



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Hospital Emergencia Ate Vitarte



**HEAV** HOSPITAL EMERGENCIA ATE VITARTE

COVID-19

## Plan de Atención de Casos Sociales Área de Servicio Social

### Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

ROL	A CARGO DE	V° B°	FECHA
ELABORACIÓN	Área de Servicio Social	 <i>[Signature]</i> Lic. <b>Leine Guerrero Tichahuanca</b> Responsable Área de Servicio Social Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento C.P.S. 11510	
	Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento	 <i>[Signature]</i> DR. ROSA JANNET BAZALAR SAavedra JEFA DEPARTAMENTO DE APOYO AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO C.P.S. 33316 R.N.E. 22851	
REVISIÓN	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico	 <i>[Signature]</i> Bach. LAURA VILMA VALERIO MARINOS Directora Ejecutiva OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	
	Oficina de Asesoría Jurídica	 <i>[Signature]</i> Abog. <b>Juho César Niño Bazalar</b> Jefe (e) Oficina de Asesoría Jurídica	
APROBADO	Dirección General	 <i>[Signature]</i> <b>Shirley Monzón Villegas</b> C.M.P. 39812 Directora General	

**ÍNDICE**

	Pág
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	02
<b>II. FINALIDAD</b>	02
<b>III. OBJETIVOS</b>	02
2.1 Objetivo General	02
2.2 Objetivo Específico	02
<b>IV. AMBITO DE APLICACIÓN</b>	03
<b>V. BASE LEGAL</b>	03
<b>VI. CONTENIDO</b>	03
6.1 Definiciones Operativas	03
6.2 Niveles de Intervención Social y Criterios para su Manejo	06
6.3 Instrumentos y Técnicas a usar en el Proceso de Atención de Casos Sociales	06
6.4 Proceso de Atención de Casos Sociales	06
6.5 Articulación Estratégica al PEI y al POI	10
6.6 Cronograma de Actividades	11
6.7 Presupuesto y Financiamiento	12
6.8 Indicadores	13
6.9 Monitoreo y Evaluación del Plan	13
<b>VII. ANEXOS</b>	14



## I. INTRODUCCIÓN

La situación de pacientes durante la permanencia en un hospital implica incertidumbre permanente y un estado de ánimo cambiante, más aún en el contexto de la situación de emergencia sanitaria que estamos viviendo por la Covid – 19. Los familiares no pueden ingresar para visitar a los pacientes por protocolos de bioseguridad, siendo así la conexión directa ausente, por tal motivo, es necesario de manera diaria el soporte emocional a fin de aliviar la carga emocional, asimismo, las video llamadas familiares guiadas por el Área de Servicio Social, como una nueva forma tecnológica de un acercamiento motivador tanto para el paciente y su familia logrando fortalecer los vínculos afectivos.

Durante las visitas y entrevistas a pacientes, se va teniendo un acercamiento y se identifica casos sociales en situaciones de alto riesgo, violencia psicológica, sexual, física y económica. Asimismo, encontramos pacientes en abandono familiar, pacientes NN, pacientes indigentes, entre otros, los cuales requieren de una intervención más especializada, a fin de mejorar la situación social del paciente/ familia.

Bajo ese contexto, el “Plan de Atención de Casos Sociales” pretende guiar los pasos para realizar una correcta intervención y seguimiento dar puntual para una correcta intervención y seguimiento desde el primer momento que ingresa el paciente, permanencia y hasta su egreso del Hospital de Emergencia ate Vitarte (HEAV).

## II. FINALIDAD

Fortalecer el proceso de atención de casos sociales brindando una atención oportuna, eficaz y eficiente al paciente/familia identificados como casos sociales, las mismas que requieren de una intervención especializada a fin de mejorar su situación social, así como brindar una adecuada respuesta en el proceso de la atención desde el Área de Servicio Social.

