	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	1 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

NORMA GENERAL - OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

1. MARCO GENERAL

LA SEGURIDAD SOCIAL, contemplada en el artículo 45, Sec. II, Incisos del I y II; de la “**Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional**”, indica que:

“Todos bolivianos y las bolivianas, tienen derecho a acceder a la Seguridad Social. La Seguridad Social, se presta bajo los principios de Universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y Administración corresponde al Estado, con control y participación social”.

El programa de Seguridad Social integral se aplica a partir de la promulgación del código de Seguridad Social del 14 de diciembre de 1956, bajo los principios señalados en la Constitución Política del Estado, cubriendo los riesgos de Enfermedad, Maternidad, Riesgos Profesionales de Corto y Largo Plazo, Invalidez, Vejez, Muerte y Asignaciones Familiares.

Con la Ley 0924, la administración del Seguro Social Obligatorio se divide en dos regímenes, a corto y largo plazo, asignándoles a las Cajas de Salud la administración de los seguros de Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales (Código de la Seguridad Social).

2. INTRODUCCIÓN


Trabajo Social, dentro el Seguro Social Universitario de Cochabamba, inicia sus actividades, el año 1975, con la Lic. Blanca López, Trabajadora Social (Según Planillas de pago de año 1975), constituyéndose en el nexo entre la población asegurada y las Políticas de Salud y Seguridad Social diseñadas en el marco de la Política Social del país.

El Seguro Social Universitario, cuenta con un total de 66.019 población asegurada; 3.818 Titulares; (3.166 Activos y 652 pasivos); 5.440 Beneficiarios (4.883 Activos y 557 Pasivos). (Hasta Sep/2010).

Por la diversidad y la complejidad de la problemática Social, existe la necesidad de plantear y formular áreas específicas de la intervención social, delimitando los ámbitos de acción en función de las necesidades de la Institución y población usuaria, estas áreas están referidas a: Asistencia, Investigación, Organización, Gestión Social, Prevención, Promoción y Educación en Salud.

3. EL ROL DE TRABAJO SOCIAL

El **TRABAJADOR SOCIAL** se constituye en el profesional de las Ciencias Sociales, que coadyuva de manera importante a que la población asegurada alcance el bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, su participación implica procesos de orden técnico administrativo, para cuya intervención profesional de

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	2 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

Investigación, Diagnóstico Social, Planificación, Ejecución y Evaluación, cuenta con técnicas específicas y un sistema de registro con instrumentos documentales, que además de permitir la sistematización del trabajo realizado, establecen la eficiencia, eficacia, calidad de la intervención y el rendimiento.

La misión de Trabajo Social en el Seguro Social Universitario, es velar por la salud Integral de la población asegurada, cumpliendo funciones de asistencia, investigación, organización, gestión social y educación, generando mecanismos de participación consciente y comprometida de parte de los usuarios y la comunidad en programas específicos de Educación en Seguridad Social, Prevención, Promoción y Educación en Salud.

4. CARACTERÍSTICAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL

Es la unidad que se encarga de realizar un estudio social de las problemáticas sociales que obstaculizan la recuperación de la salud del titular y beneficiarios interviniendo en la interpretación de la enfermedad, sus causas, los efectos que están ocasionando en el ámbito familiar, laboral y social.

5. OBJETIVO


El objetivo de la Unidad de Trabajo Social es: “Mejorar el acceso de los afiliados a una atención integral, adecuada y oportuna a los servicios de salud, de acuerdo a las características socioculturales de los asegurados y beneficiarios y en base a los derechos y obligaciones establecidas por la seguridad social” (Manual de Organización y Funciones del S.S.U./2001).

6. NORMA GENERAL

El Trabajo Social es una Unidad Operativa, por que pone en ejecución todas las normativas de la Seguridad Social y la reglamentación interna del Seguro Social Universitario, con la finalidad de que los Asegurados, Beneficiarios y Estudiantes Universitarios, reciban una atención oportuna con calidad y calidez.

