



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Dirección de Atención a Personas con Discapacidad

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Brindar información sobre los servicios que otorga el Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-APD-P13/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2016

I. - OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Informar y orientar acerca de los servicios trámites y requisitos que brinda el Centro de Rehabilitación y Educación Especial a los usuarios que lo requieren, así como la canalización a instancias correspondientes cuando el caso lo amerite.

II. - ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal que brinda sus servicios en el módulo de información a usuarios e instituciones sobre los trámites y servicios del CREE.

III. - DEFINICIONES

CREE: Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

Instituciones Externas: Secretaría de Salud, Clínicas Particulares.

Institución Interna: DIF Sonora.

Usuario 5000: es aquel que solo se atiende en los servicios de rayos X, electromiografías y electroencefalogramas.

Usuario Subrogado: Población que cuenta con seguridad social y es canalizado a través de formato oficial propio de esa Institución.

Usuario Referido: Canalizado a través de formato oficial de la Secretaría de Salud o Doctor particular indicando diagnóstico y tipo de tratamiento que ha recibido.

IV. - REFERENCIAS

Ley de Salud para el Estado de Sonora.

Ley de Asistencia Social para el Estado de Sonora.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad.

Ley de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales para el Estado de Sonora.

Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Reglamento de la Ley de Integración Social para Personas con Discapacidad.

Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, Para la atención integral a personas con discapacidad.

Convención Internacional sobre Derechos de la Personas con Discapacidad.

64-APD-P13 Módulo de Información de los Servicios del CREE.

V. - POLITICAS

Responsabilidades del personal del Módulo de Información del CREE:

1. El módulo de información debe atender en un lapso de cinco minutos a los usuarios de primera vez que lleguen al CREE.

2. Se aplicaran 3 Encuestas de Satisfacción de Servicios diarios.

3. Apegarse al rol de actividades extraordinarias

4.- Trámites para cada tipo de Servicio:

- Canalizaciones de escuelas e instituciones interna y externa: Si el servicio es de psiquiatría, comunicación humana, oftalmología, evaluación de aptitudes el usuario no pasa a pre consulta, se turna directamente a recepción para que se asigne turno a Trabajo Social.

- Referidos, Subrogados e Iniciativa Propia: Los turna directamente a apertura de expediente.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS**Clave de Formato/Instructivo**

64-APD-P13-F01/Rev.00

64-APD-P13-F02/Rev.00

Nombre del Formato/Instructivo

Solicitud de canalización.

Encuesta de satisfacción de servicios.

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

64-APD-P13-A01/Rev.00

Nombre

Diagrama de flujo brindar información sobre los servicios que otorga el centro de rehabilitación y educación especial.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1		RECEPCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS DE PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTES.	
1.1	Encargada del Módulo de Información o Trabajador Social	Recibe al usuario e indaga sobre las necesidades que tiene.	
1.2		Determina si corresponde a los servicios que se brindan en el centro de rehabilitación y educación especial.	
		"En caso de que el servicio no corresponda a los que se brindan en el centro de rehabilitación"	
1.3		Elabora solicitud de canalización y lo turna a la instancia que corresponda.	Solicitud de canalización 64-APD-P13-F01 Directorio de instituciones
1.4		Despide al solicitante y termina el servicio.	
		"En caso de que el servicio sí proceda"	
1.5		Verifica con el usuario si fue subrogado, referido o acude por iniciativa propia.	
		"Si es subrogado o referido"	
1.6		Verifica que la documentación cuente con firmas y sellos de vigencia.	
		"En caso de detectar falta de firmas o sellos de vigencia"	
1.7		Informa al solicitante para que lo recabe y termina el servicio.	
		"Si cuenta con firmas y sellos de vigencia"	
1.8		Registra a solicitantes en registro diario de trabajo social y continúa en actividad 2.	
		"Si el solicitante acude por iniciativa propia"	
1.9		Informa que la atención procede cuando acuden al servicio de oftalmología, nutrición y comunicación humana, o bien a la realización de estudios de diagnóstico contando con una orden médica.	
		"Si no procede".	
1.10		Despide al solicitante.	
		"Si procede"	

1.11		Registra en registro diario de trabajo social y continúa en actividad 2.	
2		CANALIZACIÓN DE USUARIOS A ATENCIÓN DE LAS ÁREAS DEL CREE.	
2.1	Encargado del Módulo de Información o Trabajador Social	Entrega registro de datos generales y explica la forma de llenarlo.	Datos generales
2.2		Indica al usuario que debe pasar a recepción en el área de apertura de expediente, una vez que el solicitante ha requisitado el registro de datos generales.	Datos generales
3		EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS.	
3.1		Aplica la Encuesta de satisfacción de servicios, de los servicios recibidos, cuando el usuario ha concluido con los servicios.	Encuesta de satisfacción de servicios 64-APD-P13-F02
3.2		Envía las encuestas de satisfacción de servicios aplicadas al área de trabajo social.	Encuesta de satisfacción de servicios 64-APD-P13-F02
4		INDUCCIÓN AL PUESTO.	
4.1		Brinda información general, amplia y suficiente al personal de nuevo ingreso que le permita desarrollar su trabajo de manera eficiente, proporciona conocimiento de las actividades que se realizan en el área, así como las funciones específicas.	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:



LTS.Noma Alicia García Acuña/
Encargada de Trabajo Social

Revisó:



Lic. Mónica Becerril Coppel
Subdirector del Centro de
Rehabilitación y Educación
Especial.

Aprobó:



Lic. Elsa Carolina Ancheta
Peralta/ Directora de Atención a
Personas con Discapacidad.