SISTEMA DIF HIDALGO

CENTRO DE REHABILITACIÓN INTEGRAL DE HIDALGO

COORDINACIÓN DE UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN

Ordeno: Lic. Jaime Enrique León Pérez

Elaboro: Martha Lucero Contreras Vital

No. De revisión: 03

Pachuca Hidalgo, Noviembre 2011



****

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**DE LAS UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN**

**INDICE**

**INTRODUCCIÓN ……………………………………………………………………………...4**

**MISIÓN Y VISIÓN ……………………………………………………………………..………5**

**OBJETIVOS ……………………………………………………………………………………8**

**ORGANIGRAMA ………………………………………………………………………………9**

**MANUAL MÉDICO …………………………………………………………………………..11**

**MANUAL TERAPIA FÍSICA ………………………………………………………………..22**

**MANUAL TERAPIA OCUPACIONAL……………………………………………………. 31**

**MANUAL TERAPIA DE LENGUAJE………………………………………………………39**

**MANUAL PSICÓLOGO ……………………………………………………………………..48**

**MANUAL RECEPCIONISTA………………………………………………………………. 57**

**MANUAL INTENDENTE…………………………………………………………………… 67**

**MANUAL LLENADO DE ESTADÍSTICA …………………………………………………74**

**INTRODUCCIÓN**

El presente manual de procedimientos describe los procesos que se siguen dentro de la UBR considerando que puede ser adaptable para las unidades que cuentan con poco personal. Los procesos se describen de manera sencilla y resumida permitiendo así el fácil entendimiento del mismo.

Las unidades básicas de rehabilitación en el Estado de Hidalgo proporcionan acciones de educación para la salud, detección de procesos discapacitantes, atención oportuna de la discapacidad, derivación de pacientes a las instituciones que corresponden para su diagnostico y tratamiento, seguimiento de casos así como consulta por médico general, terapista ocupacional y terapia física.

Para que nuestras unidades sigan proporcionando el servicio requerido a las personas con capacidades diferentes, es necesario el esfuerzo, colaboración y participación de todas las áreas que nos llevan a un solo camino, el acercar los servicios de rehabilitación a las personas que más lo requieran y de las comunidades más alejadas. Con este enfoque y, bajo un marco de austeridad racionalidad del gasto público con apoyo de la presidenta del patronato del sistema DIF Hidalgo. Se impulsan las actividades encaminadas al desarrollo integral de las personas con capacidades diferentes, convocando la participación de los diferentes niveles de gobierno, la sociedad y los sectores que la conforman.

El crecimiento y fortalecimiento del sistema estatal de atención médica en rehabilitación conformado por las Unidades Básicas de Rehabilitación, los centros regionales y el CRIH, requieren de una constante adaptación a las necesidades que la ciudadanía va planteando debido a una mayor culturización sobre el tema de la discapacidad en nuestro estado.

Aunado a esto la capacitación constante además de ser un requisito normativo es una necesidad para mejorar la calidad de la atención en las unidades básicas de rehabilitación distribuidas en 47 municipios.

**MISIÓN CRIH**

Brindar atención médica de rehabilitación a los pacientes con discapacidad en forma temporal o permanente que acuden al CRIH con profesionalismo, calidad, calidez y eficiencia para reintegrarlos a sus actividades, sociales, laborales, recreativas y educativas, a través de acciones factibles de realizar de bajo costo y alto impacto social.

**VISIÓN CRH**

Ser la institución líder en el diagnostico, tratamiento y prevención de la discapacidad, generadora de recursos humanos y de investigación científica nacional e internacional en rehabilitación con la finalidad de satisfacer la demanda y la problemática de la discapacidad.

**MISIÓN UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO**

Acercar los servicios de rehabilitación integral a las personas con discapacidad permanente o eventual para lograr la integración a sus actividades en el menor tiempo posible.

**VISIÓN UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACION EN EL ESTADO DE HIDALGO**

Ser las mejores instituciones en el primer nivel, para otorgar servicio de rehabilitación contando con personal capacitado.

**OBJETIVOS DEL MANUAL**

**OBJETIVO GENERAL**

Consolidar y estandarizar los procesos que se manejan en las unidades básicas de rehabilitación así como de que todo el personal conozca los momentos en los que debe intervenir.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

* Contar con una herramienta de trabajo que permita identificar las tareas claves de cada uno de los colaboradores que integran la unidad.
* Conocer los niveles de autoridad con la finalidad de identificar a los jefes inmediatos superiores y los subordinados correspondientes.

**ORGANIGRAMA GENERAL DE UBR CON PLANTILLA COMPLETA**

DIRECTORA DIF MUNICIPAL

PRESIDENTA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

DIRECTOR UBR

RECEPCION Y/O TRABAJO SOCIAL

INTENDENTE

TERAPIA OCUPACIONAL

PSICOLOGÍA

TERAPIA FÍSICA

TERAPIA DE LENGUAJE

**ORGANIGRAMA DE UBR CON PLANTILLA REDUCIDA**

TERAPIA OCUPACIONAL

INTENDENTE

RECEPCION Y/O TRABAJO SOCIAL

DIRECTOR UBR

DIRECTORA DIF MUNICIPAL

TERAPIA DE LENGUAJE

TERAPIA FÍSICA

PSICOLOGÍA

PRESIDENTA DEL SISTEMA DIF MUNICIPAL

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**MÉDICO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN MÉDICA**

Contiene los procesos básicos de la atención médica de rehabilitación incluyendo los procesos de: Prevaloración, Consulta de primera vez, consulta subsecuente de Rehabilitación; describiendo en cada uno de ellos las actividades específicas e indicadores, así como sus diagramas de bloque.