## III. OBJETIVOS

### 2.1 Objetivo General

Establecer las principales disposiciones que deben realizar en la intervención de casos sociales a fin de contribuir y mejorar la situación social y lograr el bienestar del paciente/familia atendidos en el HEAV, en el marco del estado de emergencia sanitaria.

### 2.2 Objetivo Específico

- Fortalecer la organización del proceso de Atención de Casos Sociales con el fin de brindar una atención efectiva, oportuna y segura.
- Fortalecer el Área de Servicio Social del Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del HEAV en la Atención de Casos Sociales que complementen el trabajo articulado de prevención y promoción de la salud contra el COVID-19.
- Incorporar un Programa de Seguimiento a los Casos Sociales de los pacientes atendidos en el HEAV a través del Área de Servicio Social.



#### IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan aplica ante un caso social de un paciente/familia atendido en el Hospital Emergencia Ate Vitarte.

#### V. BASE LEGAL

- Ley N° 30490, Ley de la Persona Adulta Mayor, y su modificatoria.
- Ley N° 30112, Ley del Ejercicio Profesional del Trabajador Social.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad, y sus modificatorias.
- Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública.
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud, y sus modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N° 009-2021-SA, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 201-2020-PCM, N° 008-2021-PCM, N° 036- 2021-PCM y N° 058-2021-PCM, y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19.
- Decreto Supremo N° 076-2021-PCM, que prorroga el Estado de Emergencia Nacional declarado por Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, prorrogado por los Decretos Supremos N° 201-2020-PCM, N° 008-2021-PCM y N° 036- 2021-PCM, y modifica el Decreto Supremo N° 184-2020-PCM, por las graves circunstancias que afectan la vida de las personas a consecuencia de la COVID-19.
- Resolución Ministerial N° 122-2020-MINSA, que formaliza la Unidad Ejecutora 148: Hospital Emergencia Ate Vitarte dentro del pliego del Ministerio de Salud, dispuesto en el artículo 2 del Decreto de Urgencia N° 032-2020, para reforzar la respuesta sanitaria para la atención de emergencia producida por el COVID-19.
- Decreto de Urgencia N° 017-2019, el cual establece Cobertura Universal de Salud.
- Resolución Ministerial N° 928-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Plan de Preparación y Respuesta ante Posible Segunda Ola Pandémica por COVID-19 en el Perú.
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Directoral N° 031-2020-DMGS-DIRIS LE/MINSA, asigna la categoría de Establecimiento de Salud II-E Hospital de Atención Especializada al Hospital Emergencia Ate Vitarte.
- Resolución Directoral N° 141-2020-GD/HEAV, que aprueba el Plan Operativo Institucional (POI) Anual 2021 del Hospital Emergencia Ate Vitarte.
- Resolución Directoral N° 102-2020 se aprueba la Directiva Administrativa "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Modificación y/o Actualización de Documentos Normativos del Hospital Emergencia Ate Vitarte".