La Unidad de Trabajo Social cumple sus funciones en la institución en coordinación permanente con los servicios de salud: Emergencia, Consulta Externa, Internación, Fichaje, Servicios Generales Médicos, Plataforma de Atención y Servicio al Usuario, Gerencia de Servicios de Salud, Dpto. de Seguros y Prestaciones, Secretaría de Gerencia General, brindando apoyo en la atención a la siguiente población:

- a) **Asegurados.**- Población económicamente activa, dependiente de una empresa y titular del seguro a corto plazo.
- b) **Beneficiarios.**- Población beneficiada con el seguro médico y dependiente del asegurado. Ej.: esposas, hijos, esposos, convivientes, madres, padres, hijastros.

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	3 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

- c) **Estudiantes.**- Todos los estudiantes Universitarios de la Universidad Mayor de San Simón (UMSS) legalmente habilitados y que se encuentren registrados en el Sistema de Información San Simón (SISS) y que cumplan el reglamento específico aprobado por la UMSS (Convenio para Las Prestaciones del Servicio Médico Estudiantil, Cláusula Cuarta, Inc. 4.1.).
- d) **Servicio a la comunidad.**- Población atendida que ingresa por alguna emergencia, debido a su estado de gravedad; sin existir relación Obrero patronal.
- e) **Pacientes del interior.**- Pacientes del interior del país que solicitan atención bajo un respaldo documentado, procedentes de: La Paz, Oruro, Santa Cruz, Potosí, Tarija, Sucre, siglo XX, Cobija y Trinidad.

7. DESCRIPCIÓN DE LAS PROBLEMÁTICAS SOCIALES QUE ATIENDE TRABAJO SOCIAL

Dentro las acciones que realiza la Trabajadora Social utiliza procedimientos operativos propios de la profesión, para actuar de acuerdo a propósitos explícitos y atender determinadas necesidades y problemáticas de los Asegurados, Beneficiarios y Estudiantes Universitarios, que demanden la intervención social.


La investigación social que se realiza, es el instrumento que permite a la Trabajadora Social recabar información sobre la situación general y/o problemática social con fines de diagnóstico y tratamiento social; así también permite la sistematización profesional para su manejo y utilización de la ficha social (FS), identificación (I), estudio socioeconómico (ES), estudio y evolución social (EVS), documentos que facilitan que la intervención de la Trabajadora Social, sea eficaz y oportuna.

Las Problemáticas fundamentales son:

- Accidentes de Trabajo.
- Riesgos Extraordinarios.
- Riesgos Comunes.
- Accidentes de Tránsito.
- Enfermedades Crónicas.

8. INSTRUMENTOS TÉCNICOS DE TRABAJO SOCIAL

- a) **Informe Social.**- Es el instrumento que tiene como propósito proporcionar información integral y precisa a las autoridades de la institución, referente al problema concreto que presenta el asegurado y su familia que demanda atención (Afiliación de beneficiarios, ampliación de prestaciones médicas, declaratoria de invalidez, investigación socioeconómica de solicitudes de descuento, Accidentes de Trabajo, Riesgos extraordinarios, etc.).

	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	4 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

- b) **Ficha Social.-** Es un instrumento de trabajo, que permite registrar toda la situación social, laboral, económica y cultural del asegurado y su entorno familiar, permitiendo que la Trabajadora Social, intervenga oportunamente, para la resolución de los problemas presentados.
- c) **Visita.-** La visita domiciliaria como la institucional permite a la Trabajadora Social, conocer y verificar visualmente la realidad de una determinada familia ó la verificación de una situación concreta, es el instrumento técnico que facilita la intervención profesional de la Trabajadora social.
- d) **Certificaciones.-** Documento de utilidad que permite certificar la internación de algunos pacientes, por Ej. Para el cobro de su salario.

