



PROCEDIMIENTOS
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN MÉDICA

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A
PACIENTES CON BARRERAS LINGÜÍSTICAS**



Código:
PR-DRI-13



Fecha:
DIC 20

Rev. 03

Hoja: 1 de 4

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES CON BARRERAS LINGÜÍSTICAS

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefa de Servicio de Trabajo Social	Encargado de la División Rehabilitación Integral	Dirección Médica
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DRI-13
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES CON BARRERAS LINGÜÍSTICAS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 4

1. Propósito

Ejercer acciones para resolver los problemas lingüísticos que pueden presentar los pacientes al ingresar al Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra

2. Alcance

Para la atención integral de personas que presenten problemas lingüísticos.
 Lingüístico: que hablen lenguas mexicanas, así como idiomas extranjeros

3. Responsabilidades

Médico: Atención oportuna e integral al usuario con apoyo del familiar que pueda actuar como interprete según el caso

Trabajador Social: Identifica el tipo de barrera de comunicación desde el estudio inicial, con la finalidad de coadyuvar u orientar a los usuarios del problema.

Recepcionista: Identificar el tipo de problema de comunicación del usuario y auxiliar con el familiar y de acuerdo al caso solicitar apoyo a trabajo social

4. Políticas de operación y normas.



A toda persona que ingrese al INR LGII con y sin discapacidad y que tenga problemas de comunicación deberá ser tratada de manera oportuna e integral y ofrecerle los apoyos necesarios para que se proporcione la atención de calidad requerida que favorezca la igualdad de oportunidades.

Para la correcta aplicación de estas políticas es necesario consultar las siguientes normas.

Norma Oficial Mexicana NOM-001-SSA2-1993 que establece Que Establece los Requisitos Arquitectónicos para Facilitar el Acceso, Tránsito y Permanencia de los Discapacitados a los Establecimientos de Atención Medica del Sistema Nacional de Salud.

Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998 Para la Atención Integral a Personas con Discapacidad

Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-197-SSA1-2000 que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equiparamiento de hospitales generales y consultorios de atención médica especializada.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-DRI-13
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES CON BARRERAS LINGÜÍSTICAS		Rev. 03
			Hoja: 1 de 4

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar información al paciente - Identificar la barrera en la comunicación - Se apoya con el familiar y/o acompañante para lograr la comunicación requerida - De acuerdo al caso solicita apoyo a Trabajo Social
2	Trabajador Social	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar el tipo de barrera de comunicación (lingüística) - Se apoya con el familiar y/o acompañante para comunicarse - En el caso necesario se consulta al Directorio lingüístico integrado por el área de Comunicación Social o bien con alguna institución extramuros, (embajada, oficina de apoyo a grupos
3	Médico	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica el tipo de barrera de comunicación (lingüística) - Se apoya con el familiar - En caso necesario solicita apoyo con Trabajo Social y Recepcionista
FIN DEL PROCEDIMIENTO		

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NOM-001-SSA2-1993	N/A
NOM-173-SSA-1998	N/A
NOM-197-SSA1-200	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Sistema de Gestión de la Calidad	2 años		N/A

7. Glosario

Barrera de Comunicación Física



Persona con dificultades para comunicarse por problemas de audición (sordera o hipoacusia), así como aquellas ciegas o débiles visuales que no pueden leer.

Barreras de Comunicación Cultural

Persona que no tiene la capacidad de leer y escribir.

Barrera de Comunicación Lingüística

Persona cuya lengua materna es diferente al Español (lenguas mexicanas y/o extranjeras)

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-DRI-13</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PACIENTES CON BARRERAS LINGÜÍSTICAS</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 4</p>

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional, actualización del nombre del instituto, Corrección del contexto	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20