



Procedimiento:			CAJA Y CONTROL DE FICHAS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-04	

1. PROPÓSITO.

Este procedimiento establece los lineamientos, la realización de cobros de los servicios que proporciona el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), del Sistema DIF Sinaloa, así como el control de la atención a los Usuarios a través de la expedición de fichas.

2. ALCANCE.

Aplica a los Usuarios de los servicios que proporciona el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), del Sistema DIF Sinaloa.

En este procedimiento participan el Usuario, Caja, Mesa de control fichas, Responsable de Terapia Física y Administración.

El procedimiento inicia cuando el Usuario se presenta en la Institución solicitando atención a su padecimiento y pagando el costo del servicio solicitado y termina cuando el responsable de caja archiva el recibo de dinero, importe del cobro del día entregado a la administración.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

A todos los Usuarios que acudan por primera vez a este Centro se les debe abrir un expediente personal que contenga los documentos escritos, gráficos o de otro tipo, en los que asientan y hacen constar las evidencias, registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención dentro del CREE, de conformidad con las disposiciones de salud.

Los servicios se otorgan a todos los Usuarios con discapacidad, sin distinción de estrato económico y/o social.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

Los Usuarios deben apegarse a los reglamentos específicos del tratamiento que reciben y de la institución.

Las consultas se pagan el día de la cita. Las sesiones de terapia pueden pagarse con anticipación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley General de Salud.

Ley de Salud del Estado de Sinaloa.

Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad del Estado de Sinaloa

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Ana Herlinda Carrillo López. Administradora.	Dr. Roberto Iván Avendaño Gálvez. Director de Rehabilitación y Medicina Social.	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:			CAJA Y CONTROL DE FICHAS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-04	

5. REGISTROS

Reporte del día
Comprobante de pago

RCREE-04.02
RCREE-04.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Archivo clínico: área en la que se resguardan los expedientes clínicos.

Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE): es un centro no hospitalario que brinda servicios de rehabilitación e integración social a personas con discapacidad, así como servicios de prevención a personas en riesgo de presentar algún tipo de discapacidad.

Comprobante de servicio: documento elaborado por el área de información/caja, que se entrega a los usuarios. Este documento es solicitado por los médicos especialistas al inicio de la consulta. Se expide en original y contiene los siguientes datos: número de folio, fecha de expedición, número de expediente, nombre del usuario, concepto y firma de la persona que lo elabora.

Discapacidad: es la ausencia, restricción o pérdida de la habilidad para desarrollar una actividad en la forma o dentro del margen, considerado como normal para un ser humano.

Estudio socioeconómico: formato estandarizado que se adecua de acuerdo a las necesidades de la institución. Proporciona el conocimiento primario del aspecto psicosocial del usuario. Se aplica a pacientes que acuden por primera vez, se asigna cuota de recuperación según el caso, se detecta la problemática, se decide si se da seguimiento.

Expediente clínico: conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en cuales el personal deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

Familiar directo: en orden ascendente, padre, madre, abuelos; en orden descendentes hijos, nietos. Así mismo los tutores, en caso de que el usuario no viva con sus padres o éstos no se encuentren capacitados para ser responsables de la educación de sus hijos.

Hoja de criterios cualitativos para asignación de cuotas: documento de consulta y referencia en el cual se establecen parámetros de ingresos, número de hijos, situación académica o laboral, zona de residencia, gastos de traslado y situación familiar.

Información/caja: módulo de atención del centro de rehabilitación y educación especial donde se otorga información sobre los servicios, se hace cobro de los mismos y se calendarizan las citas para terapia.

Libreta única de control de usuarios: es un registro que se utiliza para llevar el consecutivo de los expedientes clínicos, así como el nombre, fecha y diagnóstico inicial del usuario.

Persona con discapacidad: ser humano que presenta una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales que le limitan realizar una actividad considerada como normal.

