

DIRECCIÓN DE TRABAJO SOCIAL Y VINCULACION.

MODELO DE ATENCION DE CASOS EN TRABAJO SOCIAL DEL SISTEMA DIF JALISCO



PROYECTO CONTIGO EL DIF VII ETAPA

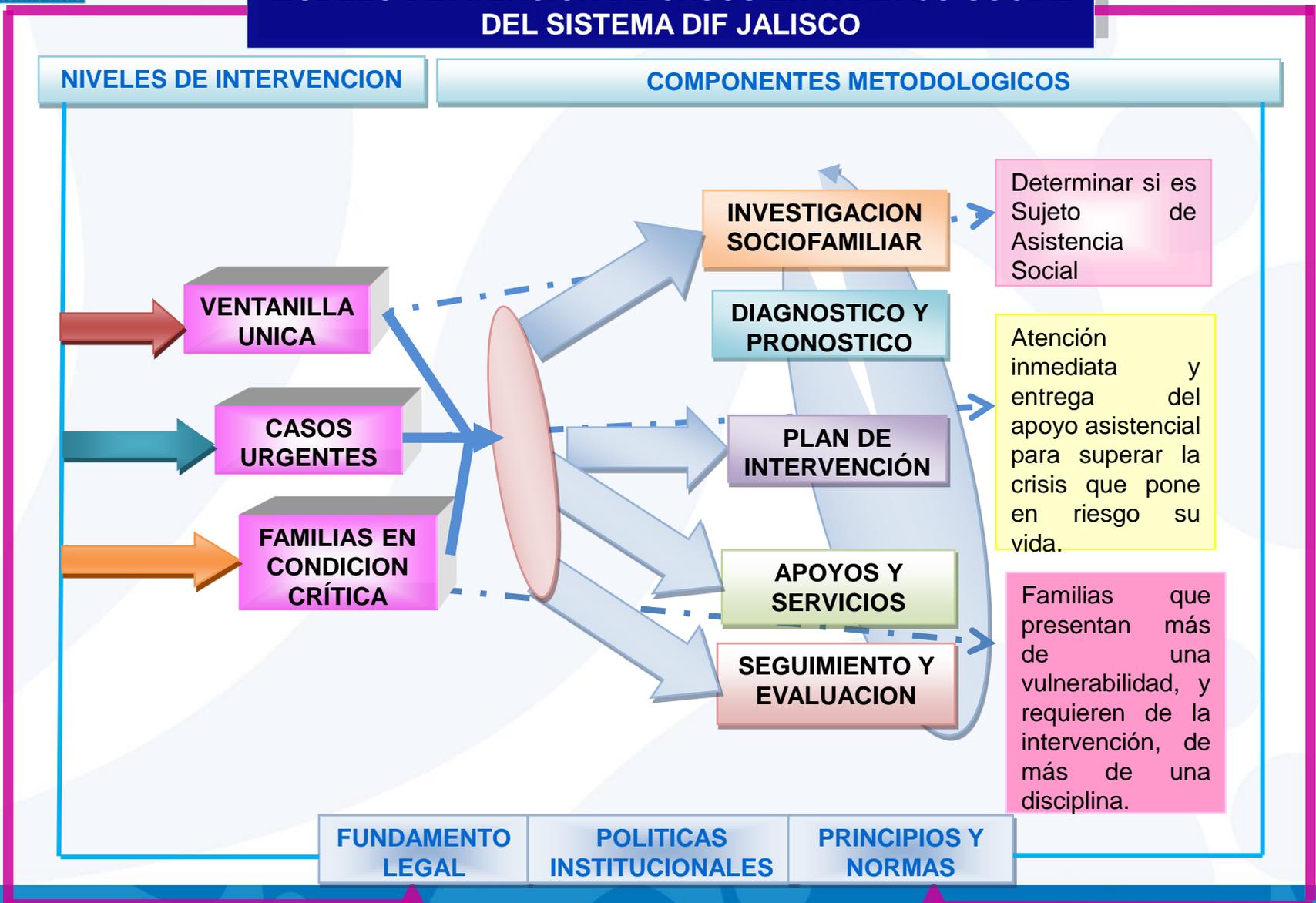
MARZO 2, 3 Y 4 DEL 2011

Sistema DIF Jalisco



SUBDIRECCION GENERAL DE OPERACIÓN

MODELO DE ATENCION DE CASOS EN TRABAJO SOCIAL DEL SISTEMA DIF JALISCO



Subprograma Fortalecimiento Socio familiar

Objetivo

Brindar atención integral a las familias que viven en condiciones de vulnerabilidad a causa de la insuficiencia de recursos económicos y redes sociales.



Perfil

Con jefes de familia incapacitados, ingreso insuficiente y sin seguridad social.