**MISIÓN DEL MÉDICO**

Brindar atención médica a los pacientes que acudan a la unidad básica de rehabilitación; con calidez, calidad y profesionalismo con la finalidad de reintegrarlo a sus diversas actividades.

**VISIÓN DEL MÉDICO**

Mejorar la calidad de vida de las personas que en algún momento de su vida presenten una discapacidad temporal o permanente; integrándolas a la sociedad permitiendo un beneficio para la población y la región en general; así como brindar herramientas que ayuden a prevenir este hecho.

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita Unificar Criterios en la atención médica.

**DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE CONSULTA EN REHABILITACIÓN**

SON LAS ACCIONES MÉDICAS ORDENADAS, OPORTUNAS Y EFICIENTES CON LA FINALIDAD DE PROPORCIONAR ATENCIÓN MEDICA EN REHABILITACIÓN EN LA UNIDAD BASICA DE REHABILITACIÓN, A TODO PACIENTE QUE EN ALGÚN MOMENTO DE SU VIDA PRESENTA UNA DISCAPACIDAD TOTAL, PARCIAL O PERMANENTE O EVENTUAL CON LA FINALIDAD DE INTEGRARLO A SUS ACTIVIDADES DE LA VIDA DIARIA LO MÁS PRONTO POSIBLE.

**PROCESO PREVALORACIÓN Y ATENCIÓN MÉDICA DE PRIMERA VEZ EN EL SERVICIO DE REHABILITACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCION** | * Proporciona información acerca de los servicios que brinda la UBR
* Registra a los pacientes que soliciten consulta de rehabilitación en la agenda diaria.
* Verifica en el archivo o registro que la persona que solicita la interconsulta no tenga expediente.
 |
| **2** | **MEDICO** | * Realiza la prevaloración determinando si el paciente es candidato a recibir el servicio.
* El paciente realiza su pago
* Envía al paciente a consulta médica para determinar tratamiento
* Realiza la historia clínica de cada paciente
* Se envía a archivo/recepción para que solicite su cita de primera vez
 |
| **3** | **RECEPCION** | * Realiza carnet, y expediente el cual lleva a cada uno de los consultorios médicos.
 |
| **4** | **MEDICO** | * Realiza la historia clínica de cada paciente
* Si amerita tratamiento institucional se realiza plan de trabajo o tarjetón único de consulta
* Se envía a terapia física, terapia ocupacional, estimulación temprana, y/o si requiere interconsulta a los servicios como son, psicología. O bien es enviado al centro de rehabilitación
* Se envía a control para que solicite su cita subsecuente.
* Se realiza formato de registro diario de pacientes Se entrega registro diario de pacientes.
* Se contabiliza como cita de primera vez en el formato de reposte mensual a la coordinación.
 |
| **5** | **RECEPCIÓN** | * Aanota consulta subsecuente en la agenda diaria de consultas
 |

**PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA SUBSECUENTE DE REHABILITACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN** | * Paga su consulta
* Entrega el paciente su recibo, verifica en la agenda su horario de consulta y lleva el recibo y expediente clínico al médico correspondiente.
 |
| **2** | **MÉDICO** | * Otorga consulta, actualiza formatos del expediente, revisa estudios socilitados
* valora continuidad de tratamiento de Terapia Física, Ocupacional y/o Estimulación Temprana, o bien programa de casa.
* Expide dictamen médico para solicitud de apoyo, para la adquisición de ayudas funcionales si lo requiere.
* Solicita interconsultas a los servicios internos de, Psicología, o bien a las instituciones de salud correspondientes.
* Entrega el expediente, con plan de tratamiento, o bien con hoja de programa de casa o bien con alta médica.
* Canaliza a archivo recepción para cita subsecuente si lo requiere.
 |
| **3** | **RECEPCIÓN** | * Otorga al paciente cita subsecuente.
 |

| PROVEEDOR | **ENTRADA** | **PROCESO** | **SALIDA** | **USUARIO** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| \*Familiares de los usurarios.\*Centros asistenciales.\*Hospitales de referencia de Hidalgo y estados aledaños. | * Diagnostico de la consulta de prevaloración.

Pacientes de primera vez. A consulta de Rehabilitación y Consulta subsecuente de Rehabilitación | * Se valora Al paciente realizando Historia Clínica, se llenan formatos de arcos de movimiento, de Miembros Superiores Inferiores, Dermatomas, Examen clínico muscular.
* Realiza diagnostico, pronostico y plan de tratamiento enviando al paciente a tratamiento institucionales de Terapia física, Terapia ocupacional Estimulación Temprana.
* Realiza dictamen médico para ayudas funcionales.
 | * Alta del servicio
* Con programa de casa.
* Integración a sus actividades de la vida diaria
 | Población abierta del municipio y zonas circunvecinas. |

