

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE DEL MUNICIPIO DE ATENGO JALISCO

**Manual de Operaciones de la Unidad Básica de
Rehabilitación de Atengo, Jalisco.**

2021-2024

El presente manual funge como una herramienta que ayudará desempeñar la adecuada la operatividad interna de la UBR en cada una de las diferentes áreas que la conforman (Administrativa, Terapia Física, Psicología y Limpieza). Cabe mencionar que la mayoría de estas funciones están sustentadas por el manual de Operatividad para los CRI y UBR, implementado por el Sistema Nacional y Estatal DIF.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

MISIÓN

VISION

OBJETIVOS

- GENERAL
- ESPECIFICIOS

DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

- OBJETIVO
- BASES NORMATIVAS
- VENTAJAS

ORGANIGRAMA

LINEAMIENTOS GENERALES

PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

- AREA ADMINISTRATIVA
- AREA DE TERAPIA FISICA
- AREA DE PSICOLOGÍA
- AREA DE LIMPIEZA

Introducción

La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS).

De acuerdo a la organización mundial de la salud (OMS, la discapacidad es un término general que abarca la deficiencia, limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son problemas vitales.

Por lo tanto, la Discapacidad es un fenómeno complejo que refleja una interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive.

Desde tiempo atrás las personas con algún tipo de discapacidad han sufrido de algún tipo de discriminación por sus diferentes afectaciones, incluso han llegado a la desigualdad en los ámbitos laborales y sociales. Es por ello que varias instituciones y asociaciones como el DIF en conjunto con la UNIDAD BASICA DE REAHABILITACION, se han preocupado por el bienestar de las personas que de alguna forma u otro se encuentran afectadas por alguna causa ante ya mencionada la cual limita sus actividades de la vida cotidiana.

Una propuesta por parte de la ONU fue la de buscar una solución a las necesidades hacia la persona con discapacidad que se encuentran en lugares apartados de alguna localidad favoreciendo la integración total de las personas con discapacidad.

Sin duda alguna dentro de los programas del DIF en este caso la UNIDAD BÁSICA DE REHABILITACIÓN ha tomado el papel fundamental que se sigue implementando día a día para llevar a cabo el poder brindarle un mejor servicio a los ciudadanos y derechohabientes de cada población.

La Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) es un establecimiento que proporciona servicios de primer nivel de atención en rehabilitación, con el propósito de promover las acciones de salud, prevenir la discapacidad y proporciona tratamiento simplificado de alteraciones incapacitantes, mediante esquemas que propicien una mejora en la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Esta manual de organización de la unidad básica de rehabilitación (UBR) es elaborada con la finalidad de tener un mejor control administrativo de tal manera que nos permita observar la estructura organizacional. El contenido de este documento se encuentra las responsabilidades y funciones de la unidad administrativa para apreciar la transparencia y así ayudar a coordinar los esfuerzos y acciones así mismo logradas el objetivo establecido en la ejecución de las labores cotidianas de los servidores públicos que laboran en esta constitución

DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

OBJETIVO

Describir el método y orden secuencial de las actividades o pasos a seguir favorezcan el desarrollo de determinadas funciones internas en las diferentes áreas que conforman esta institución (Fisioterapia, Psicológica, Administrativa y de Intendencia).

BASES NORMATIVAS

El presente manual es un compendio de pasos y actividades realizadas de manera interna en la Unidad Básica de Rehabilitación (UBR) del municipio Atengo, sustentando dichos procedimientos en el Manual de Operación para las UBR y CRI que estableció el Sistema Nacional para el Desarrollo de las Familias (DIF) junto con el programa “Rehabilitación con participación de la comunidad” , usándose como estrategia para el apoyo de las personas con discapacidad en los lugares más apartados de las regiones urbanas, teniendo como finalidad extender la cobertura de los servicios extra hospitalarios de rehabilitación .

Esta institución también basa sus lineamientos internos con la Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998, Del expediente clínico la cual menciona en su apartando Generalidades que: el médico, así como otros profesionales o personal técnico y auxiliar que intervenga en la atención del paciente, tendrá la obligación de cumplir con los lineamientos de la presente norma, en forma ética y profesional.

