



Procedimiento:			SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL
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-19	

1. PROPÓSITO.

Este procedimiento establece los lineamientos para la realización de estudios socioeconómicos para determinar la situación psicosocial y económica de los Usuarios del Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), del Sistema DIF Sinaloa.

2. ALCANCE.

En este procedimiento participan el Usuario o Paciente, las áreas de Trabajo Social. El procedimiento inicia cuando el usuario se presenta en alguna de las áreas de Trabajo Social a fin de que la Institución aplique estudios socioeconómicos, y termina cuando se da el resultado de este estudio para acudir a otra de las áreas.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

A todos los Usuarios que acudan por primera vez a este centro y que así lo requieran, se les aplicará un estudio socioeconómico.

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.

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
- NOM-168-SSA1-1998 del expediente clínico.
- NOM-173-SSA1-1997 para la atención integral a personas con discapacidad.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Tabla de Criterios cuantitativos
- Tabla de Criterios cualitativos

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	Trabajadora Social María del Rocío Acevedo del Río Responsable del Depto. de Trabajo Social	Dr. Roberto Iván Avendaño Gálvez. Director de Rehabilitación y Medicina Social.	Sofía Irene Valdez Riveros Sánchez Directora General



Procedimiento:		
SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL		
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-19

5. REGISTROS

Estudio socioeconómico	RCREE-19.01
Estudio socioeconómico profundo	RCREE-19.02
Constancia	RCREE-19.04
Permiso	RCREE-19.09

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

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.

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.

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.

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.

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.

Reporte diario de trabajo social: registro que se lleva de todas las personas atendidas. Contiene la fecha del día en que se realiza y los siguientes datos de los usuarios: número de expediente, nombre, edad, sexo, cuota, procedencia, diagnóstico, si es la primera vez que se le atiende o si es un servicio subsecuente.

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 atendida. 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.



Procedimiento:		
SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL		
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-19

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: 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.

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.

Estudio preliminar: entrevista verbal a usuarios que soliciten audiometrías y estudios electrofisiológicos (estos estudios no requieren expediente).

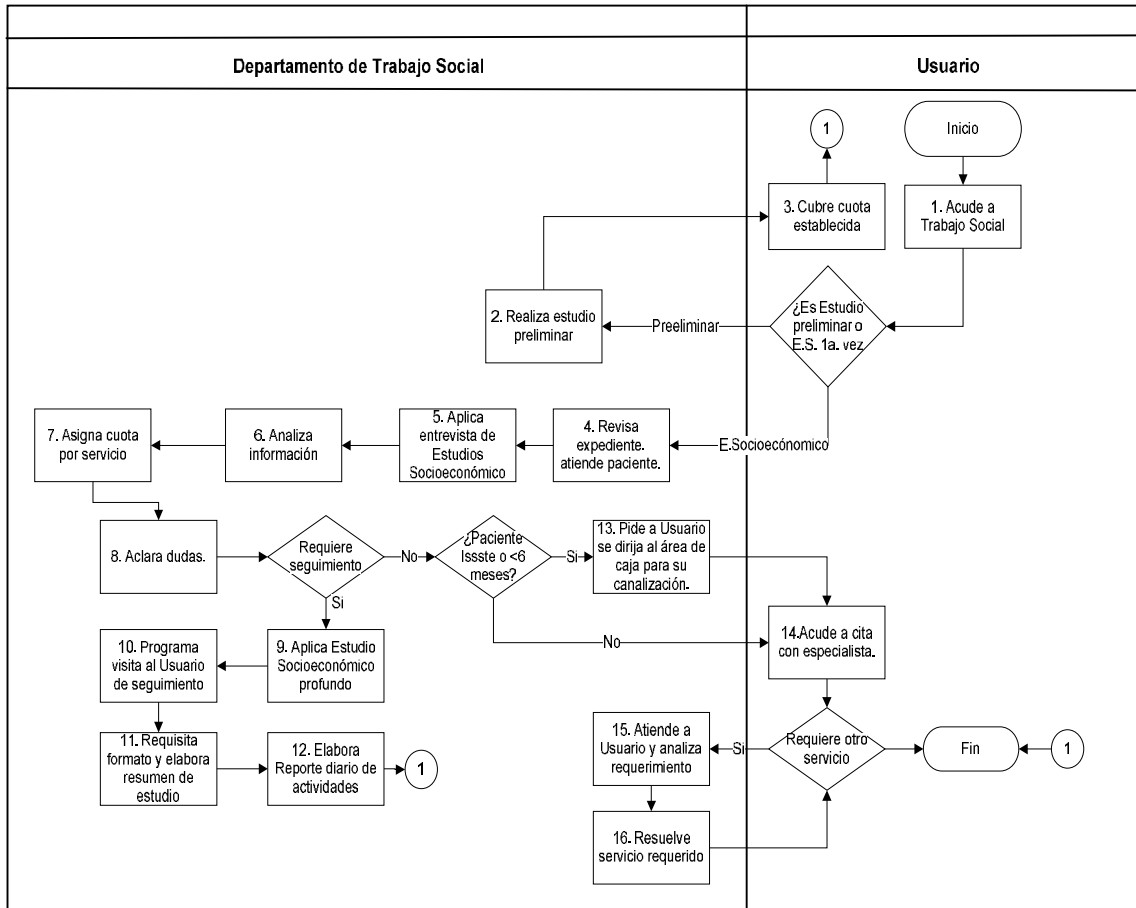
Gráfica de criterios cuantitativos: documento de consulta y referencia el cual establece los parámetros de ingresos y número de hijos que se toman en consideración para determinar la cuota de recuperación que el Usuario puede pagar de acuerdo a su situación económica.