**DIAGRAMA DE BLOQUES**

**DIAGRAMA DE FLUJO**



***ESTRATEGIAS DEL SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA DE REHABILITACIÓN***

**ATENDER OPORTUNA Y EFICIENTEMENTE LA DEMANDA DE CONSULTA ESPECIALIZADA**

**DISEÑAR UN PROCESO ADMINISTRATIVO ÁGIL Y EFECTIVO QUE INCREMENTE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, RECONOCIENDO Y ESTIMULANDO AL TRABAJADOR.**

**ADECUAR LOS INDICADORES A LAS DEMANDAS REALES DE LOS PROCESOS, PROCEDIMIENTOS PRESUPUESTALES CONGRUENTES CON LAS NECESIDADES REALES.**

**EFICIENTAR EL SISTEMA DE RECUPERACION DE CUOTAS Y UNA ADMINISTRACIÓN POR PROCESOS ORIENTADA A SATISFACER LA DEMANDA DE LOS SERVICIOS Y LAS NECESIDADES DEL USUARIO.**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**TERAPISTA FÍSICO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TERAPIA FÍSICA**

Contiene los procesos básicos de la atención terapéutica en sus dos procesos que son: asignación de horarios y aplicación de tratamiento de fisioterapia, describiendo en cada uno de ellos las actividades específicas, sus tiempos e indicadores, así como sus diagramas de bloque.

**MISIÓN DEL TERAPISTA FÍSICO**

Brindar al paciente que acude a la UBR un tratamiento profesional, adecuado, oportuno y de calidad para reintegrarse a su entorno social dentro de los estándares que le permitan sus funciones y capacidades.

***VISION DEL TERAPISTA FÍSICO***

Desarrollar modelos de vanguardia en el ámbito terapéutico, para la aplicación de tratamientos. Brindando al paciente las herramientas para su pronta integración a la sociedad coadyuvando a la salud pública del municipio.

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita unificar criterios en la atención terapéutica en el servicio de terapia física de forma profesional y oportuna.

**DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE TERAPIA FISICA**

SON LAS ACCIONES TERAPEUTICAS REALIZADAS EN MECANOTERAPIA, TERMOTERAPIA, HIDROTERAPIA Y ELECTROTERAPIA APLICADAS POR UN FISIOTERAPEUTA AL PACIENTE CON ÉTICA Y PROFESIONALISMO PARA EL TRATAMIENTO DE TERAPIA FÍSICA DE LA O LAS PATOLOGÍAS.

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES DE PRIMERA VEZ EN TERAPIA FÍSICA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **MÉDICO** | * El médico refiere a terapia física al paciente para que el servicio otorgue horario, enviando al usuario.
 |
| **2** | **TERAPISTA FISICO** | * Revisión del tarjetón de indicaciones médicas otorgándole al paciente sus horarios de ingreso así como lineamientos del servicio.
 |
| **3** | **RECEPCIONISTA** | * El paciente paga su cuota y es enviado a toma de signos vitales y después a recibir tratamiento.
 |
| **4** | **TERAPISTA FISICO** | * Se recibe al paciente se le pide carnet y recibo de pago, se localiza tarjetón de indicaciones.
* Se realiza terapia indicada para cada paciente.
* Se registran eventualidades y comentarios en el tarjetón; así como notas de evolución.
* Llenado de formato de registro diario de productividad y se entrega a archivo o recepción
* Si continua en terapia física se realiza la operación desde el punto 1
 |

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES SUBSECUENTES EN TERAPIA FÍSICA

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * El paciente paga su cuota y se envía a toma de signos vitales y después a recibir sus terapias.
 |
| **2** | **TERAPISTA FÍSICO** | * Recibe al paciente, se pide recibo de pago, carnet y pasa al área de tratamiento.
* Supervisa al tratamiento del paciente auxiliándolo en los procedimientos.
* Se registran eventualidades y comentarios en el tarjetón; así como notas de evolución.
* Llenado de formato de consultas otorgadas diariamente.
* Se realiza nueva valoración y se registra las sugerencias y observaciones a su médico tratante.
 |
| **3** | **MÉDICO** | * Decide si continua o finaliza sesiones.
* Si continua en terapia física se realiza la operación desde el punto 1.
 |

DIAGRAMA DE BLOQUES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | ENTRADA | PROCESO | SALIDA | USUARIO |
| * Médicos en rehabilitación.
* Médico general
* Coordinación de UBR
 | * .
* Envío de pacientes a Terapia Física
* Gira instrucciones
 | * Coordinación de actividades de terapia física.
* Asignación de horarios a pacientes.
* Aplicación de tratamientos a pacientes.
 | * Distribución de tarjetones
* Carnet del paciente.
 | * Paciente referido de 1ª vez y subsecuente.
* Terapeutas físicos
 |

INICIO

RECIBE PACIENTES CITADOS DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES

REVISA EXPEDIENTE PARA CONOCER TRATAMIENTO

RECOGE RECIBO DE PAGO

REFIERE AL MEDICO TRATANTE

LLENA FORMATO DE CONSULTA

INTEGRA NOTA EXPEDIENTE

APLICA TRATAMIENTO

LLENA FORMATO DE SERVICIOS

Verificar si corresponde terapia

FIN

INTEGRA NOTA Y LLEVA EXPEDIENTE DE CONTROL

SÍ

NO

DIAGRAMA DE FLUJO

DEFINICIONES

**1.-TERAPIA FÍSICA**

Es la aplicación de medios físicos como son la luz, el agua, el calor, el frío y la corriente eléctrica para el tratamiento de las patologías.