VENTAJAS DE CONTAR CON UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Integra una guía de fácil acceso y comprensión, el cual está al alcance del personal que labora dentro de la institución para ayudar a proporcionar una visión general de sus funciones y responsabilidades.

Lograr una buena ejecución en cada uno de los roles que desempeña el personal dentro de usos áreas y de igual manera dar una orientación adecuada al personal de nuevo ingreso a la unidad.

Facilitar la supervisión de los responsables en cada una de sus áreas, poder detectar y corregir cada una desde las actividades o indicaciones que no estén llevándose acabo como lo establece la institución.

MISIÓN

Somos una institución pública sin fines de lucro, nuestra misión es proporcionar el servicio de rehabilitación de alta calidad a cualquier persona que presente alguna discapacidad o padecimiento transitorio o permanente sin importar edad o clase social, brindando una atención óptima la cual contribuya a la mejora de la calidad de vida de cada paciente de acuerdo a las necesidades y expectativas de cada paciente mediante los conocimientos teóricos prácticos y de la experiencia profesional.

VISIÓN

Nuestra visión es ser la mejor opción en servicios de rehabilitación, reconocidos por nuestra excelencia operativa y la calidez de nuestra gente. Convertirnos en una unidad de rehabilitación con capacidad de atención y calidad a las personas que acuden a ella contando con la infraestructura, recursos humanos, materiales y equipos en óptimas condiciones para ofrecer un mejor servicio y aportar al establecimiento una sociedad más justa para los pacientes.

OBJETIVO GENERAL

Dar orientación, canalización, atención y prevención a toda persona que necesite atención fisioterapéutica del municipio de Atengo, Jalisco.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar acciones de prevención de la discapacidad a través de la orientación y detección oportuna de procesos incapacitantes.
- Proporcionar a las personas con discapacidad o en riesgo y a sus familias la atención adecuada y orientación para corregir o mejorar su estado físico,

mental y social, así como elaborar programas específicos de diagnóstico, tratamiento y ayuda funcionales que requieren.

- Proporcionar a las familias de las personas atendidas, los elementos, habilidades y destrezas para facilitar los procesos de integración social
- Promover la incorporación de personas con discapacidad a la vida social y laboral.

ORGANIGRAMA

DRA. ANA HERNANDEZ	<ul style="list-style-type: none">• MEDICO ESPECIALISTA EN REHABILITACION• CÉDULA PROFESIONAL: PEJ 344940
L.F.T SILVIA CUATLACUATL TELES	<ul style="list-style-type: none">• FISIOTERAPEUTA• CÉDULA PROFESIONAL 11963149
GABRIELA GARA DUEÑAS	<ul style="list-style-type: none">• PSICÓLOGA
MARCELA VILLA SEÑOR	<ul style="list-style-type: none">• TRABAJADROA SOCIAL
MA. SOLEDAD CAYETANO SOTO	<ul style="list-style-type: none">• INTENDENCIA.

Lineamientos Generales

Es responsabilidad de DIF Nacional proporcionar los apoyos económicos para la adquisición del equipo y mobiliario de las UBR'S.

Es responsabilidad de DIF Estatal realizar las gestiones ante DIF Nacional, para que se otorgue el apoyo económico necesario, así como también el supervisar las Unidades Básicas de Rehabilitación, promoviendo ante los sistemas DIF municipales que estos últimos sean los que operen las mismas.

Es responsabilidad del sistema DIF municipal, contratar el personal capacitado para laborar en la Unidad de su municipio. Lineamientos particulares

El sistema municipal DIF es el encargado de administrar el recurso económico que ingresa a la UBR.

Con base en el Manual de Operación de las unidades Básicas de rehabilitación, es posible manejar una cuota de recuperación la cual es establecida en el municipio de Atengo de la siguiente manera:

- Pre-valoración.
- Pacientes particulares de la región.
- Pacientes particulares originarios del municipio Atengo.
- Pacientes particulares de municipios vecinos.

La Unidad Básica de Rehabilitación se maneja por agenda para el control de horario y días en los que acudirá el paciente, determinando en el área de terapia física que los pacientes ingresaran cada hora con su respectivo terapeuta tratante (Fisioterapeuta) y en el área psicológica el ingreso será de cada hora.

PRESENTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

Área Administrativa

- Procedimiento para el ingreso del paciente.
- Procedimiento para abrir el expediente clínico.
- Procedimiento para la recepción de pacientes subsecuentes.
- Procedimiento para realizar el reporte mensual con las distintas dependencias e instituciones con las que se encuentra en convenio la UBR del municipio Atengo.

II. Área de Terapia Física

- Procedimiento para llevar a cabo la pre-valoración e historia clínica del paciente.
- Procedimiento para la atención del paciente por primera vez y subsecuente.
- Procedimiento para la elaboración de la nota clínica inicial y notas clínicas subsecuentes.
- Procedimiento para la elaboración de contra-referencias u oficios de asistencia solicitados por médico especialista tratante.

III. Área de Psicología

1. Procedimiento para los servicios de atención y tratamiento psicológico, así como terapias de lenguaje en la Unidad Básica de Rehabilitación.

IV. Área de Limpieza

2. 1. Procedimiento para la limpieza de la Unidad Básica de Rehabilitación

**I. ÁREA ADMINISTRATIVA RESPONSABLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:
PERSONAL ADMINISTRATIVO O AUXILIAR ADMINISTRATIVO.**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIEMIENTO PARA EL INGRESO DEL PACIENTE
OBJETIVO	Proporcionar la información adecuada de los servicios y horarios de atención que ofrece esta unidad.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal encargado del área administrativa brindara un trato amable desde el ingreso de paciente y sus familiares hasta la salida de este. 2. Informará y orientará al paciente sobre los servicios y costos que otorga esta unidad y los requisitos que se solicitan para el ingreso del mismo. 3. Requisitos de ingreso para Terapia Física: referencia médica, copia de credencial de elector (del padre o tutor en pacientes menores de edad), historial clínico y estudios de gabinete o radiológicos (estos últimos, en caso de contar con ellos). 4. Requisitos de ingreso para Psicología: agendar previa cita y copia de credencial de elector (del padre o tutor en pacientes menores de edad). 5. Se asignará su horario de pre-valoración en orden consecutivo al paciente anterior.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA ABRIR EL EXPEDIENTE CLÍNICO
OBJETIVO	Mantener una adecuada organización y control en el archivo de cada uno de los expedientes clínicos, teniendo en cuenta que estos tienen como vigencia cinco años para mantenerse como pacientes activos.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se le asignara un número de expediente en orden cronológico para posteriormente llenar los datos pertinentes solicitados en la ficha de identificación y la encuesta estatal. 2. Dicho expediente deberá estar conformado por: Número de expediente marcado, ficha de identificación, copia de INE o IFE, referencia médica e historial clínico. 3. Este será el caso para todas las áreas de esta unidad (Terapia Física y Psicología). *El expediente clínico es un documento de tipo legal y restringido el cual es manejado por la NOM-004- SSA3-2012

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE PACIENTES SUBSECUENTES
OBJETIVO	Continuar con el historial clínico de cada paciente en orden cronológico.
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. El paciente deberá mostrar su referencia médica actualizada (no mayor a un año de haber sido expedida) o en su defecto una nueva al tratarse de diferente diagnóstico para poder agendar cita y tomar su consulta de pre valoración. 2. Se localizará el expediente dentro del archivo activo (no mayor a 5 años de antigüedad) de lo contrario se le abrirá un expediente nuevo. 3. Se actualizarán los datos del paciente para posteriormente proceder a su previa valoración en el área que lo requiera.

<p>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL REPORTE MENSUAL CON LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS E INSTITUCIONES CON LAS QUE SE ENCUENTRA EN CONVENIO LA UBR DEL MUNICIPIO ATENGO.</p>
<p>OBJETIVO</p>	<p>Llevar la contabilidad de los ingresos económicos de esta unidad y del ingreso de pacientes nuevos y sub-secuentes.</p>
<p>POLITICAS DE OPERACIÓN</p>	<p>El personal administrativo deberá llevar un registro diario de los pacientes atendidos, teniendo como contenido: nombre completo del paciente, edad, dependencia que lo envía, área o tratamiento impartido, cuota, folio de su recibo de pago, número de expediente, municipio de procedencia y nombre del Personal por el que fue atendido.</p> <p>De esta manera se realizará un corte de caja al día entregando los ingresos monetarios al SM DIF (área administrativa) teniendo una copia de estos mismos en archivo de la UBR.</p> <p>2. Cada mes se realizará corte mensual en las fechas estipuladas en los convenios con las diferentes instituciones entregado original a la institución que se reporte y conservando el respectivo acuse en el archivo de UBR.</p>