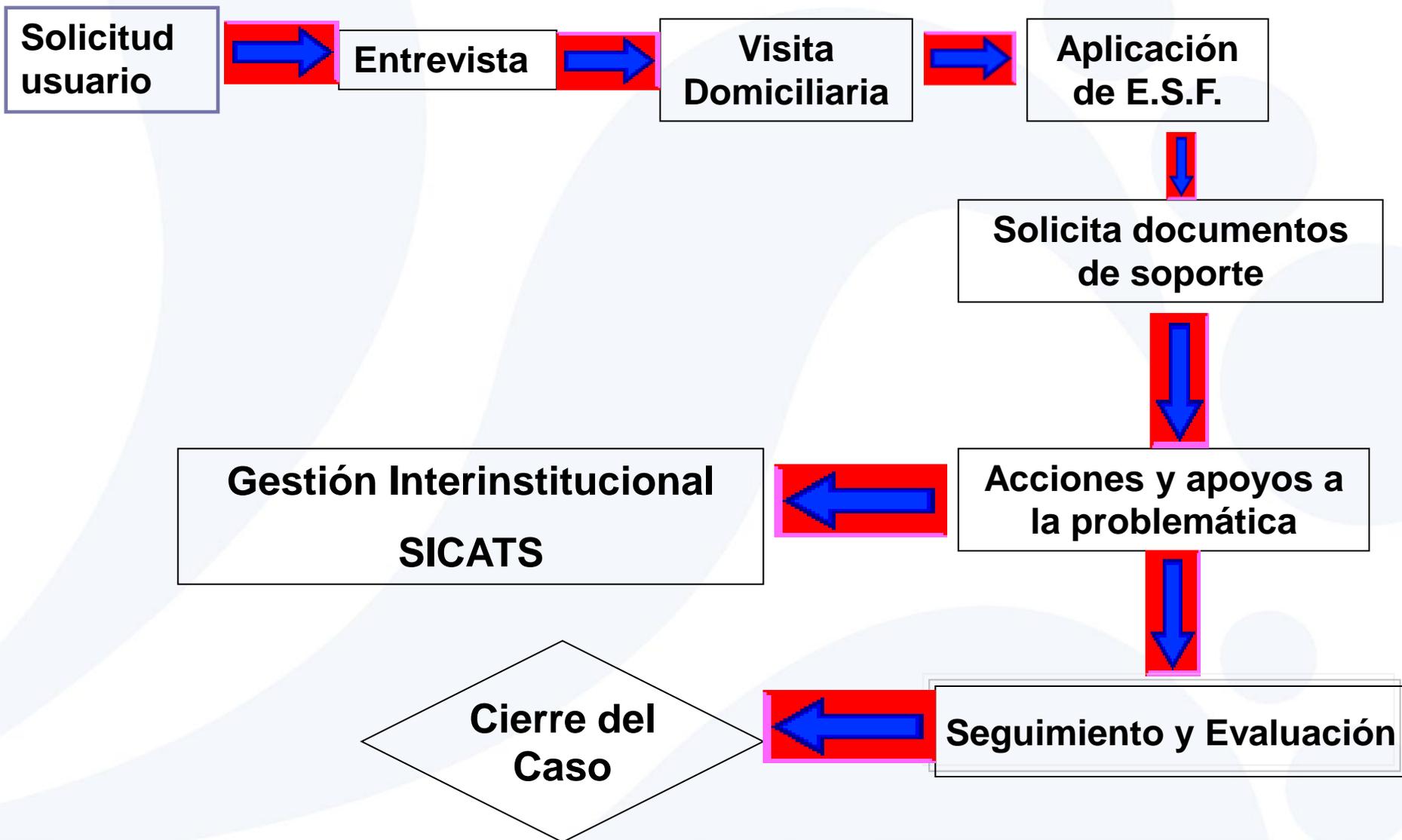


De bajos ingresos con miembros con discapacidad o enfermos crónicos.

En condiciones de marginación o extrema pobreza.