Gráfica de criterios cualitativos: 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.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Procedimiento:			SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL		
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-19	



Procedimiento:			SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL
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-19	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario	1. Acude a Trabajo Social	1.1 El Usuario acude en búsqueda de atención a Trabajo Social.	
		1.2 Si se trata de un estudio preliminar pasa a actividad 2., si no continúa.	
		1.3 Si es estudio socioeconómico de primera vez pasa a actividad 4.	
Departamento de Trabajo Social	2. Realiza estudio preliminar	2.1 Realiza estudio preliminar. Se realiza entrevista verbal al usuario, para asignar cuota de recuperación y se envía al área de caja a pagar.	
Usuario	3. Cubre cuota establecida	3.1 Cubre cuota asignada. Fin del procedimiento.	
Departamento de Trabajo Social	4. Revisa expediente, atiende paciente.	4.1 Revisa expediente. Antes de la llegada del paciente el Departamento de Trabajo Social cuenta con el expediente del usuario.	
		4.2 Atiende paciente.	
	5. Aplica entrevista de estudio socioeconómico	5.1 Aplica la entrevista para la realización de estudio socioeconómico, y se dan a conocer los requisitos y reglas de los servicios que se proporcionan, así como los costos que tendrán para él las citas subsecuentes y se anexa al expediente.	Estudio socioeconómico RCREE-19.01
	6. Analiza información	6.1 Analiza información, con fines de diagnóstico psicosocial del Usuario.	
		6.2 Se recaba la información analizada y se aplican criterios cuantitativos y cualitativos, definiéndose hasta cuatro niveles que dependen de la capacidad económica y número de hijos de la familia del usuario, dándose la posibilidad de exención.	
7. Asigna cuota por servicio	7.1 Asigna cuota por servicio.		
Departamento de Trabajo Social.	8. Aclara dudas.	8.1 Aclara dudas al Usuario y explica reglamento para los servicios que le serán brindados así como los horarios de atención en el CREE.	
		8.2 Si el Usuario requiere seguimiento, pasa a actividad 9., si no continúa.	
		8.3 Si el Usuario no requiere seguimiento y es paciente del ISSSTE o menor a seis meses de edad pasa a actividad 13, si es mayor a seis meses o no es paciente del ISSSTE pasa a actividad 14.	
	9. Aplica estudio socioeconómico profundo	9.1 Aplica estudio socioeconómico profundo. Se aplica con un enfoque psicosocial, dándonos a conocer la problemática a nivel de núcleo familiar laboral y social.	Estudio socioeconómico profundo RCREE-19.02
Departamento de Trabajo Social.	10. Programa visita al Usuario de seguimiento	10.1 Programa visita al Usuario de seguimiento. Esta es con el fin de dar continuidad a la solución a la problemática del usuario.	