Población abierta: incluye a las personas que por iniciativa propia solicitan información, consulta o tratamiento que ofrece el CREE.

Preconsulta: área donde se emite un diagnóstico inicial al usuario.

Recibo de pago: documento elaborado por el área de información/caja que se entrega a los usuarios como comprobante del pago por los servicios de atención del CREE. Se compone de original y copia y contiene los



Procedimiento:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-04

siguientes datos: número de folio, número de expediente, fecha de expedición, nombre del usuario, cantidad con número y letra, concepto.

Reglas para el paciente de consulta y tratamiento DIF CREE: lineamientos que deben seguir los usuarios de los servicios del CREE con la finalidad de poder otorgarles un servicio más eficiente.

Rehabilitación: conjunto de medidas encaminadas a mejorar la capacidad de una persona para realizar por sí misma, actividades necesarias para su desempeño físico, mental, social, ocupacional y económico, por medio de órtesis, prótesis, ayudas funcionales, cirugía reconstructiva o cualquier otro procedimiento que le permita integrarse a la sociedad.

Sistema de registro de citas: es un software creado por el CREE para el registro de datos de los usuarios y así llevar un control y estadísticas de los servicios proporcionados y de los segmentos de población atendidas. En el sistema existen tres carpetas: registro de citas, para asignar las citas a los usuarios, registro de expedientes, para registrar los datos generales de los usuarios y registro de reportes, para emitir reportes con fines estadísticos y de control.

Sujeto de atención: usuario que después de haber recibido un diagnóstico inicial, se determina que puede ser beneficiado a través de los servicios del CREE.

Tabla de costos de servicios: tabulador que determina las cuotas de recuperación de los servicios que proporciona al CREE. Está dividida en cuatro niveles de acuerdo con la situación económica de los usuarios. Los costos establecidos son determinados por el área de dirección y de administración del CREE.

Tarjeta de Citas -TC-: documento otorgado por el CREE a todos los usuarios. En él se encuentran los datos generales del usuario, el número de expediente, la programación de sus citas para terapias, así como la calendarización de consultas con los médicos especialistas. La tarjeta de citas que se otorga a los usuarios de población abierta es de color verde. Amarillo si el paciente es para Evaluación Laboral y Azul si el paciente es afiliado al ISSSTE.