Proceso de Atención



Subprograma Casos Urgentes

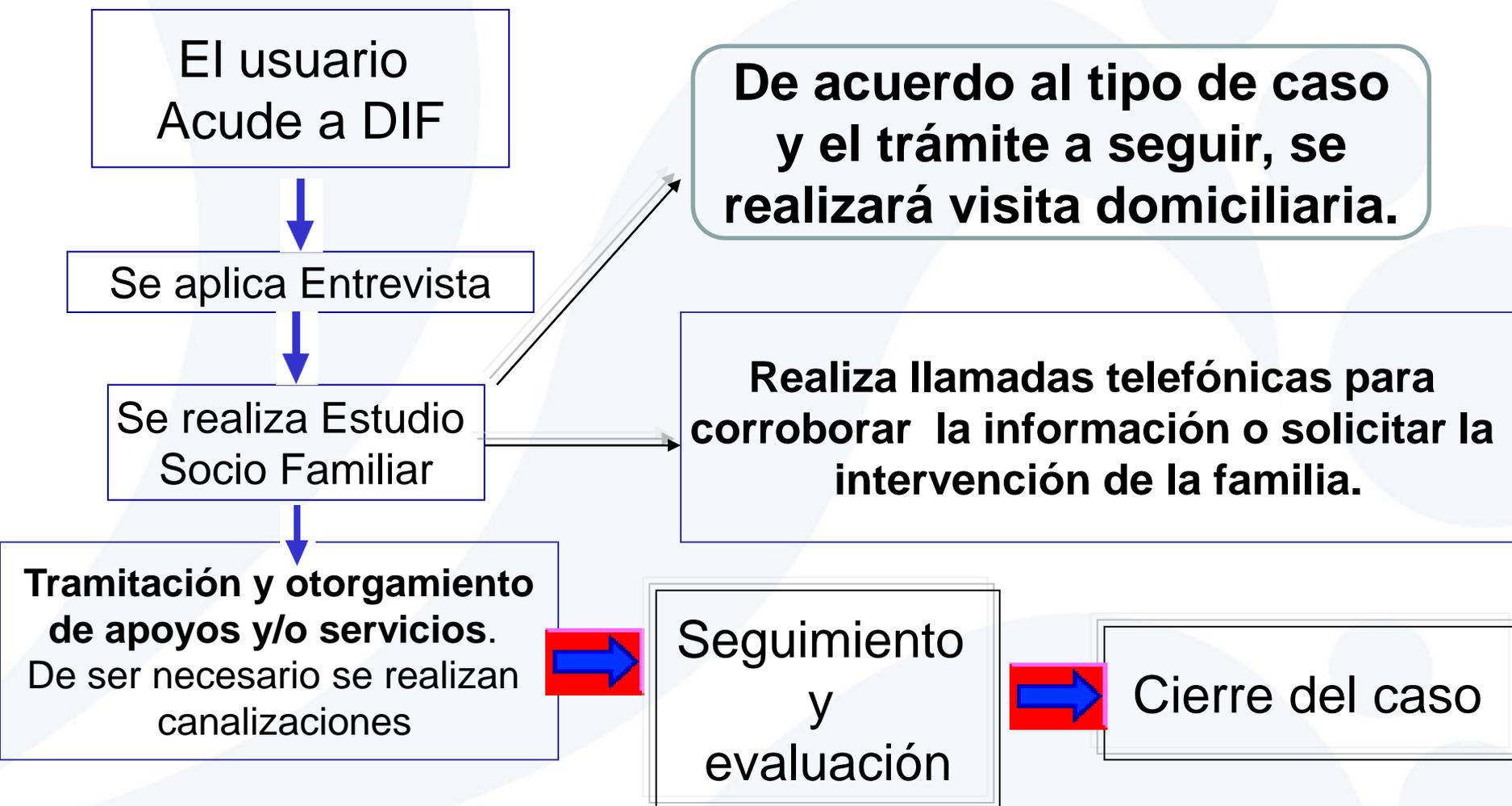
Objetivo

Brindar atención oportuna a las familias o personas que presentan una contingencia personal, familiar o natural, otorgándoles apoyos o servicios asistenciales para que logren superar su necesidad apremiante.

Perfil

- **Familias carentes de recursos económicos y/o desintegradas.** (Donde falta alguna figura paterna o ambas, por diferentes circunstancias provocando la falta de recursos económicos para su subsistencia)
- **Personas con discapacidad.** (motora, sensorial, intelectual)
- **Personas víctimas del vandalismo, robo o asalto**
- **Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar.**
- **Deportados** (son personas que emigran a otros países de manera ilegal y por ello son regresados a su lugar de origen)
- **Personas de otros estados que se encuentran en tu municipio y requieren de localización de familiares.**
- **Personas que presentan alguna contingencia natural** (sismo, lluvias, ciclón), **familiar** (muerte de algún familiar) o **de salud** (enfermedad, accidente, cirugía, inesperada)

Proceso



Lineamientos Generales para la promoción de apoyos y/o servicios

Lineamientos

- Ser sujeto de asistencia social
- Integrar expediente con apego a la metodología de trabajo social
- El DIF Municipal deberá aportar el 30% del costo total del apoyo requerido; y en caso que la familia pueda aportar, será de acuerdo a lo que su condición económica le permita, procurando que el DIF Municipal aporte la mayor parte para completar el 30%. lo cual deberá quedar asentado en el plan de intervención.
- Cuando se requiera canalizar solicitudes de apoyo a otras instituciones, se realizará en cumplimiento a la normatividad de SICATS. utilizando los formatos establecidos para la canalización y contra canalización de casos.

