



## 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:** Atención a usuarios en servicio por parte de trabajo social.

**CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO:** 64-APD-P16/Rev.00

**FECHA DE EMISIÓN:** 30/08/2016

### I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Atender a los usuarios del CREE, determinando su situación socioeconómica y familiar a través de estudio social.

### II.- ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal de trabajo social, área médica y paramédica, a solicitantes y a instituciones involucradas en materia.

### III.- DEFINICIONES

1. Estudio socioeconómico profundo: formato que se aplica a las personas que acuden por primera vez a solicitar un servicio, el cual contiene datos generales, familiares, económicos y sociales.
2. Estudio socioeconómico corto: cuando el usuario requiere de un servicio específico que pueden ser: electroencefalograma, electromiografía, audiometría, rayos X, órtesis y prótesis, certificados, evaluación de aptitudes.
3. Usuarios subsecuentes: son aquellas personas que ya cuentan con un número de expediente y requiere de algún trámite o servicio adicional.
4. Ficha de atención: número que se otorga al usuario para esperar turno y esperar turno de atención en el servicio que se requiere.

### 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.  
Convención Internacional sobre Derechos de la Personas con Discapacidad.  
64-DGD-P01 Atención audiencias, reuniones y eventos.  
64-APD-P14 Servicio de archivo clínico.  
64-APD-P15 Recepción de valoración de especialidades del CREE.  
64-APD-P17 Valorar y dar seguimiento a servicios brindados por especialistas.  
64-APD-P30 Enseñanza e investigación del CREE.

### V.- POLITICAS

1. Recepción y atención a usuario de primera vez en el CREE:
  - a. Tipos de estudio socioeconómico :
    1. Profundo.
    2. Corto.
2. Atención a usuarios subsecuentes:
  - a. Para realizar ajustes en la tarifa del costo a los servicios, el trabajador social analiza en el estudio socioeconómico del usuario su situación familiar y económica.
  - b. El estudio socioeconómico debe actualizarse anualmente.
3. Programación de charlas para usuarios en salas de espera sobre los servicios que se brindan en el centro de rehabilitación y educación especial.
4. Atención a usuarios que presentan algún tipo de problemática para continuar con el servicio.
5. Elemento de control para asegurar el desempeño del personal de trabajo social a través de la revisión periódica de la agenda individual de las trabajadoras sociales, observando la atención brindada a los usuarios.
6. Todo usuario deberá presentar su carnet de citas para recibir el servicio.

#### VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

| Clave de Formato/Instructivo | Nombre del Formato/Instructivo            |
|------------------------------|---|
| 64-APD-P16-F01/Rev.00        | Estudio socioeconómico profundo.          |
| 64-APD-P16-F02/Rev.00        | Aranceles para cobro a población abierta. |
| 64-APD-P16-F03/Rev.00        | Estudio socioeconómico corto.             |
| 64-APD-P16-F04/Rev.00        | Notas subsecuentes.                       |
| 64-APD-P16-F05/Rev.00        | Cédula de visita domiciliaria.            |
| 64-APD-P16-F06/Rev.00        | Registro de nivel.                        |

#### VII.- ANEXOS

| Clave de Anexo        | Nombre  |
|-----------------------|---|
| 64-APD-P16-A01/Rev.00 | Diagrama de flujo atención a usuarios en el servicio por parte de trabajo social. |

