

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 1 de 13

Atención a Pacientes Vulnerables

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 2 de 13

INDICE DE CONTENIDOS

	Página
Propósito	3
Alcance	3
Responsabilidades	4
Descripción del proceso y áreas involucradas	4
Procedimiento para la atención de pacientes vulnerables	9
Flujograma	13

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 3 de 13

Atención a Pacientes Vulnerables

En la mayor parte de las sociedades existen colectivos que se enfrentan con obstáculos de diversa índole que les impiden disfrutar de los derechos humanos de los que son titulares con la misma amplitud y profundidad con la que lo hacen el resto de ciudadanos. A esta situación podemos calificarla como vulnerabilidad.

La vulnerabilidad es el resultado de los impactos provocados por el patrón de desarrollo vigente pero también expresa la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad para enfrentarlos, neutralizarlos u obtener beneficios de ellos. Frecuentemente se identifica la condición de pobreza de la gente con vulnerabilidad. Sin embargo, la inseguridad e indefensión que caracterizan a la vulnerabilidad no son necesariamente atribuibles a la insuficiencia de ingresos.

El concepto de vulnerabilidad se aplica a aquellos sectores o grupos de la población que, por edad, sexo, estado civil, religión, discapacidad, estrato social y origen étnico, se encuentran en condición de riesgo que les impide incorporarse al desarrollo y acceder a mejores condiciones de bienestar.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos considera una amplia gama de grupos vulnerables que incluye a mujeres, refugiados, personas con VIH/SIDA, personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, enfermos mentales, personas con discapacidades, migrantes, jornaleros agrícolas, desplazados internos y adultos mayores. Asimismo, la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables enfoca su atención a cuatro grupos: niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

1. Propósito

Contar con el procedimiento que permita identificar dentro del Centro de Excelencia Medica en Altura a los pacientes considerados como vulnerables, lo cual puede deberse a su edad, o a la naturaleza crítica de su estado físico y mental, o bien de sus necesidades especiales de atención y de protección

2. Alcance

De acuerdo con los lineamientos, políticas e instalaciones de la organización, contamos con el servicio de atención para pacientes vulnerables, personas con VIH/SIDA, personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, enfermos mentales, personas con discapacidades, extranjeros, mujeres embarazadas y adultos mayores. Asimismo enfoca su atención a cuatro grupos: niños, adolescentes y personas con discapacidad, de igual manera se cuenta con la licencia para tratar a pacientes candidatos a trasplante

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 4 de 13

renal.

3. Responsabilidades

Directores y subdirectores

- Establecer los procedimientos para guiar la identificación de los pacientes considerados vulnerables.
- Elaborar políticas y procedimientos aplicables para la atención de los pacientes vulnerables.
- Favorecer la capacitación del personal que deba aplicar la atención a los pacientes vulnerables.

Líderes de Áreas y Personal Médico.

- Identificar a los pacientes de vulnerables.
- Aplicar los procedimientos de atención de la índole requerida a dichos pacientes, ya se trate de acciones médicas en forma directa, o bien las desempeñadas por los diversos servicios de diagnóstico y de apoyo del Instituto.
- Establecer los enlaces necesarios con el personal de enfermería para la atención de los pacientes vulnerables.
- Establecer los enlaces necesarios cuando un paciente deba ser trasladado.

Personal de Enfermería

- Identificar a los pacientes vulnerables
- Aplicar los procedimientos de enfermería de la índole requerida a los pacientes vulnerables.
- Establecer los enlaces necesarios con el personal médico que favorezcan tanto la identificación de los pacientes vulnerables y la aplicación de los procedimientos de la índole requerida.

Personal de los Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos

- La aplicación de las medidas y procedimientos correspondientes a cada uno de los pacientes vulnerables.

4. Descripción del Procedimiento y Áreas Involucradas

No.	Responsable	Actividad
1	Área Correspondiente y atiende de acuerdo con su procedimiento establecido	Identifica al paciente que por sus signos y síntomas se clasifica como paciente en situación vulnerable.