## VI. CONTENIDO

### 6.1 Definiciones Operativas

- a) **Apoyo Social:** Asistencia disponible de recursos materiales, emocional y de servicios a los pacientes y/o familiares frente a un riesgo social que se presente en el hogar, a fin de mejorar su situación socioeconómica y así el logro de su bienestar. Ejerce un efecto amortiguador que atenúa las respuestas al impacto de la propia enfermedad. Es un recurso que protege y afecta positivamente a la salud y al bienestar de las personas paciente/familia.
- b) **Abandono Social o Indigente:** El que carece de medios económicos para su subsistencia y no cuenta con ningún tipo de soporte familiar.
- c) **Atención Social:** Acción dirigida al paciente, para identificar la morbilidad social y/o necesidades por lo que acude al servicio social.
- d) **Caso Social:** Situación particular en un paciente/familia con un problema socio-económico determinado y que requieren de un tratamiento y seguimiento individualizado.
- e) **Coordinaciones Internas:** Son las coordinaciones con los diferentes servicios de la Institución, es el trabajo en conjunto con otros profesionales el cual integra de manera participativa, consensuada y estratégica a fin de unificar criterios para realizar acciones que favorezcan al paciente/familia.
- f) **Coordinaciones Externas:** Son coordinaciones que se realizan con las diferentes organizaciones o instituciones públicas y/o privados (redes de apoyo), según el caso social, por medio telefónico y/o presencial, para realizar acciones que favorezcan el bienestar del paciente/familia (recursos humanos, equipos y/o materiales).
- g) **Diagnostico Social:** Procedimiento donde se establece las necesidades y problemas sociales que afectan al usuario y que tiene por finalidad servir de base para realizar un tratamiento social.
- h) **Entrevista Social:** Es la atención que se brinda al paciente/familia en alto riesgo social, para profundizar el estudio del caso según su morbilidad social y sobre la base de ello, planificar el tratamiento social respectivo según sea el caso.
- i) **Entrevista a la Demanda:** Es la atención al paciente/familia que requiere al servicio social (presencial y/o telefónica) por primera vez y a través de la entrevista, se identifica la morbilidad social y/o necesidades.
- j) **Evaluación del Plan:** Constituye la acción de verificación de los resultados de los objetivos, metas, actividades e indicadores de los Planes aprobados del HEAV.
- k) **Ficha Social:** Instrumento en la que se consignan datos de identificación del paciente o de la familia que es atendida por un profesional o institución de servicio social.
- l) **Ficha de Entrevista:** Instrumento que se utiliza en el primer acercamiento referente a un determinado caso social (entrevista telefónica o presencial), donde se registra la mayor información de interés.
- m) **Ficha de Visita Domiciliaria:** Instrumento que permite constatar y consignar información mediante la observación, se detalla el motivo y objetivo de la visita, datos personales, dinámica familiar, situación de vivienda, económica, de salud, diagnóstico social, sugerencias y acciones a realizar en corto plazo.



- n) **Ficha de Seguimiento:** Páginas de relato formado con los datos que suministran la entrevista, las visitas domiciliarias y demás gestiones, que, según un número de orden y sus fechas respectivas, la trabajadora social va confeccionando a medida que progresa el desarrollo del caso.
- o) **Ficha Social de Persona Indigente:** Instrumento que consigna la situación social en la cual llega el paciente, quien lo trae, donde estuvo, y primera entrevista al usuario.
- p) **Intervención Social**<sup>1</sup>: Es todo esfuerzo consciente, organizado y dirigido individual o colectivo, que tiene como fin actuar sobre el medio social, para mantener una situación, mejorarla o transformarla
- q) **Informe Social:** Documento en el cual el/la trabajadora(a) social plasma todas las actividades y evaluaciones realizadas durante el proceso del caso social, en la cual se determina y consigna mediante la interpretación, opinión o juicio la situación socioeconómica, diagnóstico social y sugerencias referente a la situación social del paciente/familia.
- r) **Orientación Social:** Es la actividad que se brinda al paciente/familia permitiendo orientar guiar sobre temas concretos y en un corto plazo.
- s) **Pobreza:** Carencia o insuficiencia económica para cubrir las necesidades básicas vitales del usuario
- t) **Riesgo Social:** Situación en la cual una persona, familia o comunidad se encuentra en desprotección por ausencia de factores económico, salud y vivienda, el cual provoca un perjuicio en su calidad de vida.
- u) **Seguimiento del Plan:** Consiste en realizar la supervisión y monitoreo del Plan. Constituye la acción continua y permanente de verificación con los avances de los objetivos, metas, actividades e indicadores del Plan.
- v) **Trabajador(a) Social:** La profesión de Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación del pueblo para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social.
- w) **Visita Domiciliaria:** Actividad que realiza el profesional de trabajo social al paciente/familia para la verificación y seguimiento del caso social a tratar.