- El DIF municipal tendrá bajo su responsabilidad la atención integral de casos de trabajo social residentes en su municipio, aplicando el estudio socio familiar y a través de visitas domiciliarias dar el seguimiento a las acciones establecidas.
- Los apoyos médicos solo se promoverán los expedidos por el sector publico y carente de seguridad social (IMSS, ISSSTE, etc.) y en caso de no estar contemplados en la cobertura de dichas instancias, se promoverá siempre y cuando sean sujetos de la Asistencia Social y sea justificado con un documento expedido.
- Para apoyo de silla de ruedas, aparatos auditivos o prótesis se promoverá previa valoración del centro de rehabilitación integral o unidades básicas de rehabilitación de los Sistemas DIF. en caso de presentar valoración del sector salud, IMSS, ISSSTE, el trabajador social deberá acudir al centro de rehabilitación integral quien tendrá que dar el visto bueno sobre el dictamen realizado.

Aportaciones económicas

- Para los apoyos mayores a \$ 5,001.00 deberá anexarse al expediente fotografías del caso.
- Del recurso asignado podrá tomar el 70% del costo total para cada apoyo asistencial. Dicho porcentaje en ningún caso deberá exceder de la cantidad de \$10,000.00

Un caso se cierra cuando:

- El apoyo se hizo efectivo por el beneficiario y ya no se necesita nuestra intervención.
- Se cumple con el plan de intervención y se mejora las condiciones del usuario y/o familia.
- El beneficiario manifiesta ya no requerir del apoyo.
- Después de dos visitas domiciliarias, dos citatorios o tres llamadas telefónicas y no se presente el interesado.
- se comprueba el mal uso del apoyo entregado.
- Falta de interés y participación activa del usuario. dejándolo asentado con notas de seguimiento.

