



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: Recepción de servicios de terapia de rehabilitación del Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-APD-P18/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 30/08/2016

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Asegurar la adecuada, completa y oportuna atención en la Recepción de Terapia de Rehabilitación a los usuarios del Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE).

II.- ALCANCE

Este procedimiento aplica al personal que se encuentra asignado al área de recepción de terapia física, de estimulación múltiple temprana y de terapia de lenguaje y rehabilitación cognitiva y a los usuarios que vienen referidos por especialistas del CREE o Médicos especialistas externos autorizados por convenios con el CREE.

Siendo estos los de:

1. Medicina Física y Rehabilitación de Niños y Adultos.
2. Comunicación Humana.
3. Psiquiatría.
4. Neurología.
5. Psicología.

III.- DEFINICIONES

SICREE: Sistema Integral del CREE.

CREE: Centro de Rehabilitación y Educación Especial.

Institución Médica Externas: se refiere a las Instituciones de salud que tienen convenio con el CREE como: ISSSTESON, ISSSTE, IMSS, SEGURO POPULAR, COMUDIS.

Canalización Interna: a las canalizaciones que se hacen al interior del CREE.

Usuario: persona que solicita algún servicio que se proporciona en el CREE.

CEMS: cuarto de estimulación multisensorial.

GEM: espástico o hipotónico.

Espástico: tono muscular aumentado.

Hipotónico: tono muscular bajo o disminuido.

Individual especial: sesión asignada para niños con requerimientos terapéuticos especiales (PCI, Gemelos, Trillizos, Cuatrillizos, niños con diagnóstico de muy alta probabilidad de desarrollar discapacidad).

Usuario de primera vez: son aquellas persona que acuden al CREE por primera vez a los servicios de rehabilitación.

Usuario subsecuente: son aquellas personas que ya cuentan con un número de expediente y requiere de seguimiento de uno o más servicios.

PEMT: Programa de Estimulación Múltiple Temprana.

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.

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, de la Atención Integral a Personas con Discapacidad.

Convención Internacional sobre Derechos de la Personas con Discapacidad.

64-DGD-P01 Atención Audiencias, Reuniones y Eventos.

64-APD-P15 Recepción de Valoración de Especialidades.

V.- POLITICAS

1. En los servicios de Terapia de Rehabilitación y Estimulación Múltiple Temprana, los documentos de los usuarios subrogados por instituciones médicas externas, deben ser cotejados con el documento que avale la vigencia de expedición, que no debe exceder a 3 semanas.
2. En los servicios de Terapia de Rehabilitación y Estimulación Múltiple Temprana, se aceptarán canalizaciones particulares únicamente por médicos especialistas en medicina física y rehabilitación que tengan convenio con el CREE.
3. Para todos los usuarios subrogados canalizados a los Servicios de Terapia de Rehabilitación, Estimulación Múltiple Temprana, Rehabilitación Cognitiva y Terapia de Lenguaje, se deberá cotejar en su documentación fecha de vigencia y sellos, que no exceda por más de cuatro semanas.
4. Para determinar el área al que se canaliza al usuario, se debe revisar la canalización interna del paciente a los siguientes servicios por especialidad:
 - a. Comunicación Humana:
 - Terapia de Lenguaje
 - CEMS
 - Rehabilitación Cognitiva
 - b. Medicina Física y Rehabilitación de Adulto y Neurología:
 - Hidroterapia
 - Mecanoterapia
 - Electroterapia
 - Individual y/o Grupal
 - Horario especial de 45 Minutos
 - c. Medicina Física y Rehabilitación Pediátrica:
 - Estimulación Múltiple Temprana: (niños de 0 a 23 meses de edad)

 - CEMS (Cuarto de Estimulación Multisensorial).
 - Individual y/o Grupal
 - Horario de Enseñanza. (3 días a la Semana).
 - GEM Espástico o Hipotónico. (del grupo 1 al 5).
 - Individual Especial (PCI, Gemelos, Trillizos, Cuatrillizos, niños con diagnóstico de muy alta probabilidad de desarrollar discapacidad).
2. Terapia Infantil: (niños de 24 meses a 17 años de edad)
 - Hidroterapia
 - Mecanoterapia
 - Electroterapia
 - Grupo GEM Espástico o Hipotónico (del 1 al 5)
 - Individual Especial de 45 minutos
 - Horario de Enseñanza (3 días a la semana)
- d. Psiquiatría y Psicología:
 - Rehabilitación Cognitiva
 - Programa Psicoeducativo para Padres
5. Las terapias de PEMT son de 10 sesiones y en la decima sesión se les realiza una evaluación que normalmente equivale en un período de tiempo de 2 meses y posteriormente pasa a consulta.
6. La Electro estimulación es diaria y el CEMS es una vez por semana en 5 sesiones, la evaluación médica se aplica cada 4 semanas y posteriormente pasa a consulta.
7. En el Grupo Especial son 10 sesiones y la evaluación se realiza cada 4 meses pasando estos nuevamente cada

dos meses a consulta médica.