## 6.2 Niveles de Intervención Social y Criterios para su Manejo

- a) El/la trabajador/a social participa en tres (03) niveles de intervención social:
  - i. Nivel de intervención preventiva: en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
  - ii. Nivel de intervención en riesgo: cuando existe un peligro importante para la persona/familia, sea este consciente o no de la situación.



- iii. Nivel de intervención en crisis: cuando se desarrolla el problema, estos momentos son privilegiados para que se produzca reorganización o estancamiento.
- b) Durante el proceso de intervención social es importante mostrar empatía con la situación del paciente/familia, esto comprende la capacidad de percibir y comprender lo que piensa y siente, y comunicarle esta comprensión con un tono de voz calmado y un lenguaje claro.
- c) El/la trabajador/a social debe mantener una situación emocional calmada e íntegra, es importante tolerar los desbordes emocionales que puedan suscitarse, la actitud del profesional debe ir encaminado mediante pautas comprensibles para poder brindar una contención y soporte emocional para darle seguridad.
- d) El/la trabajador/a social debe conocer los servicios que cuenta el Establecimiento de Salud, como otras instituciones de apoyo en casos de vulnerabilidad alta y riesgo social.
- e) Como primera instancia de intervención del Área de Servicio Social es la contención y soporte emocional mediante consejería y orientación. Se requerirá según sea el caso la **atención más especializada** en conjunto para el bienestar del paciente.

### 6.3 Instrumentos y Técnicas a usar en el Proceso de Atención de Casos Sociales

- a) Los instrumentos que se utilizan para realizar el proceso de atención de casos sociales, son:

- Ficha Social
- Ficha Social de Persona Indigente
- Ficha de Entrevista
- Ficha de Visita Domiciliaria
- Informe Social
- Ficha de Seguimiento

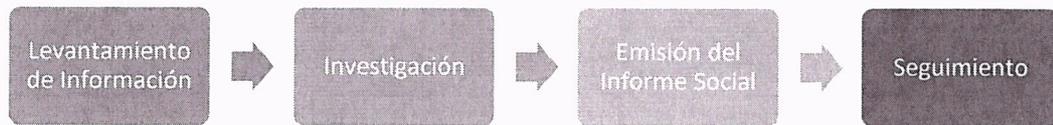
- b) Las principales técnicas a usar para la atención de casos sociales, son:

- Entrevistas
- Observación
- Visitas Domiciliarias, que se realiza de acuerdo a las evaluaciones previas realizadas.

### 6.4 Proceso de Atención de Casos Sociales

El proceso de atención de casos sociales comprende: i) Levantamiento de información, ii) Investigación, iii) Emisión del Informe Social y iv) Seguimiento. Ver Gráfico N° 01.



**Gráfico N° 01: Proceso de Atención de Casos Sociales**


Elaboración: ASS

#### 6.4.1 Levantamiento de Información

Este proceso consiste en realizar la entrevista (telefónica y/o presencial), por lo que es importante la escucha activa, contacto visual y lenguaje claro hacia el paciente/familia, lo que va a permitir recabar una mejor información acerca de la situación, asimismo, la observación en la comunicación no verbal.

En todo momento durante el desarrollo de este proceso se debe mostrar interés en la información que brinda el paciente/familia, esto permite que fluya la conversación y la confianza, logrando una buena conexión que va a contribuir en brindar el apoyo necesario.

Los instrumentos que se usan en este proceso, según corresponda:

- Ficha Social
- Ficha Social de Persona Indigente
- Ficha de Entrevista

#### 6.4.2 Investigación

Este proceso consiste en verificar la información recabada en el proceso de levantamiento de la información mediante la visita domiciliar del **caso social detectado**. Asimismo, considerar que durante el proceso de contacto con el paciente/familia se debe fortalecer y reforzar las habilidades relacionales para involucrar la reinserción al sistema familiar.