**II. ÁREA DE TERAPIA FÍSICA RESPONSABLE DE LOS PROCEDIMIENTOS:
FISIOTERAPEUTA RESPONSABLE DEL ÁREA.**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LA PRE-VALORACIÓN E HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE
OBJETIVO	Otorgar el tratamiento fisioterapéutico adecuado que combatan los signos y síntomas que presenta el paciente en base al diagnóstico establecido por el médico que refiere al paciente.
POLÍTICAS DE OPERACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El terapeuta que realizara la valoración deberá presentarse de una forma amable y explicara al paciente de forma clara y sencilla el procedimiento que se llevara a cabo. 2. El terapeuta físico procederá a realizar la historia clínica mediante una serie de preguntas las cuales serán utilizadas de manera ética como le especifica la NOM-168-1998 y 3. A continuación, se le pedirá al paciente descubra el área a explorar y se realizara la debida exploración física, con la que se denotaran los signos y síntomas por los que cursa el paciente en base a su diagnóstico. 4. Es obligación del terapeuta ir explicando con un vocabulario sencillo todo lo que se procederá a hacer durante la exploración física. 5. Al finalizar se le explicara al paciente los hallazgos obtenidos en la exploración física, anotándolos en la historia clínica para posteriormente prescribir el tratamiento fisioterapéutico a seguir por el fisioterapeuta. 6. Se preguntará al paciente si tiene alguna duda. De ser así es obligación del terapeuta físico responder con un vocabulario sencillo. 7. Se indicará al paciente pasar con la secretaria quien le indicará los días y horas en las que el paciente acudirá a sus sesiones.
ANEXO	A3.- Elaboración de Historia Clínica

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DEL PACIENTE POR PRIMERA VEZ Y SUBSECUENTE
OBJETIVOS	Prevenir, mejorar y rehabilitar al paciente con discapacidad motriz temporal o permanente para mejorar su calidad de vida.
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cada terapeuta deberá presentarse, indicando que él o ella será su terapeuta tratante. Si el paciente es subsecuente se sigue con el paso 4 tomando en cuenta el paso 3 si el paciente es menos de edad. 2. Si el paciente acude por primera vez a esta unidad sin haber recibido ningún tipo de rehabilitación física anteriormente, se tendrá que explicar en qué consistirá su tratamiento, respondiendo a las siguientes preguntas ¿para qué? Y ¿Por qué? se realiza. Es importante que el paciente de consentimiento de lo que se realizara durante todo el tratamiento. 3. En caso de ser un menor de edad se le pedirá al padre o tutor que este presenten durante todo el tratamiento del menor dando el consentimiento del mismo. 4. Se proporcionará una terapia adecuada con la mejor calidad y calidez, siguiendo el tratamiento implementado por el o la responsable de dicha área, tomando en cuenta las modalidades fisioterapéuticas como: mecanoterapia, electroterapia, termoterapia e hidroterapia. 5. Al finalizar es obligación del terapeuta preguntar por el estado físico del paciente durante el tratamiento con pregunta como ¿ahora cómo se siente? ¿presento alguna molestia durante la sesión?, etc. 6. Si el paciente necesita un programa de ejercicios e indicación para casa, el terapeuta enseñara al paciente como, donde y cada que tiempo tiene que realizarlo entregando las indicaciones y ejercicios por escrito en su próxima sesión

	<p>7. Por último, cada terapeuta tratante deberá firmar el carnet de citas con la fecha y hora en la que acudió el paciente para el debido control de sesiones otorgadas.</p>
--	---