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 5 de 13

2	Área Correspondiente en Atención	Instala de manera inmediata las medidas de la índole requerida, de acuerdo con la contingencia que haya colocado al paciente en situación de vulnerabilidad
3	Área Correspondiente en Atención	Comunica el estado del paciente al personal médico.
4	Psicología	Mantiene al paciente vigilado en forma permanente y con las medidas especiales que se le apliquen.
5	Enfermería	En caso de contingencia comunica al resto del equipo de enfermería para obtener apoyo en grupo, que permita incrementar la eficiencia de las medidas para la estabilización del paciente.
6	Servicio Médico	Si el paciente amerita traslado a otro servicio dentro del Instituto o a otra instalación de atención médica, aplica las medidas respectivas.
7	Dispensario / Servicio Médico	Alerta telefónicamente al servicio al que será trasladado el paciente.
8	Psicología	Alerta al personal de enfermería sobre la posibilidad de que un paciente se convierta en un caso de riesgo. Dicha alerta se lleva a cabo en el momento en que se suscite, durante cualquier horario. Incrementa la vigilancia del paciente vulnerable.
9	Servicio Médico	Médico Acude de inmediato al llamado del personal de enfermería y aplica las medidas de la índole requerida.
10	Área Correspondiente en Atención	Una vez atendido el paciente, se determinan sus necesidades, así como su traslado, alta médica y se establece de manera personal los enlaces necesarios para garantizar la atención.

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 6 de 13

Atención Externa

La coordinación y remisión se produce en la Atención Primaria, Unidades de apoyo y Hospitales para garantizar la adecuada atención a los/las pacientes y la continuidad asistencial lineal.

A su vez se coordina y se remite a los servicios de otros sistemas de protección social (Servicios Sociales, Seguridad Social, Educación, Justicia...) Cuando un/a paciente ya atendido/a en su medio, por Atención Primaria, Servicios Sociales Municipales u otros, acude al hospital, se pone en marcha el circuito de coordinación. La demanda concreta respecto al/la paciente se hace al Área Psicológica con carácter de urgencia para que se proceda a la intervención social en el Hospital.

El Área Psicológica realizará la valoración y establecerá el plan de intervención adecuado a las características del/de la paciente (problemática social, diagnóstico clínico, pronóstico, previsión de la duración del periodo de hospitalización,) Durante la intervención del/la (sea en urgencias, consultas externas u hospitalización), la coordinación se hará de forma bidireccional y continua multidisciplinariamente con el servicio demandante de la intervención como con otros necesarios para la resolución de la problemática.

La coordinación y la remisión del/de la paciente desde el hospital hacia otro recurso o servicio, se produce, en general, de manera informal, no estando generalizados los procesos.

El informe social es el instrumento adecuado que formaliza la coordinación y remisión entre la organización de Atención y el exterior. Por último, añadir que los procesos de intervención que se presentan a continuación contienen de algún modo las pautas de coordinación y remisión para el logro de los objetivos de dichos procesos.

Atención Interna

No se puede dejar de mencionar que el sistema óptimo de remisión interna a Psicología consiste en la implantación del programa de planificación del alta, ya que con las características de la dinámica hospitalaria es importante poder prever el alta socio-sanitaria desde el ingreso, con el objetivo de evitar las estancias innecesarias, derivadas de una planificación incorrecta o tardía del alta, por precisar el/la paciente de recursos sociosanitarios no previstos hasta el momento de la hospitalización pero previsibles durante la misma.

Este sistema de remisión consiste en detectar los casos sociales potenciales al ingreso y con la máxima

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 7 de 13

antelación posible, poder planificar el alta de aquellos casos, que previsiblemente, precisarán de recursos sociosanitarios a su salida del hospital.

Actualmente el Área psicológica trabaja “a demanda”, es decir, que el personal sanitario (médico y de enfermería) es el que detecta un posible problema social y solicita la valoración e intervención del Área Psicológica o bien a petición del propio enfermo/a o su familia. En numerosas ocasiones en el momento del alta médica.

La petición de valoración e intervención a Psicología se formaliza a través de la hoja de interconsulta de uso habitual entre los distintos servicios. En la Historia Clínica informatizada la remisión se realiza electrónicamente.

Con respecto a pacientes funcionan unos procesos que establecen unos criterios de remisión al Área de Psicología tales como:

- Adicciones
- Falta de autonomía para las actividades de la vida diaria
- Ingresos solo/a
- No tener domicilio
- Mayor de 70 años viviendo solo/a o con cónyuge o cuidador/a de edad similar
- Vive solo/a
- Enfermo/a crónico/a
- Con reingresos con sospecha de no seguir pautas médicas
- Caída o fractura
- Enfermo/a terminal
- Presencia de deterioro cognitivo o alteración mental

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 8 de 13

Procesos de intervención

Un proceso es el conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, que a partir de una o varias entradas de materiales o información, dan lugar a una o varias salidas de materiales o información con valor añadido. Para que un proceso sea estandarizable tiene que tener varias condiciones: ser repetitivo (que se pueda aplicar a muchos supuestos diferentes), tener diversos desenlaces y confluencia de diversas responsabilidades.