De forma excepcional, de ser el caso y de acuerdo a la Emergencia Sanitaria por el COVID-19, este proceso de investigación podrá realizarse mediante entrevista telefónica.

Los instrumentos que se usan en este proceso, según corresponda:

- Ficha de Visita Domiciliaria
- Ficha de Entrevista, de ser el caso.

#### 6.4.3 Emisión del Informe Social

En este proceso se elabora el informe social, donde se plasma desde los antecedentes, como primera instancia y contacto durante la entrevista, las intervenciones realizadas con otros equipos de diferentes servicios, las acciones del seguimiento del caso, y determinar el diagnóstico social para las **acciones** que se deberán realizar a favor del paciente/familia.



Estas acciones pueden ser de:

- a) Derivaciones a Servicios Internos:
  - Salud Mental el cual comprende: Psicología y Psiquiatría.
- b) Derivaciones y apoyo en el contacto con Servicios Externos:
  - ONG's
  - Instituciones Públicas: Jurídico, Laboral, MIMP<sup>2</sup>, MIDIS<sup>3</sup>, Educación y RENIEC<sup>4</sup>.
  - Instituciones Privadas u otras.

#### 6.4.4 Seguimiento

La atención social comprende el acompañamiento según las acciones enfocadas en la Ficha Social e Informe Social, que se van a dividir en dos partes:

- a) **Durante la permanencia del paciente en el Establecimiento de Salud**, implica el acompañamiento en la estadía del paciente/familia mediante consejería, orientación y llamadas telefónicas, asimismo, el contacto con las redes de apoyo social de ser el caso.
- b) **Egreso del paciente**, según sea el caso en las altas médicas se realizará **visitas domiciliarias esporádicas** para constatar las condiciones de bienestar del paciente/familia, también se realizarán las llamadas telefónicas, las cuales no deben entenderse como un control vertical, sino el apoyo y soporte, hasta verificar que la situación es sustentable por los propios familiares.

En los casos que el/la paciente requiera ser trasladado a su domicilio en ambulancia en el alta médica, el médico de turno realiza la interconsulta correspondiente. El/La Trabajador/a Social atiende la interconsulta realizando las coordinaciones con el Área de Referencias.

El instrumento que se usa en este proceso es:

- Ficha de Seguimiento (seguimiento interno)
- Ficha de Visita Domiciliaria (seguimiento externo).

#### 6.4.5 Otras consideraciones para la Visita Domiciliaria

- a) Contar con la unidad de transporte disponible para realizar las visitas domiciliarias. Para ello, el Área de Servicio Social realiza la programación y coordinación con la Oficina Ejecutiva de Administración.



<sup>2</sup> Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

<sup>3</sup> Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social

<sup>4</sup> Registro Nacional de Identificación y Estado Civil

- b) El/La Trabajador/a Social realiza la visita domiciliaria con los siguientes instrumentos de trabajo: i) Croquis de la zona, ii) Ficha Social del caso y iii) Formato de Visita Domiciliaria, preparados previamente.
- c) El/La Trabajador/a Social al ubicar la vivienda debe saludar al integrante o integrantes de la familia, identificarse con su documento de la Institución fotocheck y chaleco Institucional y contextualizar el motivo de la visita con un diálogo abierto y un clima de confianza. No debe informar el motivo de la visita a terceras personas. La entrevista está estructurada con fines de diagnóstico social. No debe dar consejos ni interpretaciones al paciente o familiar.
- d) El/La Trabajador/a Social al retornar al centro laboral registra la visita en los documentos establecidos, intercambia resultados con el equipo interdisciplinario, de ser el caso, y evalúa las proyecciones de la intervención profesional.
- e) En el caso de no encontrar al paciente y/o familiar, se debe indagar **solamente** la confirmación de la residencia del visitado con los vecinos de la zona, de ser positiva la respuesta, se dejará una citación para que el paciente o el familiar se comuniquen<sup>5</sup> con el Área de Servicio Social del HEAV y programar una segunda visita.