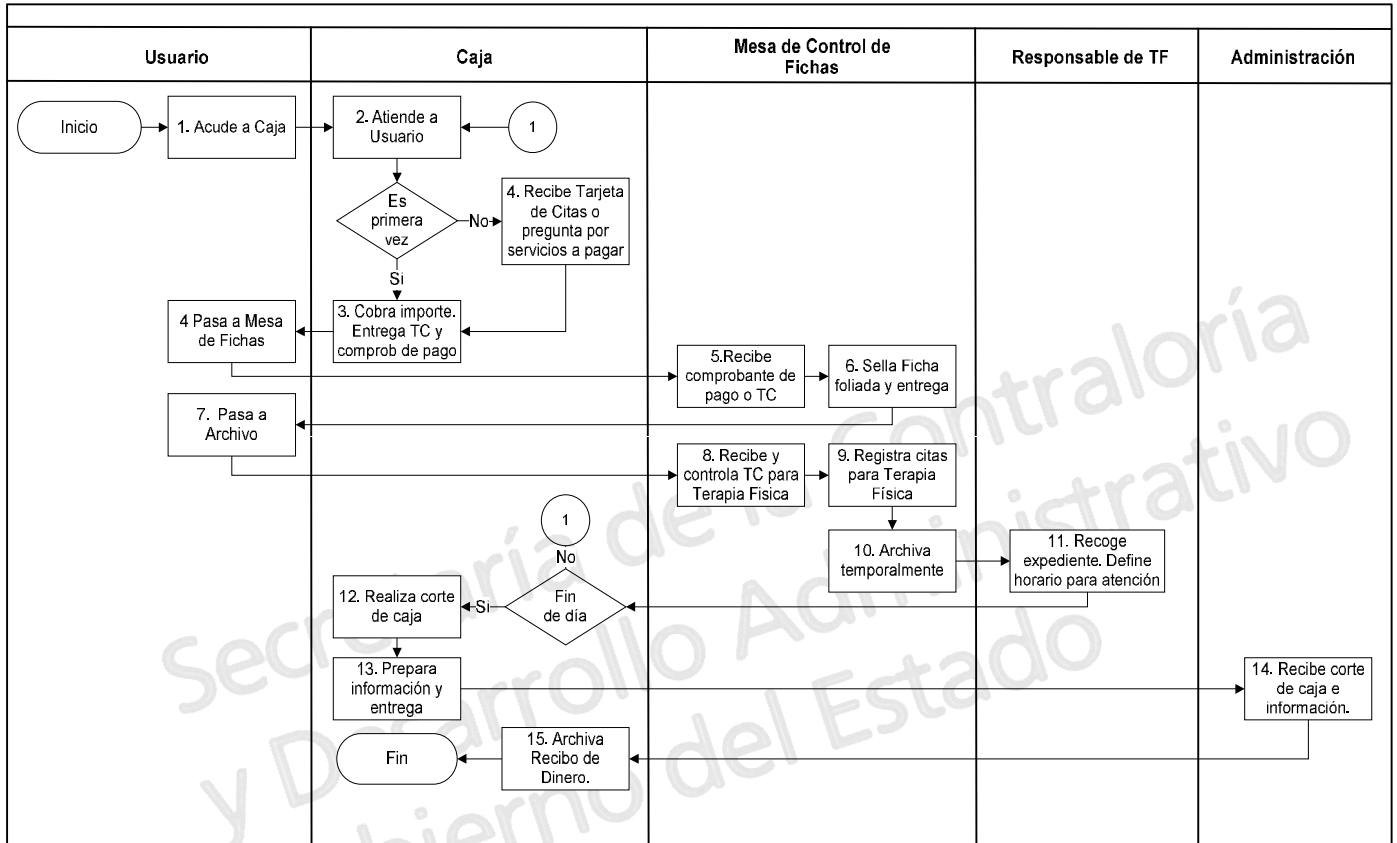
Trabajo social: departamento que identifica las necesidades psicosociales y de las personas con discapacidad y en riesgo y a su familia por medio de la valoración socioeconómica de primera vez y subsecuente de ser necesario, según el caso.

Usuario: toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.



Procedimiento:			CAJA Y CONTROL DE FICHAS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-04	

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario	1. Requiere algún servicio	1.1 Requiere algún servicio y acude a caja del CREE a cubrir el importe del mismo. Es frecuente que esta área funcione también como ventanilla de información por ser una de las áreas de primer contacto con el usuario.	
Responsable de Caja	2. Atiende a Usuario.	2.1 Atiende a Usuario. Identifica y clasifica paciente. Esta clasificación tiene que ver con la procedencia y destino del paciente en la institución y no con el tipo de padecimiento. Si es primera vez en la institución continua, si no pasa a actividad 3.1 2.2 Si es primera vez asigna y elabora Tarjeta de citas: Amarillo si el paciente es para Evaluación Laboral, Azul si el paciente es afiliado al ISSSTE y Verde si es procedente de población abierta.	

