbal				Punto de control: Realizando una buena admisión del paciente. Escanear documentación.			
7.2. No disponibilidad de medios de transporte para el paciente,				Punto de control: Mejorar vías de acceso y aumento de movilidad.			
7.3. Información errónea suministrada por el paciente				Punto de control: Verificación en diferentes fuentes de información.			
<b>8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL</b>							
Constitución Política Nacional.			Derechos fundamentales del ciudadano				
Ley 100 de 1993			Por medio de la cual se creó el sistema de Seguridad Social en Salud.				
Ley 734 de febrero 5 de 2002			Código único disciplinario- derechos y deberes del funcionario				



HOSPITAL  
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE  
EMPRESA PÚBLICA DEL ESE  
NIT - 832001988-2

## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Trabajo Social

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 5 de 5

Ley 53 de 1977	Por medio del cual se reglamentación de la profesión de Trabajo Social	
Decreto 2833 de 1981	Por el cual se reglamenta la ley 53 de 1977	
Decreto 1757 de 1994	Organiza y establece modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.	
Decreto 4747 de 2007	Procesos de referencia y contra referencia	
Acuerdo 029 de 2011 CRES	Nivelación del Plan Obligatorio de Salud.	
<b>9. Procedimientos/ Lineamientos/Guías/ Instructivos/ Registros/ Etc.</b>		
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>	
	Procedimiento Ubicación y orientación de pacientes	
	Procedimiento Estudios socioeconómicos e investigaciones	
	Procedimiento Atención social a pacientes con enfoque diferencial y víctimas de violencia sexual, intrafamiliar y maltrato.	
	Formato de estudio socioeconómico exoneración.	
	Formato solicitud de albergues y/o transporte	
	Formato entrega pacientes a albergues, centro de recuperación Nutricional y otros	
	Instrumento provisional de clasificación socioeconómica para identificar población participante vinculada sin capacidad de pago antes de ser estudiada por encuesta SISBEN.	
<b>10. Control de cambios del proceso</b>		
<b>Fecha</b>	<b>Cambio</b>	
<b>ELABORO: MARIELA ROJAS SALAZAR</b> <i>Trabajadora Social</i>	<b>REVISÓ: CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS</b> <i>Coordinador médico</i>	<b>APROBO: JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ</b> <i>Subgerente de Servicios de Salud</i>
	<b>DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS</b> <i>Asesora de Calidad</i>	