9. GENERALIDADES


En el accionar diario de la Unidad de Trabajo Social, se presentan una serie de problemáticas sociales, que ameritan un estudio social y su respectiva clasificación de acuerdo a las políticas de la Seguridad Social, el Código de la Seguridad Social y en el caso de los estudiantes universitarios, de acuerdo al convenio firmado por el Seguro Social Universitario (SSU) y la Universidad Mayor de San Simón (UMSS), para la ejecución del Servicio Médico Estudiantil. Se describe a continuación:

a) Accidentes de trabajo

- Recepción de la ficha de referencia, emitida por el médico tratante.
- Entrevista con el Asegurado Titular, orientándolo sobre el trámite que debe realizar, además de tomarle los datos sobre las circunstancias en las cuales ocurrió el accidente, para la elaboración del informe social.
- Comunicar telefónicamente al jefe inmediato sobre lo ocurrido, para que la empresa, realice la denuncia del accidente de trabajo a la AFPs a la cual aporta el trabajador, del cual una copia deberá hacer llegar al Ente Gestor de Salud.
- Posteriormente entregar ésta documentación adjuntando el informe social, a Asesoría Legal del seguro, para que el caso pase a consideración de la Comisión de Prestaciones, la cual emitirá la Resolución Administrativa.

b) Riesgos extraordinarios

- Recepción de la ficha de referencia, emitida por el médico tratante.
- Entrevista con el paciente, para conocer las circunstancias en las cuales ocurrió el hecho y explicar é informar al asegurado, beneficiario ó universitario sobre la no cobertura que le brinda en éstos el seguro de acuerdo a las normativas vigentes.
- Una vez clasificado el caso como Riesgo Extraordinario se deriva la documentación a la sección de Liquidaciones para su cancelación.

 <p>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO COCHABAMBA - BOLIVIA</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	5 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

c) Riesgo Común

- Recepción de la ficha de referencia, emitida por el médico Tratante.
- Entrevistado el asegurado y conociendo la Trabajadora Social las circunstancias del hecho, donde el paciente no tuvo ninguna responsabilidad y fue un accidente fortuito y en el caso de estudiantes universitarios, si su accidente ocurrió en el desempeño de sus actividades universitarias y/o dentro su facultad, se categoriza el caso como un Riesgo Común.

d) Accidentes de Tránsito

- Recepción de la ficha social en la que menciona sobre el accidente de tránsito.
- Entrevista a familiares del accidentado (de cómo fue el hecho ocurrido); (explicación al paciente sobre la ley del SOAT y la no cobertura del seguro por el hecho ocurrido).
- Clasificación del caso de acuerdo a las circunstancias.
- Gestión en la certificación de un informe por el medico tratante, para la aseguradora.
- Derivación del mismo a la unidad de liquidaciones, para que allí le saquen la cuenta final por el servicio médico prestado.

e) Entrevistas Sociales

- Se realiza la entrevista para conocer la situación social y económica, de los asegurados y/o paciente, para tomar conocimiento de las circunstancias en las cuales sufrió deterioro su salud.

f) Informes Médicos (por FAX)


- La unidad de trabajo social viabilizara la elaboración de los informes médicos de acuerdo a las circunstancias, ya sea para el SOAT en casa de Accidentes de Tránsito.
- Cuando se trata de pacientes del interior, se envía por Fax al lugar de origen, para solicitar autorización para cirugías o tratamiento de urgencia.

g) Visitas Domiciliarias

- Es aquella visita que realiza la Trabajadora Social a un domicilio particular con el fin de contactarse con la persona o familiares en el lugar donde vive, con fines de investigación, sean para la afiliación de padres, convivientes y esposos, como en aquellos casos que solicitan un descuento de alguna cuenta pendiente en la institución.

h) Visitas institucionales

- Se trata de una visita, con el fin de realizar un trabajo también de Investigación que se desarrolla en el ámbito institucional e interinstitucional, para coordinar, investigar e informarse y en lo posterior orientar; siendo así para aquellos casos de verificación de accidentes de trabajo ó de asegurados internados en otros centros médicos.