2.- HIDROTERAPIA

El uso del agua para tratar enfermedades es una práctica antigua y aun tiene muchos usos en diversas enfermedades. El agua puede tener efectos diaforéticos, diuréticos, eméticos, hipnóticos, purgantes, sedantes o estimulantes. Puede tratarse todo el cuerpo del paciente o parte de éste.

**3.- MECANOTERAPIA**

En su más amplia acepción significa: tratamiento por el movimiento o tratamiento del movimiento; ya que tiene como objetivo restablecer los movimientos normales. Las fuerzas aplicadas, pasiva o activamente, sobre los diferentes segmentos corporales, así como los movimientos resultantes, producen efectos terapéuticos en ésta área también se incluyen aparatos mecánicos.

**4.- ELECTROTERAPIA**

Es la aplicación de energía electromagnética al organismo, con el fin de producir sobre él reacciones biológicas y fisiológicas.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**TERAPISTA OCUPACIONAL**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL**

Contiene los procesos básicos de la atención en sus procesos que son: asignación de horarios y aplicación de tratamiento, describiendo en cada uno de ellos las actividades específicas, así como sus diagramas de bloque.

**MISIÓN DEL TERAPISTA OCUPACIONAL**

Brindar atención de rehabilitación ocupacional a los pacientes que acudan a la unidad básica de rehabilitación con calidez, calidad y profesionalismo con la finalidad de reintegrarlo a su entorno social dentro de los estándares que le permitan sus funciones y capacidades

***VISION DEL TERAPISTA OCUPACIONAL***

desarrollandar modelos que le permitan al paciente integrarse a la sociedad de manera satisfactoria; para ayudar a la persona a adquirir el conocimiento, las destrezas y actitudes necesarias para desarrollar las tareas cotidianas requeridas y conseguir el máximo de autonomía e integración.

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita unificar criterios en la atención terapéutica en el servicio de terapia física de forma profesional y oportuna

***DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE TERAPIA OCUPACIONAL***

ES LA DISCIPLINA QUE EVALÚA LA CAPACIDAD DE LA PERSONA PARA DESEMPEÑAR LAS ACTIVIDADES DE LA VIDA COTIDIANA E INTERVIENE CUANDO DICHA CAPACIDAD ESTÁ EN RIESGO O DAÑADA POR CUALQUIER CAUSA

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES DE PRIMERA VEZ EN TERAPIA OCUPACIONAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **MÉDICO** | * El médico refiere a terapia ocupacional al paciente para que el servicio otorgue horario, enviando al usuario
 |
| **2** | **TERAPISTA OCUPACIONAL** | * Revisión del tarjetón de indicaciones médicas otorgándole al paciente sus horarios de ingreso así como lineamientos del servicio.
 |
| **3** | **RECEPCIONISTA** | * El paciente paga su cuota y envía al paciente a toma de signos vitales y después a recibir tratamiento.
 |
| **4** | **TERAPISTA OCUPACIONAL** | * Se recibe al paciente se le pide carnet y recibo de pago, se localiza tarjetón de indicaciones. Se realiza valoración.
* Se realiza terapia indicada para cada paciente.
* Se registran eventualidades y notas de evolución
* Llenado de formato de registro diario de productividad y se entrega a la recepción/ archivo.
* Si continua en terapia ocupacional se realiza la operación desde el punto 1
 |

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES SUBSECUENTES EN TERAPIA OCUPACIONAL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * El paciente paga su cuota y se envía a toma de signos vitales y después a recibir sus terapias.
 |
| **2** | **TERAPISTA OCUPACIONAL** | * Recibe al paciente, se pide recibo de pago, carnet y pasa al área de tratamiento.
* Supervisa el tratamiento del paciente auxiliándolo en los procedimientos.
* Se registran eventualidades y notas de evolución.
* Llenado de formato de consultas otorgadas diariamente y entrega al archivo/ recepción.
* Se realiza nueva valoración y se registra las sugerencias y observaciones a su médico tratante.
 |
| **3** | **MÉDICO** | * Decide si continua o finaliza sesiones.
* Si continua en terapia ocupacional se realiza desde el punto 1.
 |

DIAGRAMA DE BLOQUES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | ENTRADA | PROCESO | SALIDA | USUARIO |
| * Médicos en rehabilitación.
* Médico general
* Director de UBR
 | * Envío de pacientes a Terapia Ocupacional
* Gira instrucciones
 | * Coordinación de actividades de terapia ocupacional.
* Asignación de horarios a pacientes.
* Aplicación de tratamientos a pacientes.
 | * Distribución de tarjetones
* Carnet del paciente.
 | * Paciente referido de 1ª vez y subsecuente.
* Terapeuta ocupacional.
 |

INICIO

RECIBE PACIENTES CITADOS DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES

REVISA EXPEDIENTE PARA CONOCER TRATAMIENTO

RECOGE RECIBO DE PAGO

REFIERE AL MEDICO TRATANTE

LLENA FORMATO DE CONSULTA

INTEGRA NOTA EXPEDIENTE

APLICA TRATAMIENTO

LLENA FORMATO DE SERVICIOS

Verifica si corresponde terapia ocupacional

FIN

INTEGRA NOTA Y LLEVA EXPEDIENTE DE CONTROL

SÍ

NO

**DIAGRAMA DE FLUJO**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**TERAPISTA DE LENGUAJE**

###### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE TERAPIA DE LENGUAJE.**

Contiene los procesos básicos de terapia de lenguaje que son: ingreso, consulta subsecuente, programas, describiendo en cada uno de ellos las actividades específicas, así como sus diagramas de bloque.