Procedimiento:			CAJA Y CONTROL DE FICHAS
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 03	Fecha de vigencia 26-10-2011	Código PCREE-04	

Responsable de Caja	3. Cobra importe. entrega tarjeta de citas y comprobante de pago	3.1 En cualquier caso solicita el pago del importe establecido por cita y entrega comprobante de pago.	
		3.2 Si es paciente subsecuente recibe Tarjeta de Cita de Usuario y aplica la cuota por consulta o terapia asignada con anterioridad.	
Usuario	4. Pasa Mesa de Fichas	4.1 Con el comprobante del pago realizado se presenta en la ventanilla de Fichas.	
Mesa de control de fichas.	5. Recibe comprobante de pago o Tarjeta de Citas	5.1 Recibe comprobante de pago o Tarjeta de Citas donde se establece la cuota o exención por el pago de consultas o servicios.	Comprobante de pago RCREE-04.03
	6. Sella Ficha foliada y entrega	6.1 Entrega ficha foliada para consulta o terapia. Sella ficha con iniciales del servicio a recibir.	
Usuario	7. Pasa a Archivo	7.1 Pasa a Archivo para apertura de expediente si es de primera vez o programación de citas si es subsecuente. El usuario se retira y regresa hasta el día de la cita, a menos que se trate de Evaluación para el Trabajo por lo que acude a esta área para su atención.	
Mesa de control de fichas.	8. Recibe y controla Tarjeta de Citas para Terapia Física	8.1 Recibe y controla Tarjeta de Citas para Terapia Física. Se procede a asignar turno a los pacientes para programar la terapia (lunes, miércoles y viernes).	
	9. Registra citas para Terapia Física	9.1 Se programa hasta 10 (diez) Usuarios por día, incluye a esta relación el expediente de cada uno.	
	10. Archiva temporalmente	10.1 Archiva temporalmente hasta el día de la cita.	
Responsable de terapia física	11. Recoge expediente.	11.1 El día de la cita el Responsable de terapia física recoge los expedientes en Mesa de Control de Fichas y define los horarios de atención.	
Responsable de Caja	12. Realiza corte de caja	12.2 Transcurrida la jornada laboral realiza el corte de caja (efectivo). El sistema arroja Reporte del Día y realiza arqueo de caja (contabiliza el dinero).	Reporte del día RCREE-04.02
		13. Prepara información y entrega	
		13.1 Imprime Reporte del día donde se relacionan los servicios detallados por área y su importe (dinero); arroja también la suma total del día.	
Administrador	14. Recibe corte de caja e información.	14.1 Recibe información y dinero (efectivo).	
		14.2 Extiende recibo de dinero por el corte de caja	
Fin del Procedimiento			



Procedimiento:			CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social		Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión	03	Fecha de vigencia	26-10-2011	Código	PCREE-04

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
13. Prepara información y entrega	Responsable de caja	Responsable de caja	Administrador	Que el corte de caja y el reporte este integrado correctamente	Confiabledad	Que el 100% de los reportes de cortes de caja estén realizados correctamente		

10. PRODUCTOS

Productos
Usuarios con pago de importe de servicios realizado

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	ADM	DRMS	Versión Inicial
02	02/06/2011	ADM	DRMS	Se cambió el logotipo de la institución, se modificaron el formato de encabezado y pie de página y los nombres de los titulares de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social y Dirección General Se modifica el nombre del procedimiento
03	26/10/2011	ADM	DRMS	<ul style="list-style-type: none"> •Se eliminó el segundo párrafo del punto 3.1 "Actualmente 20 pesos o 10 pesos a derechohabientes del ISSSTE. Entrega TC y comprobante de pago". •Se eliminó el segundo párrafo del punto 3.2 "y anotada en su Tarjeta de Citas, regresa TC y entrega comprobante de pago", asimismo se eliminaron los registros Tarjeta de citas RCREE-04.01, y Recibo de pago RCREE-04.02. •Se adicionó el registro Reporte del día RCREE-04-02. •Se eliminó el párrafo del punto 11.1 "Según acudan usuarios y se presenten con TC en este control". •Se elimina el punto 12.1 "Durante el día sigue atendiendo a Usuarios pasa a actividad 2, si es fin de la jornada laboral continúa". •Se eliminó el indicador de desempeño.

DRMS: Director de Rehabilitación y Medicina Social.
ADM: Administrador.

12. ANEXOS.

Reporte del día
Comprobante de pago.

RCREE-04.02
RCREE-04.03