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| NO  | RESPONSABLE       | DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES   | REGISTRO   |
|-----|-------------------|--|--|
| 1.  |                   | RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIO DE PRIMERA VEZ EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL.   |  |
| 1.1 | Trabajador Social | Recibe al usuario, solicita ficha de atención , carnet de citas y expediente clínico y verifica en agenda electrónica individual el tipo de estudio que se va a aplicar. |  |
|     |                   | "Si es estudio socioeconómico profundo."   |  |
| 1.2 |                   | Consulta en expediente electrónico la hoja de prevaloración para conocer la impresión diagnóstica y la canalización correspondiente a los servicios del CREE.            | Estudio socioeconómico profundo<br>64-APD-P16-F01          |
| 1.3 |                   | Registra nivel de pago, servicios canalizados, clave y firma del Trabajador Social en carnet de citas.   | Aranceles para cobro a población abierta<br>64-APD-P16-F02 |
| 1.4 |                   | Turna al usuario a recepción de valoración de especialidades para agendar cita del servicio requerido.   |  |
|     |                   | "Si es estudio socioeconómico corto"   |  |
| 1.5 |                   | Registra en expediente electrónico los datos generales y económicos.   | Estudio socioeconómico corto<br>64-APD-P16-F03             |
| 1.6 |                   | Determina con base a los aranceles para cobro a población abierta el nivel económico familiar establecido en el costo del servicio.                                      | Aranceles para cobro a población abierta<br>64-APD-P16-F02 |
| 1.7 |                   | Informa al usuario que pase a caja a pagar el servicio.  |  |
|     |                   | "Una vez pagado"   |  |
| 1.8 |                   | Pasa a recepción de valoración de especialidades para que lo turnen al área que requiere y notifica su número de expediente.   |  |
| 2.  |                   | ATENCIÓN SOCIAL A USUARIOS SUBSECUENTES  |  |
| 2.1 | Trabajador Social | Recibe al usuario, solicita ficha de atención y carnet de citas, consulta el motivo de su canalización.  |  |
| 2.2 |                   | Registra en Sistema Integral del CREE el motivo de la asistencia a Trabajo Social.   | Nota subsecuente<br>64-APD-P16-F04                         |

|     |                   |  |   |
|-----|-------------------|--|---|
| 2.3 |                   | Analiza la situación socioeconómica del paciente de acuerdo al trámite o servicio que requiere.  | Estudio socioeconómico profundo<br>64-APD-P16-F02                             |
| 2.4 |                   | Determina si requiere un ajuste provisional en el costo de los servicios.  | Aranceles para cobro a población abierta<br>64-APD-P16-F02                    |
|     |                   | "Si lo requiere"   |   |
| 2.5 |                   | Cambia el nivel tabular, establece el período de apoyo que tendrá este concepto, otorga registro de nivel para pago en caja y reporta en nota subsecuente.         | Registro de nivel<br>64-APD-P16-F06<br><br>Nota subsecuente<br>64-APD-P16-F04 |
|     |                   | "Si no lo requiere"  |   |
| 2.6 |                   | Explica al usuario el motivo y alternativas para solucionar su asunto.   |   |
| 2.7 |                   | Despide al usuario e informa que puede pasar a recepción de valoración de especialidades y/o caja para continuar con su trámite.                                   |   |
|     |                   | "Si es usuario subsecuente que requiere un servicio especial o constancia de atención."  |   |
| 2.8 |                   | Solicita ficha de atención y carnet de citas para ratificar en sistema, brinda el apoyo y otorga registro de nivel para realizar el pago correspondiente.          | Registro de nivel<br>64-APD-P16-F06<br><br>Constancia de atención             |
| 2.9 |                   | Realiza visita domiciliaria cuando el usuario o su familia refiere no poder continuar con el servicio, por su situación económica o cuando algún área lo requiera. | Cédula de visita domiciliaria<br>64-APD-P16-F05                               |
| 3.  |                   | <b>SERVICIO DE TRASLADO</b>  |   |
| 3.1 | Trabajador Social | Recibe a usuario o familiar que solicita el servicio de traslado y se llena la solicitud.  | Solicitud para servicio de traslado   |
| 3.2 |                   | Verifica en estudio socioeconómico la situación socioeconómica del usuario.  | Estudio socioeconómico profundo<br>64-APD-P16-F01                             |
|     |                   | "Si definitivamente no cuenta con quien lo pueda trasladar y exista el riesgo de perder las terapias"  |   |
| 3.3 |                   | Otorga el servicio de traslado.  |   |
| 3.4 |                   | Verifica en programación de traslados fecha horario de atención disponible y las compara con la agenda del área de Terapia Física o Consulta Médica.               | Programación de traslado  |
|     |                   | "En caso de detectar coincidencias en ambas agendas (programación de traslados y agenda de servicio solicitado)  |   |