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE LA NOTA CLÍNICA INICIAL Y NOTAS CLÍNICAS SUBSECUENTES
OBJETIVO	<p>Tener un registro de evolución que evidencie el tratamiento que es aplicado día con día al paciente y colocar algunas observaciones de importancia que ocurrieron durante el tratamiento.</p>
POLITICAS DE OPERACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. Todas las notas clínicas deberán ser realizadas a puño y letra del terapeuta tratante y deberán ser elaboradas al finalizar cada tratamiento fisioterapéutico. 2. Al tratarse de un paciente que inicia con su tratamiento por primera vez, se realizara el llenado de la nota clínica inicial con los datos correspondientes, describiendo la fecha y hora en la que ingresa, como es el ingreso del paciente, el tratamiento que fue aplicado, si se suscitó algún inconveniente durante su estancia en la unidad correspondiente a su tratamiento y la hora en la que sale de la unidad. Se finaliza la nota con el nombre completo y firma del terapeuta tratante. 3. Posteriormente el llenado de las notas subsecuentes deberá ser elaboradas con los mismos datos de la nota inicial, mencionando el tratamiento que fue aplicado, junto con alguna nota si se suscitó alguna observación importante. 4. El expediente será entregado al área administrativa una vez que se finalice con el número de sesiones por las que el paciente fue enviado, contando con su nota inicial y sus notas subsecuentes que concuerden con el número de sesiones otorgadas.

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE CONTRA-REFERENCIAS U OFICIOS DE ASISTENCIA SOLICITADOS POR MÉDICO ESPECIALISTA TRATANTE
OBJETIVOS	<p>Tener una comunicación oportuna con el médico especialista que refiere al paciente, para darle a conocer la evolución desde un punto de vista fisioterapéutico que ayude a determinar el alta del paciente o enviar más sesiones que ayuden a la recuperación y bien estar del paciente.</p>
POLITICAS DE OPERACIONES	<ol style="list-style-type: none"> 1. El terapeuta físico tratante o auxiliar de terapia física, deberá informar al paciente que el oficio de asistencia o contra referencia se solicitará dos días antes de concluir su tratamiento. 2. Se redactará el oficio con los datos correspondientes, haciendo mención de los signos y síntomas que presentó el paciente en su pre valoración, el tratamiento que fue aplicado y por último la evolución del paciente desde un punto de vista fisioterapéutico. El oficio será impreso en hoja membretada. 3. El oficio tendrá que llevar firma del responsable de la unidad y el sello de la misma. 4. El paciente o familiar deberá firmar de recibido la copia del mismo documento para anexar al expediente clínico, llevando el original al médico responsable quien indicará el alta del paciente o en su defecto solicitar más sesiones. 5. El paciente deberá informar a la unidad en cualquiera de ambos casos.

III. ÁREA DE PSICOLOGÍA Y TERAPIA DE LENGUAJE

	<p>Descripción del procedimiento: para los servicios de atención y tratamiento psicológico, así como terapias de lenguaje en la Unidad Básica de Rehabilitación</p>
<p>RESPONSABLE DEL ÁREA DE ATENCIÓN PSICOLOGÍA Y TERAPIAS DE LENGUAJE EN LA UNIDAD BÁSICA DE REHABILITACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se informa al paciente sobre los horarios de atención y se programa cita de atención. 2. Se registra al paciente en el horario de pacientes. 3. La atención es de lunes a viernes de 9:00 am 300 pm. 4. De acuerdo a la cita programada, se atiende al paciente de primera vez realizando valoración. 5. Se realiza, entrevista inicial, elaborando el historial clínico del paciente, de adulto o infantil, con lo cual se obtiene un juicio clínico y se marcan objetivo, así como tratamiento. 6. Se programan sus citas de tratamiento de psicología.

IV. ÁREA DE LIMPIEZA

Descripción	Descripción del procedimiento: para los servicios de higiene de la UBR, mejorando la calidad del servicio.
<p>RESPONSABLE DEL ÁREA DE LIMPIEZA EN LA UNIDAD BÁSICA DE REHABILITACIÓN</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prepara material de limpieza. 2. Trapea las áreas de la Unidad Básica de Rehabilitación, antes de la entrada de pacientes. 3. Lavado de tinas terapéuticas de área de hidroterapia. 4. Cambio de sábanas de camillas de área de electroterapia. 5. Lavado sábanas. 6. Durante las terapias estar al pendiente de la limpieza de las áreas por si requiere del servicio. 7. Lavado de baños hombres y mujeres. 8. Limpieza de muebles de las áreas de la unidad Limpieza de objetos y material de trabajo de la unidad. 9. Barrer patio y jardín de la unidad Recolección de basura. 10. Barre y trapea al finalizar terapias. 11. Gestiona material de trabajo al DIF municipal.