***MISIÓN DE TERAPIA DE LENGUAJE***

Brindar atención cordial, oportuna y de calidad para mejorar la comunicación de personas con trastornos de la audición, alteraciones de lenguaje y problemas de aprendizaje a través de la intervención terapéutica, propiciando una integración a su entorno social.

***VISIÓN***

Atender de manera grupal y individual asesorías en óptimas condiciones dentro de un ambiente propicio de ética y profesionalismo en un inmueble de alta calidad con tecnología de punta con la finalidad de proporcionar al paciente herramientas que le permitan poder comunicarse con su entorno

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita Unificar Criterios en la atención integral del servicio de terapia de lenguaje con calidad y eficiencia.

**DEFINICION DE TERAPIA DE LENGUAJE**

ES EL TRATAMIENTO PARA LA MAYORÍA DE LOS NIÑOS Y/O ADULTOS CON DISCAPACIDADES DEL HABLA Y APRENDIZAJE DEL LENGUAJE. LAS DISCAPACIDADES EN EL HABLA SE REFIEREN A PROBLEMAS CON LA PRODUCCIÓN DE SONIDOS, MIENTRAS QUE LOS PROBLEMAS CON EL APRENDIZAJE DEL LENGUAJE SON LAS DIFICULTADES AL COMBINAR LAS PALABRAS PARA EXPRESAR IDEAS.

**PROCESO DE INGRESO A TERAPIA DE LENGUAJE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1 | Medico | * Refiere a Terapia de lenguaje al paciente para que el servicio de terapia otorgue horario días y sesiones.
 |
| 2 | Terapeuta de lenguaje | * Revisión del tarjetón de indicaciones medicas otorgándole al paciente sus días, horario e ingreso a tratamiento así como, los lineamientos del servicio.
 |
| 3 | RECEPCION | * El paciente paga su cuota y se envía al paciente a toma de signos vitales, después a recibir sus terapias.
 |
| 4 | Terapeuta de lenguaje | * Se recibe al paciente, se le pide su recibo de pago y su carnet. Se localiza el tarjetón se revisa indicaciones.
* Se realiza valoración al paciente en el área de tratamiento, se le otorga la enseñanza de acuerdo a las indicaciones.
* Se realiza la terapia indicada para cada paciente.
* Se realizan las eventualidades y comentarios en el tarjetón o nota de evolución.
* Llenar el formato de consultas otorgadas diariamente y entrega a archivo o recepción.
 |

INGRESO DE PACIENTES SUBSECUENTES A TERAPIA DE LENGUAJE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1 | recepción | * El paciente paga su cuota, se envía al paciente a toma de signos vitales, después a recibir sus terapias
 |
| 2 | Terapeuta de lenguaje | * Se recibe al paciente, se le pide su recibo de pago y su carnet. Pasa al área de tratamiento.
* Supervisa el tratamiento del paciente auxiliándolo en sus procedimientos.
* Se registran las eventualidades y comentarios en el tarjetón o notas de evolución del paciente
* Llenar el formato de consultas otorgadas diariamente y entregar a la secretaria de la coordinación medica.
* Al termino de las sesiones, se realiza nueva valoración al paciente y se registran las sugerencias y observaciones a su médico tratante
 |
| 3 | MEDICO | * Decide si continua o finaliza sesiones.
 |
| 4 | Terapeuta de lenguaje | * Si continua en terapia de lenguaje, se realiza la operación desde el punto número uno.
 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | ENTRADA | PROCESO | SALIDA | USUARIO |
| * Médicos en rehabilitación.
* Médico general
* Director de UBR
 | * Suministro de papelería e insumos consumibles para la coordinación y el área operativa.
* Envío de pacientes a TL
* Gira instrucciones de la dirección
 | * Coordinación de actividades de terapia de lenguaje
* Asignación de horarios a pacientes.
* Aplicación de tratamientos a pacientes.
 | * Distribución de tarjetones
* Carnet del paciente.
 | * Paciente referido de 1ª vez y subsecuente.
* Terapeuta de lenguaje
 |

**DIAGRAMA DE BLOQUES**

**DIAGRAMA DE FLUJO**

INICIO

RECIBE PACIENTES CITADOS DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES

REVISA EXPEDIENTE PARA CONOCER TRATAMIENTO

RECOGE RECIBO DE PAGO

REFIERE AL MEDICO TRATANTE

LLENA FORMATO DE CONSULTA

INTEGRA NOTA EXPEDIENTE

APLICA TRATAMIENTO

LLENA FORMATO DE SERVICIOS

Verificar si corresponde terapia de lenguaje

FIN

INTEGRA NOTA Y LLEVA EXPEDIENTE DE CONTROL

SÍ

NO

DEFINICIONES

**1.- Trastorno de audicion**

 Todo aquel paciente que presenta perdida o disminución de la audición y que le impide la recepción, integración y/o expresión o comunicación de ideas, sentimientos y pensamientos mediante un sistema de símbolos establecidos.