8. Los Horarios de las Evaluaciones son:

Lunes, martes, miércoles, jueves y viernes de 8:00 y 10:40.

Lunes, martes, jueves y viernes 12:00.

9. La Encargada de Oficina de Terapia Física y Unidad Básica de Rehabilitación mensualmente turna el formato de rotación del personal de Terapia Física a Recepción para que se capture en el sistema y se dé a conocer a los terapistas.

10. La recepcionista de Terapia Física avisará al usuario por teléfono cuando la Terapeuta por algún motivo este ausente. En el caso de que los usuarios de la primera hora ya se encuentren en el centro los demás Terapeuta deberán atenderlo.

11. La Recepcionista de Servicios de Terapia de Rehabilitación, voceará todo tipo de información que requiera el área o los usuarios de la misma.

12. Cuando el usuario requiere traslado de ambulancia el encargado de trabajo social, debe acudir con la Recepcionista de Servicios de Terapia de Rehabilitación para coordinarse, agendando la fecha y hora de traslado.

13. Se presenta un Riesgo Institucional: Si la documentación que presentan los usuarios de 1ra. Vez o subsecuentes no cumple con los requisitos; no nos permite cumplir con nuestro objetivo.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-APD-P18-F01/Rev.00	Agenda de hidroterapias, electroterapia y mecanoterapia
64-APD-P18-F02/Rev.00	Forma de control
64-APD-P18-I01/Rev.00	Reglamento del área de terapia física
64-APD-P18-I02/Rev.00	Reglamento interno del programa de estimulación múltiple temprana
64-APD-P18-I03/Rev.00	Requisitos para terapia infrarrojo y/o hidroterapia
64-APD-P18-I04/Rev.00	Requisitos para entrar a tina Hubbard, tina de remolino
64-APD-P18-I05/Rev.00	Requisitos para tanque terapéutico
64-APD-P18-I06/Rev.00	Requisitos para el cuarto de estimulación múltiple sensorial
64-APD-P18-I07/Rev.00	Requisitos para mecanoterapia
64-APD-P18-I08/Rev.00	Requisitos para asistir al taller de hiperactividad
64-APD-P18-I09/Rev.00	Requisitos para aplicación de parafina
64-APD-P18-I10/Rev.00	Reglamento del área de educación especial

Clave de Anexo

Nombre

64-APD-P18-A01/Rev.00

Diagrama de Flujo del Procedimiento de Recepción de
Servicios Terapia de Rehabilitación del Centro de
Rehabilitación y Educación Especial

VIII. - DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		RECEPCIÓN Y ATENCIÓN A USUARIOS DE TERAPIA FÍSICA INFANTIL Y ADULTO.	
1.1	Recepcionista de Terapia Física	Recibe al usuario de valoración médica, solicita su carnet de citas y formato de canalización interna de pacientes y confirma con el usuario si es de primera vez o subsecuente. Nota: la hoja de canalización interna de pacientes se archiva para su resguardo.	
		"Si es usuario de primera vez"	
1.2		<p>Anexa en su carnet de citas el reglamento y requisitos del servicio al que va acudir de acuerdo a la terapia que se va a otorgar:</p> <p>Reglamento del área de terapia física. 64-APD-P18-I01</p> <p>Requisitos para Terapia Infrarrojo y/o Hidroterapia. 64-APD-P18-I03</p> <p>Requisitos para entrar a Tina Hubbard Tina de Remolino. 64-APD-P18-I04</p> <p>Requisitos para Tanque Terapéutico 64-APD-P18-I05</p> <p>Requisitos para el cuarto de estimulación múltiple sensorial. 64-APD-P18-I06</p> <p>Requisitos para mecanoterapia. 64-APD-P18-I07</p> <p>Requisitos para aplicación de parafina. 64-APD-P18-I09</p>	
		"Si es usuario subsecuente"	
1.3		Solicita carnet de citas y canalización interna de usuarios para posteriormente agendarlo en agenda física, electrónica y carnet de citas.	Agenda de terapia física. 64-APD-P18-F01
		"Si es usuario subrogado"	
1.4		Verifica si trae las indicaciones médicas, cédula y firma del Médico tratante de la Institución que lo remite.	
1.5		Verifica que la hoja de subrogación cuente con fecha, firma y sellos de vigencia y coordinación medica.	