Procedimiento:			SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL		
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-19	

	11. Requisita formato y elabora resumen de estudio.	11.1 Requisita formato y elabora resumen de estudio.	
	12. Elabora reporte diario de actividades.	12.1 Elabora reporte diario de actividades. En él se documentan aspectos como si es visita de primera vez o subsecuente, edad, y cuota de recuperación asignada. Al término de la jornada laboral, se envía el reporte diario al área de Estadística para su resguardo.	
	13. Pide a usuario se dirija al área de caja para su canalización.	13.1 Pide a Usuario se dirija al área de caja para su canalización. El paciente del ISSSTE ya viene del especialista y solo acude programar y recibir sus terapias. Los usuarios menores a seis meses, mientras llega su cita con el especialista, acuden a terapia.	
Usuario	14. Acude a cita con especialista.	14.1 Acude a cita con especialista. Una vez que llega la fecha de la cita, el usuario acude a la cita con el especialista.	
		14.2 Si tiene algún otro requerimiento pasa de nuevo a Trabajo Social. Fin del Procedimiento	
Departamento de Trabajo Social.	15. Atiende a Usuario y analiza requerimiento	15.1 Atiende a Usuario y analiza nuevo requerimiento que puede ser: Constancia Canalización Permiso	RCREE-19.04 RCREE-19.07 RCREE-19.09
	16. Resuelve servicio requerido	16.1 Atiende y resuelve servicio requerido por el usuario.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

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
5. Aplica entrevista de Estudio SE	Depto.de Trabajo Social	Depto.de Trabajo Social	Depto.de Trabajo Social	Información correcta	veracidad	Que el 95% los expedientes realizados cuentan con Estudio Socioeconómico	Total de expedientes con ESE *100 / total de expedientes elaborados en el periodo	Bimestral



Procedimiento:			SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL
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-19	

10. PRODUCTOS

Productos
Usuarios atendidos
Usuarios sensibilizados
Usuarios categorizados en su aspecto psicosocial y económico

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	RTS	DRMS	Versión Inicial
02	02/06/2011	RTS	DRMS	Se cambió el logotipo de la institución, modificación de formato de encabezado y pie de página ; nombres de los titulares de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social y Dirección General
03	26/10/2011	RTS	DRMS	<p>Elemento 2: Se eliminó "y Trabajo Social en evaluación para el trabajo".</p> <p>Elemento 5 y 12: Se eliminó los registros Reporte diario de trabajo social RCREE-19.03, Actualización de datos RCREE-19.05, Asistencia social RCREE-19.06, Canalización RCREE-19.07, porque se lo lleva el paciente. Citorio RCREE-19.08, Reclasificación RCREE-19.10 y Vales para consulta o tratamiento RCREE-19.11</p> <p>Elemento 8: En la tarea 1.3 se eliminó el texto: <i>si no pasa a Procedimiento de Evaluación Laboral.</i> En la tarea 2.1 se adicionó el texto "<i>se envía al área de caja</i>". 5.1 se adicionó "<i>y se anexa al expediente</i>" 6.1 se modificó redacción adicionando la tarea 6.2 12.1 se adicionó "<i>Al término de la jornada laboral, se envía el reporte diario al área de Estadística para su resguardo</i>".</p> <p>Elemento 9: Se modificó el estándar de calidad "<i>todos los estudios socioeconómicos aplicados deben ser correctos</i>" por Que el 95 % de los expediente elaborado cuenta con ESE, el indicador de desempeño cambió "<i>total de ESE sin fallas *100/ total de ESE aplicados deben ser correctos.</i>" Por Total de expedientes con ESE *100 / total de expedientes elaborados en el periodo</p>

DRMS: Director de Rehabilitación y Medicina Social.
RTS: Responsable de Trabajo Social

12. ANEXOS.



Procedimiento:		
SERVICIOS DE TRABAJO SOCIAL		
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-19

Estudio socioeconómico

RCREE-19.01

Estudio socioeconómico profundo

RCREE-19.02

Constancia,

RCREE-19.04

Permiso

RCREE-19.09