**2.- ALTERACIONES DE LENGUAJE**

Incapacidad o dificultad para la representación, expresión o comunicación de ideas, sentimientos y pensamientos mediante un sistema de símbolos establecidos.

**3.- PROBLEMAS DE APRENDIZAJE**

Dificultad para captar procesar y dominar tareas e informaciones, como la lectura, escritura, la capacidad de escuchar, de hablar, el razonamiento y el cálculo. Con repercusión principalmente en el desempeño escolar.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**PSICÓLOGO**

###### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE PSICOLOGÍA**

Contiene los procesos básicos de la atención referente a la consulta psicológica describiendo en cada una de ellas las actividades específicas, sus tiempos e indicadores, así como sus diagramas de bloque.

**MISIÓN**

Reestructurar al individuo con discapacidad a través de técnicas psicológicas que le permitan mantener un equilibrio bio-psico-social, mediante un proceso activo con la finalidad de reintegrarlo a sus actividades

**VISIÓN**

procurar que la persona con discapacidad mantenga un equilibrio de salud mental que le permita mejorar su calidad de vida, a través de los servicios psicológicos

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita Unificar Criterios en la atención Psicológica con calidad y eficiencia.

**DEFINICIÓN DEL SERVICIO PSICOLOGÍA**

ACCIONES QUE SE PROPORCIONAN EN BENEFICIO DE LA PERSONA QUE CURSA CON ALGÚN PROCESO TRANSITORIO, PARCIAL, TOTAL Y/O PERMANENTE DE DISCAPACIDAD FÍSICA O MENTAL, BRINDANDO ORIENTACIÓN Y APOYO PSICOLÓGICO A LOS PACIENTES Y FAMILIARES QUE LES PERMITA REESTRUCTURAR Y MANTENER EQUILIBRIO BIO-PSICO-SOCIAL**.**

**PROCESO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **MEDICO** | * Solicita interconsulta para valoración de pacientes enviando al usuario
 |
| **2** | **RECEPCIÓN**  | * Solicita carnet de citas para programar previa cita anotando en su respectiva agenda.
* Coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta derivando al usuario al servicio de Psicología.
* Provee de expedientes clínicos para observancia y atención de pacientes
* Otorga consulta subsecuente en un lapso de 45 a 60 minutos cada una.
 |
| **3** | **PSICÓLOGO** | * toma datos de entrevista inicial y/o anamnesis de pacientes integrando nota en expediente
* Indica consulta subsecuente y canaliza al área de control para programar próxima cita.
* Programa consulta subsecuente anotando en carnet de citas y agenda día, hora y número de expediente respectivamente
* Elabora nota clínica de evolución
* Brinda consulta subsecuente en valoración con instrumentos de evaluación y/o sesión de psicoterapia integrando nota en expediente clínico.
* Llena formato diario de actividades y canaliza al área de control para programar cita subsecuente.
 |
| **4** | **RECEPCIÓN** | * Coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta, programa siguiente consulta
 |

## DIAGRAMA DE BLOQUES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | **ENTRADA** | **PROCESO** | **SALIDA** | **USUARIO** |
| Medicina general, medicina de rehabilitación, director. | * Envió de pacientes a psicología
 | * Indica consulta subsecuente y envía al paciente a control.
* Aplica valoración psicológica con baterías psicométricas de personalidad, coeficiente intelectual, maduración o valoración de habilidades y aptitudes para el trabajo.
* Califica e interpreta resultados integrando nota en expediente.
* Da seguimiento e indica tratamiento psicológico a seguir.
 | * Valoraciones psicológicas.
* Terapias de apoyo, de juego, familiar y de pareja.
* Canalizaciones a diferentes instituciones.
* Mejora conductual y anímica.
* Integración a la vida social y productiva.

Altas | Paciente y familiares.  |

**DIAGRAMA DE FLUJO**

 SE APLICA VALORACIÓN PSICOLÓGICA CON TEST PROYECTIVOS Y OBJETIVOS

INICIO

RECIBE PACIENTES SUBSCUENTES

RECOGE RECIBO DE PAGO

LLENA FORMATO DE CONSULTA DIARIA

REVISA EXPEDIENTES Y DETECTA MOTIVO DE CONSULTA

CALIFICA E INTERPRETA RESULTADOS

 INDICA TRATAMIENTO

LLENA FORMATO DE CONSULTA

INTEGRA NOTA Y LLEVA EXPEDIENTE A CONTROL

DA SESIONES DE PSICOTERAPIA INDIVIDUAL Y/O GRUPAL SEGÚN EL CASO

INDICA PRÓXIMA CITA

FIN

SE REALIZA CONSULTA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**RECEPCIONISTA**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN EN ELÁREA DE RECEPCIÓN**

Contiene los procesos básicos de la atención al paciente en sus procesos que son: proporcionar información, otorgar citas, archivar, proporcionar accidentes y cobro de consultas de la unidad básica de rehabilitación, describiendo en cada uno de ellos las actividades específicas, así como sus diagramas de bloque.

