



Procedimiento:			SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
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 01	Fecha de vigencia 05-10-2011	Código	PCREE-24

1. PROPÓSITO.

Este procedimiento establece los lineamientos generales a través de los cuales se lleva a cabo los servicios que se proporcionan en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE).

2. ALCANCE.

Este procedimiento aplica a todos los responsables de las áreas que brindan servicios de atención al público.

Inicia cuando el Encargado del Módulo de Información recibe al usuario y termina cuando el Médico Especialista da de alta usuario.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

Todas las políticas de operación específicas, se verán en los procedimientos que serán remitidos para cada área.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad del Estado de Sinaloa 06/09/2000 (L.I.S/2000).
- Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social 11/09/2006.
- NOM-168-SSA1-1998 del expediente clínico.
- NOM-173-SSA1-1997 para la atención integral a personas con discapacidad.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (DOF-30/05/11).
- PCREE-04 Caja y Mesa de Control de Fichas
- PCREE-05 Archivo
- PCREE-12 Orientación y Consejera Sexual
- PCREE-13 Terapias físicas
- PCREE-14 Terapias de lenguaje
- PCREE-15 Terapias de trastorno neuromotor
- PCREE-16 Estimulación Múltiple Temprana
- PCREE-17 Terapia del Centro de Tecnología Adaptada
- PCREE-18 Valoración Médica y Seguimiento
- PCREE-19 Servicios de Trabajo Social
- PCREE-21 terapia ocupacional
- PCREE-23 Activación física

5. REGISTROS

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



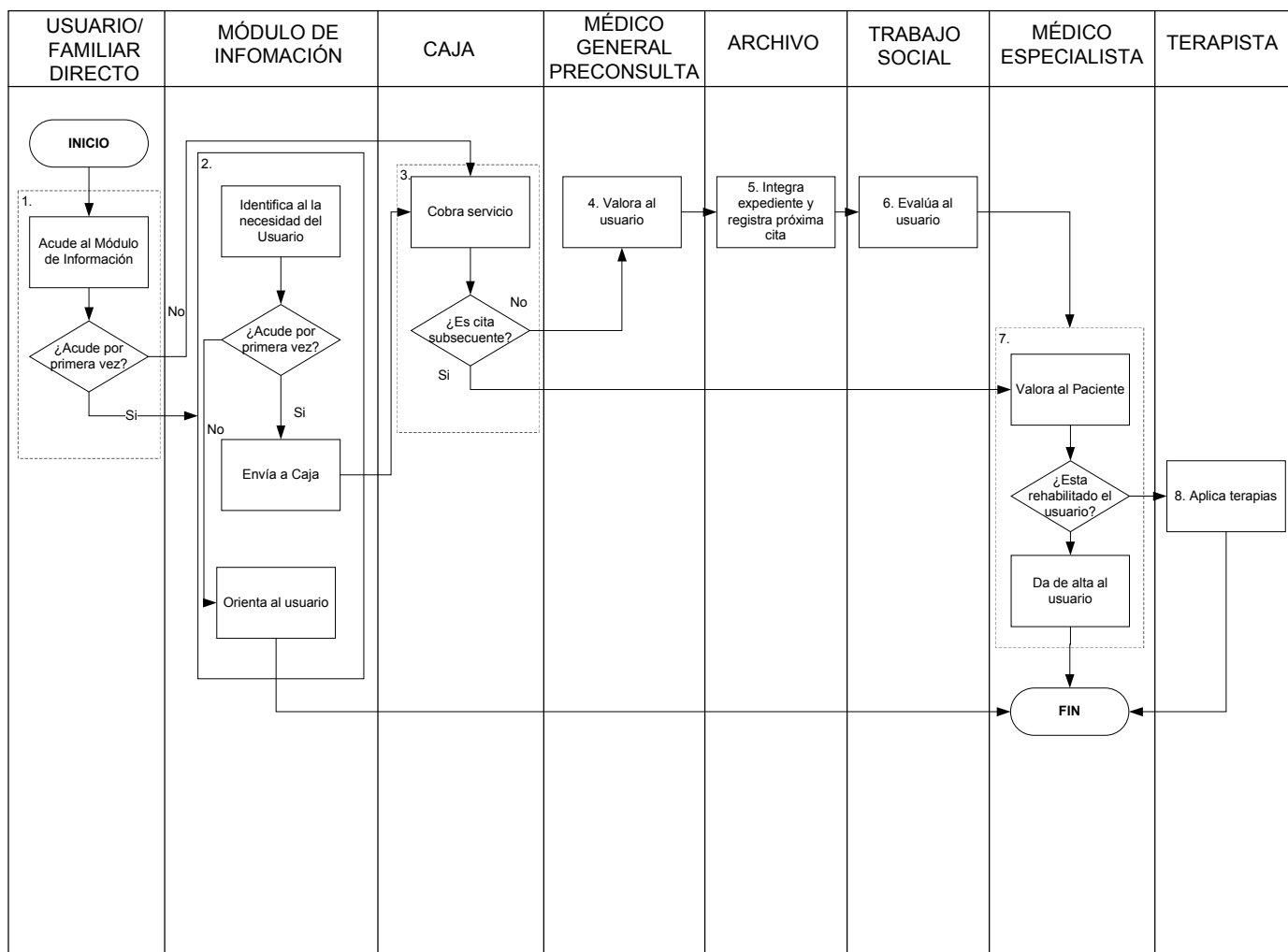
Procedimiento:			SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia		Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social		Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social	
Revisión 01		Fecha de vigencia 05-10-2011		Código PCREE-24	