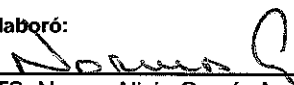
|      |                    |   |   |
|------|--------------------|---|---|
| 3.5  |                    | Agenda horarios disponibles.  | Programación de traslados   |
|      |                    | "De no ser así"   |   |
| 3.6  |                    | Programa en lista de espera en acuerdo con el familiar del usuario.   | Lista de espera para servicio de traslado                                       |
| 3.7  |                    | Determina costo de servicio, otorga registro de nivel para efectuar el pago en caja y se informa en relación a lo que procede como usuario del servicio de traslado y se firma reglamento del servicio de traslado. | Registro de nivel<br>64-APD-P16-F06<br><br>Reglamento del servicio del traslado |
| 3.8  |                    | Notifica al chofer de ambulancia el domicilio, horario, fecha y condición del usuario.  |   |
| 3.9  |                    | Revisa programación de traslados y obtiene la cantidad de servicios otorgados y registra en el formato reporte mensual de traslados y turna a Encargado de la Oficina de Trabajo Social.                            | Programación de traslado<br>Reporte mensual de traslado                         |
| 3.10 | Chofer de Traslado | Recibe programación de traslados para realizar su recorrido.  | Programación de traslado  |
| 4.   |                    | PROGRAMACIÓN DE CHARLAS PARA USUARIOS EN SALAS DE ESPERA SOBRE LOS SERVICIOS QUE SE BRINDAN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN Y EDUCACIÓN ESPECIAL.  |   |
| 4.1  | Trabajador Social  | Programa en agenda electrónica el día y trabajadora social que impartirá la charla, con base a la programación anual de prevención y detección de la discapacidad   | Programación anual de prevención y detección de la discapacidad                 |
| 4.2  |                    | Revisa agenda individual, (electrónica) para preparar su charla.  |   |
| 4.3  |                    | Brinda charlas a usuarios que se encuentran en las salas de espera y entrega tripticos de los servicios del CREE.   | Programación de pláticas para padres  |
| 4.4  |                    | Registra en nota subsecuente la cantidad de asistentes.   | Nota subsecuente<br>64-APD-P16-F04  |
| 5.   |                    | GESTIÓN Y REALIZACIÓN DE PLÁTICAS A PADRES DE FAMILIA DE ESTIMULACIÓN MÚLTIPLE TEMPRANA.  |   |
| 5.1  | Trabajador Social  | Elabora anualmente el programa mensual de pláticas a padres de menores que asisten al servicio de Estimulación Múltiple Temprana.   | Programación de pláticas para padres  |
| 5.2  |                    | Confirma con cada uno de los médicos participantes el tema, mes y día de su participación.  |   |

|     |  |  |   |
|-----|--|--|---|
| 5.3 |  | Solicita se programe al encargado de Enseñanza e Investigación el horario de impartición de pláticas para ocupar la sala de juntas.                |   |
| 5.4 |  | Coordina con personal del área de Estimulación Múltiple Temprana y recepción de servicios de terapia de rehabilitación para difusión del Programa. |   |
| 5.5 |  | Brinda plática, entrega tripticos y recaba lista de asistencia de pláticas a padres.   | Lista de asistencia de pláticas a padres    |
| 5.6 |  | Turna lista de asistencia de pláticas a padres a la encargada de la oficina de trabajo social para el trámite correspondiente.                     | Lista de asistencia a pláticas a padres     |
| 6.  |  | SEGUIMIENTO AL PROGRAMA DE ATENCIÓN TEMPRANA A LA DISCAPACIDAD.  |   |
| 6.1 | Trabajador Social                                    | Recibe canalización del CID donde se notifica integración del menor al Programa de Atención Temprana a la Discapacidad.                            |   |
| 6.2 |  | Registra en nota subsecuente del Sistema Integral del CREE la aceptación del paciente a este programa.   | Nota subsecuente<br>64-APD-P16-F04          |
| 6.3 |  | Integra los datos del paciente en el registro de apoyos otorgados como exentos cada vez que así se requiera.                                       |   |
| 6.4 |  | Turna a la encargada de la oficina de trabajo social para el trámite correspondiente.  |   |
| 7.  |  | APLICACIÓN DEL PROGRAMA DE DETECCIÓN OPORTUNA DE DEFECTO DE POSTURA.   |   |
| 7.1 | Trabajador Social                                    | Elabora el programa anual de visitas a distintos centros educativos (preescolares) para ser visitados.   | Programación anual a centros educativos     |
| 7.2 |  | Contacta a representantes de cada preescolar solicitando su aprobación para definir día y hora revisar a cada menor.                               |   |
| 7.3 | Medico Especialista y/o Ortesista o Persona asignada | Revisa al menor, si es candidato a tratamiento por presentar defecto de postura, turna al área que corresponda con solicitud de canalización.      | Solicitud de canalización<br>64-APD-P13-F01 |
| 7.4 | Trabajador Social                                    | Elabora reporte de menores canalizados y se anexa lista de niños valorados por el Centro Educativo.  | Reporte de menores canalizados              |