 <p>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO COCHABAMBA - BOLIVIA</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	6 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

i) Certificaciones

- Es un documento que da credibilidad a la internación del asegurado, para que esposos, familiares o apoderados, puedan realizar el cobro de la Renta de los jubilados, ante las oficinas de SENASIR, por encontrarse imposibilitados de hacerlo personalmente.

j) Registro de Subsidios

- El Certificado de Subsidio Prenatal que es el primer subsidio, lo emite el Ginecólogo tratante, luego la asegurada pasa por Trabajo Social, donde se sella y se registra el certificado, además se le explica ampliamente sobre el Régimen de Asignaciones Familiares y el trámite que deberá seguir dentro la institución, que consiste en hacer sellar en Gerencia Médica, luego pagar en caja un valorado de Bs. 5.- y posteriormente con el recibo de caja y el certificado presentarse en el Dpto. de Seguros y Prestaciones.


k) Orientación Socio-Familiar

La Trabajadora Social proporciona información y orientación al asegurado, beneficiarios y estudiantes Universitarios en todas las situaciones del problema que se presentan. Entre las más relevantes están:

- Prevención, detección, control y tratamiento de la violencia Intrafamiliar, que influya en el deterioro de la salud ó que interfiera en su recuperación.
- Falta de cooperación del paciente ó de la familia en el tratamiento clínico, prescrito por el médico tratante.
- Orientación de Trámite en Accidentes de Trabajo.
- Orientación en Trámites de Invalidez.
- Información sobre sus derechos y obligaciones del asegurado.
- Información respecto a los subsidios.
- Pacientes del interior que acuden sin autorización de atención o para ampliar su derecho.
- Informar en que circunstancias un accidente es considerado Riesgo Extraordinario.
- Orientar al paciente hospitalizado que no cuente con baja medica por internación.

l) Orientación en Salud y Seguridad Social

- Orientar sobre la importancia del control prenatal.
- Orientar sobre la importancia de fomentar la lactancia materna.
- Viabilizar la atención medica de Emergencia ya sea en Consulta Externa o Internación.
- Orientar cuando se presentan conflictos por falta de documentos de afiliación al seguro Social y de identificación del asegurado y /o beneficiarios.
- Pacientes del interior que acuden sin autorización de atención o para ampliar su derecho.
- Orientar respecto a la ampliación de prestaciones médicas a beneficiarios hasta los 25 años, siempre y cuando estudien.
- Orientar sobre solicitudes de descuentos, rebajas y/o plan de pagos.

 <p>SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO COCHABAMBA - BOLIVIA</p>	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	PAG. No:
	UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	7 DE 7
	NORMA GENERAL - DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS TÉCNICAS OPERATIVAS DE LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL	CÓDIGO

- Coordinar con Servicios Generales Médicos, para la dotación de ficha o atención médica domiciliaria a pacientes de la 3era edad.
- Orientar en casos de desconocimiento de medidas preventivas para evitar el contagio por enfermedades infecto-contagiosas.
- Orientar en casos de problemas de salud a causa de alcoholismo, drogadicción y otras adicciones.

m) Enfermedades Crónicas

- Se orienta a los Estudiantes Universitarios de acuerdo a la Cláusula No. 7.3 del Convenio realizado por la Universidad Mayor de San Simón (UMSS) y el Seguro Social Universitario (S.S.U.), para el SERVICIO MÉDICO ESTUDIANTIL que las enfermedades Crónicas no son cubiertas.

o) Trámites de Invalidez

- Las solicitudes para el trámite de invalidez enviadas por los Asegurados, son recepcionadas en Trabajo Social con proveído de la Gerencia Médica y para viabilizar el trámite, se toma contacto con el Médico Laboralista (Dr. Jaime Benites), éste capacitado y autorizado por las AFPs, para que prepare la carpeta del asegurado, y Trabajo Social coordinará para que todos los informes médicos y estudios clínicos complementarios sean realizados a la brevedad posible.

o) Registro y Control de Bajas Médicas

- La unidad de Trabajo Social, se encarga del registro de todas las bajas médicas otorgadas por los médicos de la institución de asegurados titulares, que estén incapacitados por una enfermedad para asistir a su fuente laboral.