**MISIÓN DE LA RECEPCIÓN**

Brindar a cualquier persona que ingrese a la unidad una atención profesional, oportuna y de calidad, con la finalidad de darle a conocer y que este comprenda los procesos y servicios que se brindan en las mismas

***VISION DE LA RECEPCIÓN***

Reflejar un excelente servicio a través de un buen trato proporcionando información oportuna que ayude al paciente durante el lapso de terapias.

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permita unificar criterios en la atención al paciente de forma profesional y oportuna.

#### DEFINICIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

REFIERE ACTIVIDADES TALES COMO ATENDER A LAS PERSONAS QUE SE ACERQUEN A LA UBR, PROPORCIONANDO INFORMACIÓN Y ESTAR A CARGO DE LA DOCUMENTACIÓN CORRESPONDIENTE MIENTRAS DURE EL PROCESO DEL PACIENTE DENTRO DE LA UNIDAD ASI COMO RENDIR INFORMES EN TIEMPO Y FORMATOS ESTABLECIDOS.

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES DE PRIMERA VEZ EN RECEPCIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * Proporciona información acerca del servicio que brinda la UBR
* Proporciona carnet de citas para programar previa cita anotando en su respectiva agenda
 |
| **2** | **MÉDICO** | * Solicita interconsulta para valoración de pacientes enviando al usuario
* Realiza la prevaloración determinando si el paciente es candidato a recibir el servicio.
 |
| **3** | **RECEPCIONISTA** | * Coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta.
* Cobra consulta
* Se entrega recibo y envía a toma de signos vitales
* Verifica en el centro de datos que la persona que solicita la interconsulta no tenga expediente
 |
| **4** | **MÉDICO** | * Valora y otorga consulta subsecuente al paciente
 |
| **5** | **RECEPCIONISTA** | * Provee de expedientes clínicos para observancia y atención de pacientes
* Otorga al paciente cita subsecuente
 |

#### PROCESO DE INGRESO DE PACIENTES SUBSECUENTES

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCION**  | * Solicita carnet de citas para programar previa cita anotando en su respectiva agenda
* coteja con carnet de citas para efectuar cobro de consulta.
* Se entrega recibo y envía a toma de signos vitales
 |
| **2** | **MÉDICO** | * Recibe al paciente, se pide recibo de pago, carnet y pasa al área de tratamiento
* Llenado de formato de consultas otorgadas diariamente y entrega a archivo/ recepción.
 |
| **3** | **RECEPCIÓN**  | * Provee de expedientes clínicos para observaciones y atención de pacientes
* Otorga al paciente cita subsecuente
 |
| **4** | **RECEPCIÓN** | * Cobro de terapias
 |

**PROCESO PARA APLICAR ESTUDIO SOCIOECONOMICO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCION**  | * Da bienvenida al paciente
* Aplica la entrevista al paciente
 |
| **2** | **PACIENTE**  | * Responde a las preguntas que aplica la recepcionista
 |
| **3** | **RECEPCIÓN**  | * Realiza el conteo de puntos y establece resultado
* Informa al paciente
* Integra encuesta al expediente.
 |

**PROCESO DE ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **COORDINACIÓN** | * Pide informe de acuerdo a calendario
 |
| **2** | **RECEPCIÓN**  | * Prepara la documentación e información solicitada, apegándose a los requerimientos solicitados por la coordinación.
* Pasa la información y/o documentación con el médico encargado de la UBR para visto bueno y firma de aprobación.
* Envía o entrega la información en la coordinación de unidades básicas.
 |
| **3** | **COORDINACIÓN** | * Verifica y revisa la información.
* Realiza observaciones e indica correcciones
 |
| **4** | **RECEPCION** | * Realiza las correcciones indicadas
 |

**PROCESO DE INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No. ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **ACTIVIDAD** |
| **1** | **RECEPCIÓN**  | * Recibe al paciente
* Busca expediente
* Entrega el expediente al médico
 |
| **2** | **MÉDICO** | * En cada consulta actualiza el expediente y lo entrega al final del día a recepción /archivo
 |
| **3** | **RECEPCIÓN** | * Archiva al final del dia todos los expedientes.
* Verifica que estén actualizados y acomodados por orden alfabético
* Registrar en base de datos
 |

DIAGRAMA DE BLOQUES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | ENTRADA | PROCESO | SALIDA | USUARIO |
| * Médicos en rehabilitación.
* Médico general
* Director de UBR´s
 | * Proporcionar información acerca del servicio que brinda la UBR
* Solicitar carnet de citas.
* Solicita pago de servicios
 | * Pago de cuota
* Se envía a toma de signos vitales.
* Verifica si el paciente cuenta con expediente
* Provee a los médicos de expedientes.
* Realiza expedientes nuevos
 | * Distribución de tarjetones
* Carnet del paciente.
 | * Paciente referido de 1ª vez y subsecuente.
* Recepción
 |

DIAGRAMA DE FLUJO

INICIO

RECIBIR AL PACIENTE

BRINDAR INFORMACION DEL SERVICIO

ANOTAR EN AGENDA

OTORGAR CARNET DE CITAS

COTEJA CARNET

COBRO DE CONSULTAS

ENTREGA RECIBO

REALIZAR PAGO

ENVIA A TOMA DE SIGNOS

VERIFICAR QUE NO TENGA EXPEDIENTE

Sí

OTORGAR EXPEDIENTE MÉDICO

No

MEDICO VALORA SI REQUIERE CONSULTA SUBSECUENTE

Sí

REALIZA ESTUDIOS SOCIOECONOMICOS Y REALIZA EXPEDIENTE

OTORGA CITA SUBSECUENTE

No

INTEGRAR Y ORDENAR EXPEDIENTES

FIN

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**INTENDENTE**

###### **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE INTENDENCIA**

Contiene los procesos básicos de la atención a pacientes, así de cómo el aseo de todas las áreas proponiendo un procedimiento a seguir.