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.

Usuario Subsecuente: Es el paciente o familiar directo que ya paso por el proceso de ingreso, es decir, ya tubo la preconsulta, tiene expediente clínico, tarjeta de citas y cuenta con un tratamiento.

7. DIAGRAMA DE FLUJO.





Procedimiento:		
SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO		
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 01	Fecha de vigencia 05-10-2011	Código PCREE-24

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

Responsable	Actividad	Tareas	Registro
Usuario/Familiar Directo	1. Acude al Módulo de Información	1.1 Acude a la recepción del CREE	
		1.2 Si el usuario acude por primera vez va al Módulo de informes a solicitar la información y pasa a actividad 2.	
		1.3 Si el usuario es subsecuente pasa a actividad 3	
Encargado del Módulo de Información	2. Orienta al usuario	1.1 Identifica la necesidad del usuario y si este acude por primera vez	
		1.2 De ser así, le explica el procedimiento general y lo envía a caja	
		1.3 En caso contrario orienta al usuario y/o facilita la información que requiere y termina el procedimiento.	
Ventanilla de Caja	3. Cobra servicio <i>PCREE-04 Caja y Control de Fichas</i>	3.1 Identifica el tipo de servicio	
		3.2 Cobra de acuerdo a las tarifas de los servicio	
		3.3 Entrega tarjeta de citas y ficha	
		3.4 Si es paciente remitido por el ISSSTE pasa a actividad 6	
Médico General Preconsulta	4. Valora al usuario <i>PCREE-18 Valoración Médica y Seguimiento</i>	4.1 Genera el expediente clínico del usuario	
		4.2 Revisa y valora al usuario	
		4.3 Genera observaciones, define si lo turna a especialista	
		4.4 En caso contrario termina el procedimiento.	
Archivista	5. Integra expediente y registra próxima cita <i>PCREE-05 Archivo</i>	5.1 Registra folio del expediente clínico y da de alta al paciente en sistema	
		5.2 Agenda próxima cita	
Trabajo Social	6. Evalúa al usuario <i>PCREE-19 Servicios de Trabajo Social</i>	6.1 Realiza una evaluación socioeconómica	
		6.1 Asigna tarifa base al usuario	
Médico Especialista	7. Valora al Paciente <i>PCREE-18 Valoración Médica y Seguimiento</i>	7.1 Revisa y valora al usuario	
		7.2 Genera observaciones, define si lo turna a terapia y lo registra en el expediente clínico.	
Terapeuta	8. Aplica terapias <i>PCREE-09 Evaluación para el trabajo</i> <i>PCREE-12 Orientación y Consejera Sexual</i> <i>PCREE-13 Terapias físicas</i> <i>PCREE-14 Terapias de lenguaje</i> <i>PCREE-15 Terapias</i>	8.1 Programa las citas y define plan de trabajo	
		8.2 Desarrolla las terapias y evalúa el avance	
		8.3 En caso que continúe con las revisiones médicas regrese a actividad 1	



Procedimiento:			SERVICIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO
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 01	Fecha de vigencia 05-10-2011	Código PCREE-24	

	de trastorno neuromotor PCREE-16 Estimulación Múltiple Temprana PCREE-17 Terapia del Centro de Tecnología Adaptada PCREE-21 terapia ocupacional		
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

10. PRODUCTOS

Productos

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	05/10/2011	RD	DRMS	Versión Inicial

DRMS: Director de Rehabilitación y Medicina Social.

RD: Responsable de Dirección.

12. ANEXOS.