- Para casos de otros estados o municipios solo se brindara apoyo de transporte y cuando requieran de otro tipo de apoyo se realizará coordinación con el DIF Estatal o municipal para que brinde el apoyo asistencial a sus residentes.
- El apoyo de transporte se brindara únicamente a aquellas personas que presenten el siguiente perfil :
 - a) Personas que estén en transito en ese lugar por ser victima de actos delictivos.
 - b) Personas adultos mayores, personas con discapacidad o con alguna enfermedad que puedan valerse por si mismo justificando la necesidad de su petición .
- De no proceder el apoyo de transporte se le ofrecerá alimentos preparados, albergue temporal, llamada telefónica; realizando coordinación con el DIF estatal y/o municipal para que efectué la investigación con familiares del solicitante y valore la posibilidad del apoyo.
- La atención de casos urgentes deberá resolverse en un plazo no mayor de 24 hrs. y el cierre del mismo en no mas de 30 días .

Herramientas de Trabajo Social

Formatos Básicos

Hoja de Entrevista

SICATS

Estudio Socio Familiar

Cotización

**Solicitud y Comprobación de Apoyos
Económicos y en Especie (papeleta)**

Hoja de entrevista orientación

Formato inicial en el que se establece el primer contacto con el usuario. Nos permite obtener información básica sobre la necesidad planteada y con ello determinar el procedimiento de la atención.



Elementos

- **Datos generales**
- **Apoyo y/o servicio solicitado**
- **Diagnostico social inicial**
- **Planteamiento del problema**
- **Conclusión**

SICATS

Sistema Interinstitucional de Canalización de casos de Trabajo Social

Se utiliza para la canalización y contra canalización de los casos, para solicitar apoyos y servicios a otras instituciones.



Elementos Canalización

- Datos generales
- Planteamiento del problema
- Solicitud
- Especificación del apoyo económico
- Evolución del caso
- Se anexa la siguiente documentación
- Observaciones y sugerencias

Estudio socio-familiar

Herramienta que permite recabar información detallada para conocer la problemática que presenta la familia y con ello determinar acciones y apoyos en beneficio de la misma.

- **Datos de Identificación del Beneficiario**
- **Servicio o apoyo Solicitado**
- **Composición Familiar**
- **Educación**
- **Economía**
- **Vivienda**
- **Patrimonio**
- **Balance de recursos**
- **Total de egresos**
- **Alimentación**
-

- **Apoyos y servicios**
- **Salud**
- **Estructura y dinámica familiar**
- **Diagnóstico socio familiar**
- **Pronóstico**
- **Plan de Intervención**
- **Evaluación**
- **Notas de Seguimiento**

INVESTIGACION SOCIOFAMILIAR

| Definición | Se conforma por: |
|---|--|
| <p>Actividad dedicada a explorar y conocer la realidad de una familia y los antecedentes que explican su problemática; la investigación es una acción que inicia desde el primer contacto con el usuario y acompaña al promotor y/o trabajador social durante todo el proceso de intervención.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Datos familiares. • Estructura familiar. • Contexto familiar interno. • Contexto del entorno familiar. • Estado físico y mental. • Recursos disponibles. • Motivos no explícitos en la solicitud del servicio. • Percepción de la situación conflicto. • Motivación al cambio. • Condiciones para resolver la problemática. |

DIAGNÓSTICO SOCIOFAMILIAR

(Descripción de la problemática familiar)

| Definición | Preguntas básicas |
|---|--|
| <p>Es el conjunto de análisis que se hacen sobre un fenómeno que permite conocerlo, caracterizarlo, referenciarlo, determinar su evolución, evaluar sus efectos y estimar o suponer su comportamiento futuro.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuáles son los problemas?, profundizando en el por qué de esos problemas. 2. ¿Cuáles son los recursos y medios disponibles para resolver estos problemas? 3. ¿Cuáles son los factores más significativos que influyen, condicionan o determinan la situación, y los actores sociales implicados en la misma? 4. ¿Cuáles son las tendencias de la problemática observada? 5. ¿Cómo se prevé que puede ir evolucionando la situación? 6. ¿Qué decisiones hay que adoptar acerca de las prioridades y estrategias de intervención? |