1.6		Agenda para ambos casos en el carnet de citas, agenda en físico y SICREE. Nota: si es usuario subrogado se le solicitará firme en Forma de control los días que serán sus terapias, ya que el personal del área de cuotas de recuperación recoge cada viernes en esta área dicho documento.	Agenda de terapia física. 64-APD-P18-F01 Forma de Control 64-APD-P18-F02
		“Si es usuario que viene directamente con la orden de Instituciones Externas”	
1.7		Anota en agenda manual, en el carnet de citas y posteriormente se captura toda la información que contiene su documentación en el sistema para poder agendarlo en SICREE.	Agenda de terapia física. 64-APD-P18-F01
1.8		Elabora la forma de control y explica que debe firmar las 10 sesiones que va a tomar.	Forma de control 64-APD-P18-F02
1.9		Indica a cada usuario fecha de inicio, termino, horario y área en el cual llevara el tratamiento indicado por su médico tratante.	
		“Si es usuario particular”	
1.10		Explica que deberá estar 15 minutos antes de su horario para realizar el pago correspondiente y posteriormente pasar al área asignada para su tratamiento.	
1.11		Indica que tiene que pasar a Recepción de Valoración de Especialidades para agendar nuevamente su cita con el médico tratante al término de sus citas de terapia.	
		“Cuando el usuario es dado de baja por el terapeuta”	
1.12	Auxiliar de Terapia Física	Acude a la recepción para que sea dado de baja en la agenda por la recepcionista.	Agenda de terapia física 64-APD-P18-F01
		“Cuando el usuario llama por teléfono para reportarse que no acudirá a la cita”	
1.13	Recepcionista de Terapia Física	Registra la inasistencia y notifica a la terapeuta física que atiende al usuario.	Inasistencias
2.		ATENCIÓN A USUARIOS DE ESTIMULACIÓN MÚLTIPLE Y TEMPRANA.	

2.1	Recepcionista de Terapia de Estimulación Múltiple y Temprana	Recibe al usuario de Valoración Médica, solicita su carnet de citas y formato de canalización interna de pacientes y confirma con el usuario si es de primera vez o subsecuente. Nota: la hoja de canalización interna de pacientes se archiva para su resguardo.	
		"Si es usuario de primera vez"	
2.2		Proporciona el Reglamento Interno del Programa de Estimulación Múltiple Temprana, Requisitos para el cuarto de estimulación múltiple sensorial y se le informa que de las 10 sesiones, la terapia inicial y la final serán de evaluación.	
		"Si es usuario subsecuente"	
2.3		Solicita carnet de citas y canalización interna de usuarios para posteriormente agendarlo en agendas físicas, carnet de citas y SICREE, además de indicarles que se le agendarán 9 sesiones de terapia y la décima será la evaluación final.	Cuaderno de evaluación de educación especial y estimulación múltiple Temprana.
2.4		Verifica en ambos casos en el SICREE, las indicaciones para determinar en qué grupo se integra.	
2.5		Explicar al usuario que las terapias se realizaran dos veces por semana, un día grupal y otro día individual.	
2.6		Informa a todos los usuarios, que van a ser 9 sesiones de terapia y la décima será de evaluación.	
		"Si es usuario subrogado"	
2.7		Verifica si trae las indicaciones médicas, cédula y firma del médico tratante de la institución que lo remite.	
2.8		Verifica que la hoja de subrogación cuente con fecha, firma y sellos de vigencia y coordinación medica.	
2.9		Agenda para ambos casos en el carnet de citas, agenda en físico y SICREE. Nota: si es usuario subrogado se le solicita firme en forma de control los días que serán sus terapias, ya que el personal del área de cuotas de recuperación recoge cada viernes en esta área dicho documento.	
2.10		Elabora la forma de control y explica que debe firmar las 10 sesiones que va a tomar.	Forma de control 64-APD-P18-F02