<sup>5</sup> Podrá ser presencial al término del Estado de Emergencia Sanitaria.

**6.5 Articulación Estratégica al PEI y al POI**

Objetivo Estratégico Institucional del PEI	OEI.01: Prevenir, vigilar, controlar y reducir el impacto de las enfermedades, daños y condiciones que afectan la salud de la población, con énfasis en las prioridades nacionales					
Acción Estratégica	AEI.01.02. Prevención y control de enfermedades transmisibles; fortalecidos; con énfasis en las prioridades sanitarias nacionales					
Actividad Operativa POI	Categoría Presupuestal	Producto	Actividad Presupuestal	Finalidad	Objetivo General del Plan	Objetivo Específico del Plan
AOI00172600043 Atención de Casos Sociales	9002 Asignaciones presupuestarias que no resultan en productos	3999999 Sin producto	5006269. Prevención, control, diagnóstico y tratamiento de coronavirus	0290090 Diagnóstico y tratamiento de coronavirus	Establecer las principales disposiciones que deben realizar en la intervención de casos sociales a fin de contribuir y mejorar la situación social y lograr el bienestar del paciente/familia atendidos en el HEAV, en el marco del estado de emergencia sanitaria.	Fortalecer la organización del proceso de atención de casos sociales con el fin de brindar una atención de efectiva, oportuna y segura.  Fortalecer el Área de Servicio Social del DADT del HEAV en la Atención de Casos Sociales que complementa el trabajo articulado de prevención y promoción de la salud contra el COVID-19.  Incorporar un Programa de Seguimiento a los Casos Sociales de los pacientes atendidos en el HEAV a través del Área de Servicio Social.





### 6.7 Presupuesto y Financiamiento

Para la ejecución del Plan de Atención de Casos Sociales del Área de Servicio Social se ha estimado un promedio mensual de **S/. 31,100** que se dispondrá de los recursos actuales disponibles por lo que no genera un presupuesto adicional y se atenderá con Recursos Ordinarios del presupuesto asignado.

En el siguiente cuadro se muestra los recursos e insumos principales:

It	Recursos /Insumos	Cantidad Mensual	Presupuesto Mensual (S/.)	Consideraciones
1	Trabajadora Social	05	S/. 30,000	Estas actividades se realizarán con el Recurso Humano disponible del Área de Servicio Social, siendo una de las funciones que realizan los/las Trabajadores(as) Sociales.
2	EPP (Kit) - Careta Facial - Mascarilla quirúrgica - Mandil - Gorra - Guantes quirúrgicos - Protector de calzado - Mameluco - SCRUB descartables - Respirador N95	10	S/. 1,000	Los Equipos de Protección Personal (EPP) son suministrado por el HEAV a través del Área de farmacia, de acuerdo a las medidas de prevención contra el COVID-19 (de acuerdo al nivel de riesgo del puesto evaluado por SST).
3	Desinfectante de manos (Alcohol líquido o gel)	10	S/. 50	Alcohol 70°C de 1 litro. Este insumo es suministrado por el HEAV a través del Área de farmacia, de acuerdo a las medidas de prevención contra el COVID-19.
4	Útiles de Escritorio: - Lapiceros - Lápiz - Formatos - Cuaderno - Borrador	05 05 60 06 06	S/. 50	Los útiles de escritorio con suministrado por el Almacén del HEAV.
5	Movilidad de la Institución para traslado de la visita domiciliaria.	01	S/. 0.0	Para las visitas domiciliarias programadas se dispondrá de la unidad de transporte de la institución, previa coordinación con la Oficina Ejecutiva de Administración.
6	Ambulancia para traslado de alta médica	01	S/. 0.0	Para las altas médicas con ambulancia, se requiere la disponibilidad de ambulancias del HEAV, para lo cual se realizará las coordinaciones con el área de referencias.
<b>Total, por Mes</b>			<b>S/. 31, 100</b>	