La estandarización de los procesos se plasma en el flujograma o diagrama de flujo o diagrama de procesos. El diagrama o esquema de un proceso de trabajo, es una imagen que visualiza el modo en que las personas desempeñan su trabajo. Los procesos que se presentan al final del documento y siguen la siguiente estructura: propósito, alcance, políticas de operación, descripción de proceso y flujograma, pasos del proceso, criterios de actuación y normativa de referencia.

Proceso básico de intervención

El personal hospitalario debe contar con un proceso base que sirva como referente para su intervención. Será aplicado por todos los/las trabajadores siguiendo unos criterios básicos de actuación, independientemente de la problemática sociosanitaria y diagnóstico que presente el/la paciente.

Proceso específico

La existencia de los procesos específicos no viene determinada por la patología ni su grado de gravedad, ni por la pertenencia del/de la paciente a un colectivo o grupo de población, sino por la peculiaridad y/o complejidad de las intervenciones que se realizan desde la organización.

La particularidad de los procesos específicos está fundamentada en el cumplimiento de la normativa vigente, la obligatoriedad de realizar determinadas actuaciones y el uso de documentación específica, diferente para los distintos organismos con los que se interrelaciona la organización.

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 9 de 13

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES VULNERABLES

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 10 de 13

Propósito

- Establecer los procedimientos técnico-administrativos que competen a la organización, en la atención a pacientes considerados como vulnerables o de alto riesgo y dar cumplimiento a las normas establecidas por la Ley General de Salud.

Alcance

- A nivel interno el procedimiento es aplicable al personal clínico, no clínico y a los líderes de la Organización.
- A nivel Externo el Procedimiento es aplicable a usuarios y pacientes que acuden a la Organización.

Estándares Centrados en el Paciente

Acceso y Continuidad de la Atención (ACC)

- ACC. 1.4. Barreras para el acceso y prestación del servicio.

Derechos del Paciente y de su familia (PFR)

- PFR.1.5 Brindar protección adicional a los pacientes vulnerables

Atención de pacientes (COP)

- COP.10 Atención de los pacientes de alto riesgo

Políticas de operación, normas y lineamientos

- La Organización considera como pacientes vulnerables a personas con VIH/SIDA, personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, enfermos mentales, personas con discapacidades, extranjeros, mujeres embarazadas y adultos mayores. Asimismo enfoca su atención a cuatro grupos: niños, adolescentes y personas con discapacidad, de igual manera se cuenta con la licencia para tratar a pacientes candidatos a trasplante renal.

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 11 de 13

- El personal clínico y no clínico de la Organización que participa en el procedimiento para la participación con los pacientes considerados vulnerables o de alto riesgo, deberá conocer y aplicar en el ámbito de su competencia.
- El Área de Psicología, para la orientación y atención de los pacientes con discapacidad auditiva, procura comunicarse por medio de la escritura.
- El Área de Psicología brinda información a los visitantes con discapacidad visual sobre los requisitos y/o tramites dentro del hospital y en los pacientes que acuden solos, se solicita apoyo del personal de vigilancia al área de atención.
- El Área de Psicología en conjunto con el camillero proporcionan silla de ruedas a los pacientes discapacitados que tienen problemas para moverse en el hospital.
- El Área de Psicología en colaboración con el área de Seguridad y Servicios, brinda atención en el área correspondiente para recibir atención médica.
- El Área de Psicología en aquellos casos en que el paciente no hable español, es responsable de contactar a una instancia correspondiente que puede facilitar algún intérprete, ya sea personal del propio hospital, o a través de instituciones y en coordinación con la líder de enfermería, se permitirá durante su estancia la permanencia del intérprete en el Hospital.
- El Área de Psicología es respetuosa de la libertad y dignidad de los pacientes y de sus familiares, para tomar decisiones con respecto a su tratamiento médico y estancia en el Hospital.
- El Área de Psicología proporciona al paciente vulnerable y/o familiar responsable un trato basado en las políticas del hospital, respetando sus valores, creencias, ideología y origen.

El incumplimiento de estas políticas, normas y lineamientos, es sancionado conforme a la Ley Federal de Responsabilidades de los Servicios Públicos y demás legislación aplicable.