PRONOSTICO (descripción de la situación)

| Definición | Elementos |
|--|---|
| Predicción de resultados probables de persistir en la evolución actual de la problemática, basándose en señales o indicios observados en el pasado y el presente. | <ol style="list-style-type: none">1. Condiciones y actitud de la familia ante las posibles soluciones de sus problemas.2. Su capacidad y el deseo de la misma en participar o no en la solución de la problemática de sus miembros.3. Identificar el número de sus miembros que muestran aptitud y desean colaborar.4. Valorar las oportunidades de las diferentes instancias que pueden aportar en la resolución de la problemática |

PLAN DE INTERVENCION (acciones y apoyos a la problemática)

| Definición | Características |
|--|--|
| <p>Es un instrumento técnico diseñado para obtener e integrar los elementos básicos del problema socio-familiar y poner en marcha la estrategia elegida para organizar y ejecutar la intervención.</p> | <p>a) Un documento escrito que hace referencia a la intervención de lo que se prevé, para lo cual se consideran aspectos importantes como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas de la institución y profesionales, según sea el caso. ➤ Entorno del o de los sujetos con los que interviene. ➤ Trabajo con el equipo interdisciplinario. ➤ Compromisos por parte del usuario. ➤ Planteamiento de alternativas en caso de requerirse. <p>b) Un planteamiento dinámico que funciona por su propio eje, tomando en cuenta el medio en que se desarrolla, pero que se ejecuta bajo la secuencia de las acciones que se planteen como esenciales y necesarias.</p> |

La Planeación es responder a:

**¿Qué?
¿Por qué?
¿Para qué?
¿Cuánto?
¿Dónde?
¿Cómo?
¿Cuándo?
¿Quiénes?
¿Con qué?**

Hacer

SEGUIMIENTO Y EVALUACION

El seguimiento aporta la información básica para evaluar el resultado de la intervención, permite evaluar las acciones planteadas, rescatando con ello el “antes y después”, es decir, describir cómo el apoyo y/o servicio otorgado contribuyó a mejorar su condición actual para determinar si se revalorara el caso o se cierra, ya que permite comparar.

Formato de cotización

Sirve para registrar costos de tres proveedores, a fin de seleccionar el mejor precio y calidad del producto.



Elementos

- **Concepto**
- **Proveedor**
- **Costo**

Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie

**Se requirita para promover y justificar los
apoyos solicitados**



Elementos

- **Datos del beneficiario**
- **Descripción del apoyo y monto**
- **Proveedor**
- **Firma del beneficiario**
- **Firmas de autoridades**

Productos y Servicios

1. Apoyo de renta

2. Apoyo Económico:

Pequeños comercios, útiles, uniformes escolares, pañales, canastilla para bebés, vestimenta, artículos de limpieza, blancos, cama hospitalaria y otro.

3. Enseres domésticos:

colchones/colchonetas, muebles, catres, cobijas, electrodomésticos y tanque de gas.

4. Implementos de Rehabilitación:

Prótesis por amputación, ortesis, silla de ruedas, bastón, ortopedia (chaleco, zapato, férula y andadera). Aparatos auditivos, material de curación: parches, vendas, insodine, alcohol, jeringas, gasas, guantes).

5. Leche de fórmula

6. Medicamentos e insumos para la salud:

psiquiátrico/controlado, medicamento oncológico, básico, especializado, hemodialisis, diálisis, ensure/suplemento alimentación, oxígeno, válvulas, prótesis, renta de aparatos, trasplante de corneas.

7. Médicos y estudios especializados:

resonancias, tomografías/ radiografías, cateterismo, angioplastia, estudios de laboratorio, otros.