		"Si es usuario de electro estimulación y del CEMS"	
2.11		Informa que su evaluación la hará el médico cada 4 semanas.	
		"Si es usuario particular"	
2.12		Explica que deberá estar 15 minutos antes de su horario para realizar el pago correspondiente para así posteriormente pasar al área asignada para su tratamiento.	
		"En el caso de ser usuario interno"	
2.13		Indica que tiene que pasar a Recepción de Valoración de Especialidades para agendar nuevamente su cita con el médico tratante al término de sus citas de terapia.	
2.14		Turna cada viernes a las terapistas del área del PEMT los tarjetones de inicio de la siguiente semana, en caso de que se agende un usuario nuevo con inicio en esa semana se realiza y se entrega ese mismo día.	Tarjetón único de terapias de estimulación múltiple temprana
		"Cuando el usuario llama por teléfono para reportarse que no acudirá a la cita"	
2.15		Registra inasistencia y notifica a la terapeuta.	Inasistencias
2.16		Recibe documentación, tarjetones de término y expediente de la terapeuta para llevar a archivo clínico.	Tarjetón único de terapias de educación especial Tarjetón único de terapias de estimulación múltiple temprana
3.		EVALUACIONES EN ESTIMULACIÓN MÚLTIPLE TEMPRANA.	
3.1	Recepcionista de Terapia de Estimulación Múltiple y Temprana	Solicita y recibe expedientes correspondientes de usuarios citados en cuaderno de evaluación de educación especial y estimulación múltiple temprana, agrega tarjetón de terapia correspondiente al usuario y entrega en área del PEMT.	Cuaderno de evaluación de educación especial y estimulación múltiple temprana.
3.2		Recibe del personal del PEMT los expedientes y tarjetones utilizados en las evaluaciones, para posteriormente entregar expedientes clínicos a archivo y archivar tarjetones.	Tarjetón único de terapias de estimulación múltiple temprana
4.		RECEPCIÓN DE PSICOPEDAGOGÍA Y LENGUAJE.	

4.1	Recepcionista de Psicopedagogía y Lenguaje	Recibe a usuario por canalización Interna de Psiquiatría o Comunicación Humana.	
4.2		Agenda cita de primera vez para valoración en psicopedagogía en cuaderno de citas y se le anexa el Reglamento del área de educación especial.	
4.3		Agenda cita del programa psicoeducativo para padres, se anota en cuaderno de evaluación de educación especial y se entrega Requisitos para asistir al taller de hiperactividad con fechas, horarios e indicaciones de los mismos.	Cuaderno de evaluación de educación especial y estimulación múltiple temprana
		"Una vez evaluado el usuario en psicopedagogía"	
4.4	Terapeuta de Psicopedagogía	Envía para que sea agendado en el SICREE.	
		"Si es usuario subrogado"	
4.5		Solicita la orden de subrogación de servicios de cada 10 sesiones requeridas.	
4.6		Verifica que la hoja de subrogación cuente con fecha, firma y sellos de vigencia y coordinación médica.	
4.7		Llena tarjetón por las 10 sesiones autorizadas por su servicio médico.	Tarjetón único de terapias de educación especial Control de Vigencias
4.8	Recepcionista de Terapia de Lenguaje o Psicopedagogía	Entrega al usuario el comprobante Control de Vigencias, indicando número de expediente, nombre de terapeuta, fecha e Institución médica que lo refiere indicando así que el subrogado este vigente.	Control de vigencias
		"Si es usuario particular"	
4.9		Explica que deberá estar 15 minutos antes de su horario para realizar el pago correspondiente para así posteriormente pasar al área asignada.	
		"En caso de que la agenda de terapia de lenguaje este llena"	
4.10		Anota en el cuaderno de lista de espera y se le anota en el carnet número de lista de espera y se le dan indicaciones.	Lista de espera
		"Cuando se reactiva la lista de espera"	
4.11		Llama por teléfono al usuario para que acuda a programar la primera valoración.	

4.12		Recibe al usuario de lista de espera y lo pasa a la encargada del área de terapia de lenguaje para que sea agendado en el carnet de citas.	
4.13		Recibe documentación de la terapeuta para entregar a archivo clínico el expediente y el tarjetón único se archiva en la sección de Educación Especial.	Tarjetón único de terapias de educación especial
5.		INDUCCION Y EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES	
5.1	Recepcionista de Terapia de Estimulación Múltiple y Temprana	Recibe de las terapeutas el control de asistencia mensual del PEMT para poder realizar el reporte mensual del programa sustantivo estimulación múltiple temprana.	Reporte mensual del programa sustantivo estimulación múltiple temprana Doc. ext.
		“Una vez por año o cuando se integra un nuevo empleado”	
5.2		Da a conocer a personal de nuevo ingreso al área o una vez al año al personal que labora en el área de Archivo Clínico: 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 64-DGD-P01-F01
5.3		Realiza la verificación a la ejecución del proceso cada seis meses.	
		“En caso de encontrar desviaciones”	
5.4		Realiza correcciones necesarias, registra en minuta.	Minuta 64-DGD-P01-F01
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

Erika F. Moreno C.

Erika Fernanda Moreno
Cienfuegos/ Recepción de
Terapia de Rehabilitación de
Estimulación Múltiple.

Revisó:

Mónica Becerril Coppel

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

Aprobó:

Elsa Carolina Ancheta

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