Responsable	No. Act.	Descripción de actividades	Documento o anexo
Área Correspondiente	1	Solicita al Área Psicológica la consulta para un paciente vulnerable	

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 12 de 13

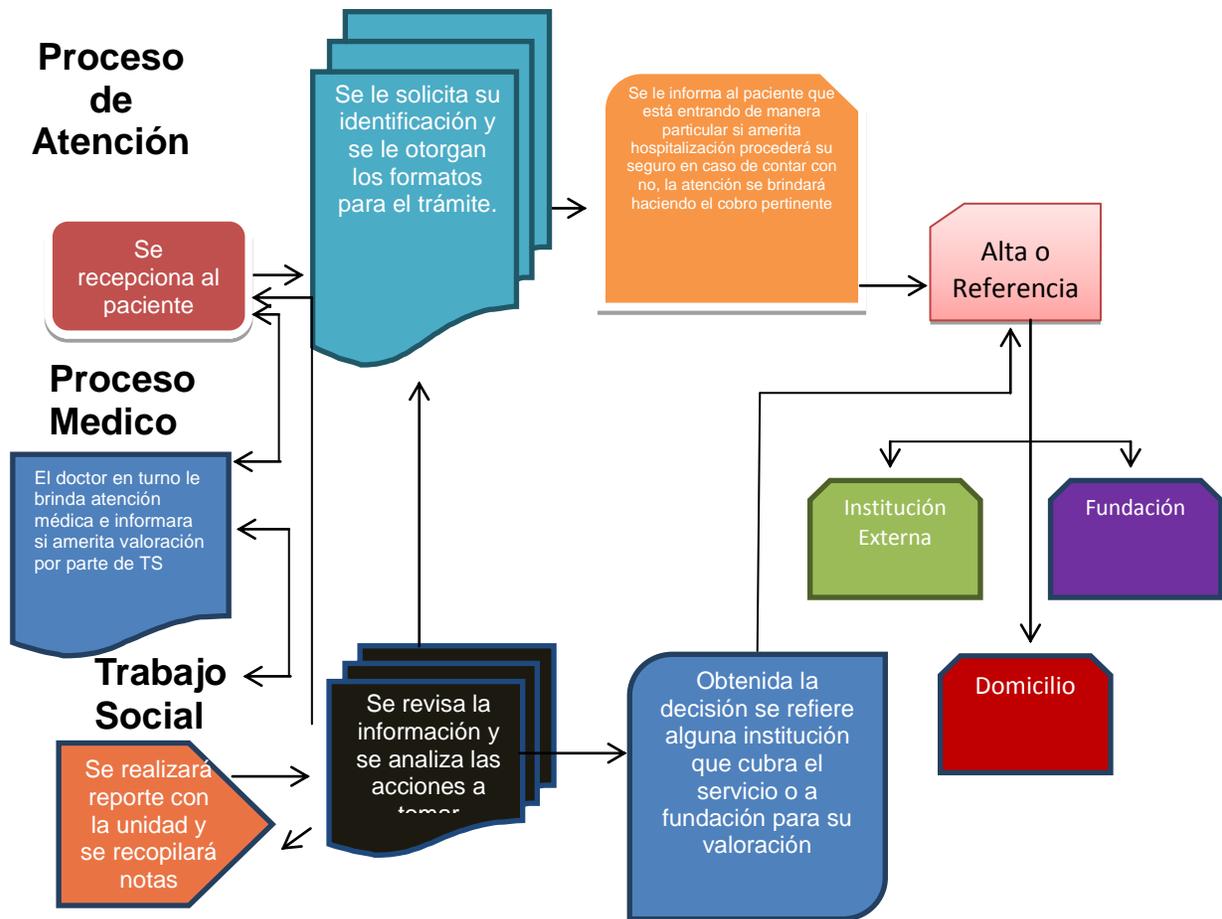
Psicología	2	Recibe para consulta o atención a un paciente vulnerables.	
	3	Identifica el tipo de vulnerabilidad del paciente	
	4	Proporciona información y orientación de acuerdo a las necesidades del paciente y toma en cuenta su vulnerabilidad, apoyando en todo momento para que la información sea captada y cumpla los requisitos que la persona requiere.	
	5	Brinda prioridad de atención a pacientes vulnerables (hasta donde sea posible), respetando otros usuarios.	
	6	Canaliza al paciente al área o departamento que sea el más conveniente o que requiera para su atención	
			TERMINA

Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		

Proceso de Atención a Pacientes Vulnerables

Departamento / Área: PSICOLOGÍA	Vigente a partir de: Enero 2016	Clave: CEMA-PR-PS-APV-01
	Versión: 3.0	Página 13 de 13

Flujograma



Elaboró	Revisó	Libero
L.P DANIEL ERASMO CORTES CERVANTES PSICOLOGO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DEL CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.		