### 6.8 Indicadores

	<b>Indicador 1</b>	<b>Indicador 2</b>	<b>Indicador 3</b>
<b>Indicador</b>	Pacientes Atendidos con Visitas Domiciliarias	Número de Casos Sociales Atendidos	Atenciones de Gestión de Ambulancias
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje	Atención	Atención
<b>Tipo</b>	Eficacia	Eficiencia	Eficiencia
<b>Fórmula</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de VD realizadas por Paciente x Mes}}{\text{N}^\circ \text{ Total de Pacientes que requieren Servicio Social x Mes}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos sociales atendidos en el Mes}}{\text{N}^\circ \text{ de casos sociales a domicilio x mes}}$	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Traslados de Pacientes (Casos sociales) a domicilio x mes}}{\text{N}^\circ \text{ de Traslados de Pacientes (Casos sociales) a domicilio x mes}}$
<b>Periodo</b>	Mensual	Mensual	Mensual
<b>Fuente</b>	Libro de Registros de pacientes con visita domiciliaria	Libro de Registros de pacientes con casos sociales	Libro de Registros de pacientes con casos sociales
<b>Responsable</b>	ASS	ASS	ASS

Nota: VD: Vista Domiciliaria

### 6.9 Seguimiento y Evaluación del Plan

- Es Responsabilidad del Área de Servicio Social del Departamento de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento (DADT), realizar el seguimiento (supervisión y monitoreo) y evaluación al Plan de Atención de Casos Sociales.
- Para el seguimiento y evaluación del Plan el Área de Servicio Social elabora informes periódicos (mensual) y al final del horizonte del Plan, respectivamente, y los remite a la DADT con el fin de detectar de forma oportuna acciones correctivas, de ser el caso, para el logro de los objetivos del Plan.
- La Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico (OEPE) analiza y evalúa el cumplimiento de las actividades, indicadores del Plan y su articulación con las metas físicas y financieras programadas en el POI Anual 2021 del HEAV y realiza observaciones y propuestas de medidas correctivas de ser el caso.

### VII. ANEXOS

- Anexo N° 01: Ficha Social
- Anexo N° 03: Ficha Social de Persona Indigente
- Anexo N° 02: Ficha de Entrevista
- Anexo N° 04: Ficha de Visita Domiciliaria
- Anexo N° 05: Ficha de Seguimiento
- Anexo N° 06: Formato del Informe Social



**Anexo N° 02**  
**Ficha Social de Persona Indigente**



**FICHA SOCIAL (CASO SOCIAL – INDIGENTE)**

Responsable: \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

**I. DATOS DE PACIENTE**

Nombres y Apellido: \_\_\_\_\_

Fecha de Nacimiento \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_ N°DNI: \_\_\_\_\_

Viene solo: Sí ( ) No ( )

-Datos de persona que acompaña: \_\_\_\_\_

Área de ingreso: \_\_\_\_\_

Motivo de ingreso:

\_\_\_\_\_

**II. SITUACIÓN DE PACIENTE**

Fue encontrado en:

Avenida	Calle	Referencia	Distrito

Paciente puede hablar: Sí ( ) No ( )

-Con quién vive: \_\_\_\_\_

-Dónde vive: \_\_\_\_\_

-Estado físico: \_\_\_\_\_

-Estado emocional: \_\_\_\_\_

**III. CONTACTO DE REFERENCIA:**

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Celular/teléfono: \_\_\_\_\_

**IV. SUGERENCIAS DE LA TRABAJADORA SOCIAL**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
FIRMA





Anexo N° 04

Ficha de Visita Domiciliaria

**FICHA DE VISITA DOMICILIARIA**

**I. DATOS DEL PACIENTE:**  
 Nombres y Apellidos: ..... Edad: .....  
 Servicio: ..... N° Cama: ..... H. Clínica: .....  
 Domicilio: .....  
 Motivo De Visita: ..... Fecha: .....