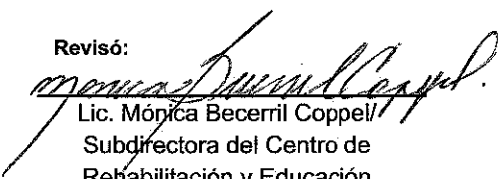
|     |   |   |  |
|-----|---|---|--|
| 7.5 |   | Archiva reporte e informa a la Coordinación de Valoración Médica, paramédica y de tratamiento el número de menores atendidos.   | Reporte de menores canalizados   |
| 7.6 |   | Turna a la encargada de la oficina de trabajo social para el trámite correspondiente.   |  |
| 8.  |   | INFORME DE ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL.   |  |
| 8.1 | Trabajadora Social                        | Entrega el registro diario de trabajo social al Área de Estadísticas.   | Registro diario de trabajo social<br>doc. ext.                                 |
| 8.2 | Encargado de la Oficina de Trabajo Social | Revisa notas subsecuentes para anotar en el registro mensual de prevención y detección de la discapacidad la cantidad de asistentes a las charlas, se turna al área de estadísticas.                                      | Nota subsecuente<br>64-APD-P16-F14   |
| 8.3 |   | Revisa Reporte Mensual de Traslados y turna copia al área de estadísticas.  | Reporte mensual de traslados   |
| 8.4 |   | Informa al servicio de control de ingresos el número de usuarios atendidos del Programa de Atención Temprana a la Discapacidad.   |  |
| 8.5 |   | Elabora reporte estadístico del Sistema de Referencias y Contrareferencias (Formatos Externos de Servicios de Salud de Sonora ) se turna a la Coordinación estatal de Trabajo Social de los Servicios de Salud de Sonora. | Reporte estadístico del sistema de referencias y contrareferencias<br>doc.ext. |
| 8.6 |   | Realiza reporte de atención en brigadas dando a conocer las personas atendidas y los servicios prestados y turna al área de Estadísticas.   | Reporte de atención en brigadas  |
| 8.7 |   | Realiza reporte de actividades extramuros.  | Reporte de actividades extramuros  |
| 8.8 |   | Recibe del Módulo de Información las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y posteriormente turnándose al área de enseñanza e investigación.   |  |
| 9   |   | PARTICIPACION EN JUNTA DE VALORACION DE CASO CLINICO<br>ELABORACIÓN DE INDICADORES  |  |
| 9.1 | Encargada de Oficina de Trabajo Social    | Acude como asistente y/o expone caso clínico y tema relacionado al área.  |  |
| 10  |   | INDUCCIÓN Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES  |  |
|     |   | “Una vez al año o cuando se integra un nuevo empleado”  |  |

|                              |                             |   |                          |
|------------------------------|-----------------------------|---|--------------------------|
| 10.1                         | Encargada de Trabajo Social | Da a conocer al personal de nuevo ingreso al área o una vez al año al personal que labora en área la Misión, Visión, Valores, Manual de Organización, Procedimientos y Registros así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieran y registra en minuta. | Minuta<br>64-DGD-P01-F01 |
| 10.2                         |                             | Realiza cada seis meses la verificación a la ejecución del proceso.   |                          |
|                              |                             | "Si encuentra desviaciones"   |                          |
| 10.3                         |                             | Realiza correcciones y registra en minuta   | Minuta<br>64-DGD-P01-F01 |
| <b>FIN DEL PROCEDIMIENTO</b> |                             |   |                          |


Elaboró:

  
 LTS. Norma Alicia García Acuña/  
 Encargada del Área de Trabajo  
 Social.

Revisó:

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

Aprobó:

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