8. Servicios Funerarios y/o traslados

9. Transporté

10. Ración alimenticia: Desayuno, comida.

11. Despensa.

Productos y Servicios

1. Asesoría/orientación social.
2. Canalización
3. Derivación
4. Coordinación:
Intrainstitucional,
interinstitucional.
5. Integración:
Albergue, asilo.

Actividades:

1. Estudios Socio familiar
(Investigación)
2. Nota de seguimiento
subsecuente.
3. Visita domiciliaria
4. Visita Institucional
5. Entrevista
6. Casos en

seguimiento

Integración de expedientes

| Documentos generales | Observaciones |
|--|---|
| Hoja de entrevista orientación, SICATS, solicitud del interesado o folio | Anexar cualquiera de estos documentos, según su procedencia |
| Estudio socio familiar | Vigencia de 6 meses |
| Solicitud y comprobación de apoyos económicos y en especie | Justificar el apoyo otorgado. |
| Formato de cotizaciones | Con tres proveedores |

| Documentos de identificación | Observaciones |
|--|---|
| Copia de identificación con fotografía, acta de nacimiento o CURP. | Cualquiera de estos |
| Comprobante de domicilio | Vigencia de 2 meses |
| <u>Recibo de ingresos</u> Recibo de egresos | <u>De contar con trabajo estable.</u> Egresos de pago de servicios. |

| Tipo de apoyo | Documento | Observaciones |
|--|--|---|
| Estudios especializados | Orden de estudio | Vigencia de 6 meses |
| Medicamentos | Receta medica Y Resumen medica | Firmada por el medico tratante y sellada por la institución. Especificar tiempo en que debe administrar. Vigencia de receta 2 meses Y resumen medico 1 año |
| Implementos de rehabilitación y quirúrgicos | Prescripción medica | Cuando sea especializado, debe ser prescrito por UBR o el CRI |
| Pago de renta | Contrato de arrendamiento, identificación arrendatario Recibos de pago de renta | Vigencia 6 mese o un año Recibos mensuales, según los promovidos. |
| Transporte | Documento que acredite el apoyo | Ejemplo: atención medica |
| Funerarios | Copia de acta o certificado de defunción | Actual |
| Útiles escolares | Lista de útiles y boleta de calificaciones | Reciente al grado escolar |

| Tipo de apoyo | Documento | Observaciones |
|---|--|---|
| Leche y pañales | <p>Menor de 0 a 2 años: cartilla de vacunación Acta de nacimiento y/o prescripción medica.</p> <p>Para adulto mayor o con discapacidad: documento medico que justifique el uso de pañal o leche especial</p> | Vigente |
| Despensa | Verificar que no se entregue despensa de otro programa, subprograma o institución. | |
| Material para mejoramiento De vivienda | Valoración y dictamen por escrito por un ingeniero de desarrollo comunitario u obras publicas del h. Ayuntamiento. Y documento que acredite al beneficiario ser propietario del bien inmueble. | Siempre y cuando no sea apoyado por otros programas y el apoyo requerido no se contemple. |
| Pequeño comercio | Tener establecido un comercio para corroborar experiencia en la actividad y disponer de permiso del h. Ayuntamiento. | |
| Otros apoyos económicos | Anexar documentos que acrediten cualquier otro tipo de apoyo que no se especifique en los anteriores. | Enseres domésticos, canastillas para bebe. Ración alimenticia |

Directorio

Sra. Imelda Guzmán de León

Presidenta Sistema DIF Jalisco

Ing. Felipe Valdéz de Anda

Director del Sistema DIF Jalisco

C. Luis Bernardo López Rodríguez

Subdirector General de Operación

LTS. Patricia Flores Mandujano

Directora de Trabajo Social y Vinculación

Sistema DIF Jalisco

Av. Alcalde No. 1220, Col. Miraflores

Tel. 3030 3800, C.P. 44270

Guadalajara, Jal. Méx.

<http://sistemadif.jalisco.gob.mx>