**MISIÓN**

Colaborar junto con el personal de la UBR en la integración del paciente a la sociedad, manteniendo la limpieza de todas las áreas

**VISIÓN**

Mantener las instalaciones siempre limpias para así brindar un servicio seguro e higiénico

**OBJETIVO DEL MANUAL**

Contar con un instrumento de trabajo que permite conocer la importancia de contar con una unidad limpia.

*DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE INTENDENCIA*

Mantener las instalaciones limpias en oficinas, baños, consultorio, pasillos, áreas de terapia y estacionamiento de la unidad básica de rehabilitación

**PROCESO DE INTENDENTE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. ACTIVIDAD | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
| 1 | INTENDENTE | * Sacudir y limpiar mobiliario
* Barrer y trapear todas las áreas
* Lavar baños tallando piso y escusados
* Barrer pasillo y estacionamiento
* Limpiar vidrios
 |
| 2 | INTENDENTE | * Verificar limpieza
 |
| 3 | MÉDICO | * Supervisa limpieza gira indicaciones de limpieza en donde sea necesario
 |

DIAGRAMA DE BLOQUE

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| PROVEEDOR | ENTRADA | PROCESO | SALIDA | USUARIO |
| * Médico general
* Director de UBR
 | * Suministro de papelería e insumos consumibles para el área
 | * Sacudir y limpiar mobiliario
* Barrer y trapear todas las áreas
* Lavar baños tallando piso y escusados
* Barrer y trapear pasillo y barrer estacionamiento

  | * Verificar
* supervisar
 | * pacientes y personal de la UBR
 |

DIAGRAMA DE FLUJO

INICIO

Sacudir y limpiar mobiliario

Lavar baños tallando piso y escusados

Barrer y trapear todas las áreas

Barrer y trapear pasillo

VERIFICAR

FIN

Barrer estacionamiento

NO

SÍ

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**LLENADO DE ESTADÍSTICA**

 **MANUAL PARA EL LLENADO DE INFORMACIÓN DEL FORMATO DE UBR´S.**

|  |  |
| --- | --- |
| PERIODO | * Son los días de la semana trabajada
 |
| 1ª. VEZ | * Cuántos pacientes asistieron a consulta por primera vez
 |
| SUBSECUENTES | * Son los pacientes de consulta vistos por 2ª. Vez o más, incluyendo psicología.
 |
| PREVALORACIÓN | * Son los pacientes que acuden a la unidad y a través de la cual se determina si corresponden a rehabilitación se ingresan, para recibir terapia.
 |
| CONSULTA DE REHABILITACIÓN | * Es la suma de 1ª. Vez + subsecuentes, sin contar psicología.
* Ó bien el total de consulta otorgada por el médico de la unidad, (no incluir psicología)
 |
| CONSULTA DE PSICOLOGÍA | * Es la suma total de consultas de psicología
 |
| TOTAL DE CONSULTA | * Es la suma de consultas de rehabilitación más consultas de psicología.
 |
| ESTIMULACIÓN MÚLTIPLE TEMPRANA | * Es el total de terapias de estimulación múltiple temprana. (si cuenta con esa área)
 |
| TERAPIA FÍSICA | * Es la suma total de terapia física otorgada por la unidad.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| TERAPIA OCUPACIONAL | * Es la suma total de terapia ocupacional otorgada por la unidad.
 |
| TERAPIA DE LENGUAJE | * Es la suma total de terapia de lenguaje otorgada por la unidad.
 |
| TOTAL DE TERAPIAS | * Es la suma total de todas las terapias otorgadas por la unidad.
 |
| ACCIONES DE TRABAJO SOCIAL | * **Es la suma de acciones como**:
* Cuantas visitas domiciliarias hacen en el mes.
* Cuántos carnets hacen en el mes
* Cuántos tramites hacen en el mes
* Cuántas pláticas dan en el mes (por grupo no personal)
* Cuántos estudios socioeconómicos hacen en el mes.
 |
| TOTAL DE EXPEDIENTES HASTA LA FECHA | * Cuántos expedientes hay en su unidad desde que se inauguro la UBR
 |
| NO. DE EXPEDIENTES EN EL MES | * Cuántos expedientes abrieron en ese mes, deben coincidir con las consultas de primera vez.
 |
| TOTAL DE ACCIONES EN EL MES | * Es la suma de prevaloración **+** total de consultas **+** total de terapias **+** total de acciones de trabajo social
 |
| MES FECHA DE ENTREGA Y FIRMA | * Es el mes al que corresponde la información y en que fecha se esta entregando.
* Es importante anotar el municipio al que pertenece la información.
* Anotar el nombre del director (a) de la unidad y su firma.
 |

DIRECTORIO

* CENTRO DE REHABILITACION INTEGRAL DE HIDALGO

 Numero telefónico 7166611

 Ext. 105 coordinación de UBR