**II. DATOS DE PERSONA ENTREVISTADA:**  
 Nombres y Apellidos: ..... Edad: .....  
 Vínculo familiar: ..... Teléfono fijo/ Celular: .....

**III. COMPOSICIÓN FAMILIAR**

NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	EST. CIVIL	PARIENT.	G. INST	OCCUPACION

**IV. SITUACIÓN ECONÓMICA.**  
 Ingreso Mensual: ..... Egreso Mensual: .....

**V. SITUACIÓN DE VIVIENDA**

Servicios Básicos: Agua  Luz  Desagüe

Tipo de Material de Construcción: Adobe  Quincha  Noble  Madera  Mixto

N° de Pisos:  N° de Habitaciones:  Electrodomésticos:

Tenencia: Propia  Alquilado  Alojado

**VI. SITUACIÓN DE SALUD:**

ESSALUD	SIS	MILITAR	EPS	NINGUNO
---------	-----	---------	-----	---------

**VII. SITUACIÓN FAMILIAR**  
 .....  
 .....

**VIII. DIAGNÓSTICO SOCIAL**  
 .....  
 .....

**IX. SUGERENCIAS**  
 .....  
 .....

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE TRABAJADORA SOCIAL  
 DNI: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DE PERSONA ENTREVISTADA  
 DNI: \_\_\_\_\_



**Anexo N° 05**  
**Ficha de Seguimiento**



PERÚ

Ministerio  
de Salud



Hospital Emergencia  
Ate Vitarte

**FICHA DE SEGUIMIENTO**

PACIENTE: .....EDAD: .....

SERVICIO: ..... N° CAMA: ..... H.CLÍNICA: .....

DIAGNÓST. CLÍNICO..... F. INGRESO: .....

DIAGNOSTICO SOCIAL: .....

ACCIONES REALIZADAS: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA TRABAJADORA SOCIAL

SERVICIO SOCIAL



**Anexo N° 06**  
**Formato del Informe Social**
**INFORME SOCIAL N° 2021- ASS-DADT-HEAV**

<b>I. DATOS PERSONALES</b>						
NOMBRES Y APELLIDOS DEL PACIENTE						
EDAD						
DNI						
FECHA DE NACIMIENTO						
LUGAR DE NACIMIENTO						
ESTADO CIVIL						
GRADO DE INSTRUCCIÓN						
OCUPACIÓN						
DOMICILIO ACTUAL						
DISTRITO						
REFERENCIAS						
N° DE CELULARES DE REFERENCIA						
H. CLÍNICA						
FECHA DE LA VISITA DOMICILIARIA						
<b>II. TECNICAS UTILIZADAS</b>						
<b>III. ENTREVISTADOS</b>						
<b>IV. ANTECEDENTES</b>						
<b>V. MOTIVO DE LA VISITA</b>						
<b>VI. OBJETIVO DE LA VISITA</b>						
<b>VII. COMPOSICIÓN FAMILIAR:</b>						
NOMBRES Y APELLIDOS	EDAD	PARENTESCO	ESTADO CIVIL	GRADO DE INSTRUCCION	OCUPACION	OBSERVACION
<b>VIII. SITUACION SOCIOFAMILIAR</b>						
1. <u>Dinámica Familiar:</u>						
2. <u>Salud:</u>						
3. <u>Vivienda:</u>						
4. <u>Económico:</u>						
<b>IX. DIAGNÓSTICO SOCIAL</b>						
<b>X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>						

**ANEXOS:**

- Fotos de la visita
- Copia de DNI del responsable
- Formato de consulta RENIEC
- Copia de DNI del paciente
- Formato de consulta SIS
- Otros documentos a considerar

