



DIF
ESTATAL CHIHUAHUA

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PRODUCTIVIDAD Y SUPERVISIÓN
DE LA RED DE REHABILITACIÓN**

**DIF ESTATAL CHIHUAHUA
DIRECCIÓN DE REHABILITACION**

ACTUALIZACIÓN AL DOCUMENTO

Manual de Procedimientos para el Departamento de Control de Calidad y Supervisión, autorizado por el Organismo Público Descentralizado denominado Desarrollo Integral de la Familia para el Estado de Chihuahua.

Fecha de Actualización: 2019

NOMBRE	PUESTO / UNIDAD INVOLUCRADAS	DEPENDENCIA	FIRMA
Selene Irasu Rivas Barraza	Jefe de Departamento Productividad y Supervisión de la Red de Rehabilitación	DIF	
Yolanda Erives Contreras	Directora de Rehabilitación	DIF	

CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	ACTUALIZADO POR	DESCRIPCIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
1.0	10/10/2019	Selene Irasu Rivas Barraza	Primera versión del Manual de Procedimientos del Departamento de Productividad y Supervisión de la Red de Rehabilitación.

ÍNDICE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
MARCO JURÍDICO	6
ABREVIATURAS Y DEFINICIONES	7
DISPOSICIONES GENERALES	9
ORGANIGRAMA FUNCIONAL	10
ESTRUCTURA DE PROCESOS	11
SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	12
PROCEDIMIENTO Supervisión física de Infraestructura, Equipo e Higiene	13
PROCEDIMIENTO Supervisión de Atención y Servicio al Usuario	16
PROCEDIMIENTO Elaboración de Manuales de Atención al Usuario.	20
PROCEDIMIENTO Gestión y Capacitación a Terapeutas Físicos.	23
ANEXOS	26

INTRODUCCIÓN

Este Manual es una guía para la aplicación correcta de los procedimientos del Departamento de Productividad y Supervisión, el contenido pretende que la Dirección de Rehabilitación cuente con un instrumento formal que muestre los distintos procesos, actividades e interacciones que lo conforman, busca garantizar, a través de la ejecución de protocolos específicos un digno trato al usuario y el personal.

Así mismo incluye de forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad laboral del departamento, promoviendo el buen desarrollo de las mismas, dando cumplimiento con ello, al objetivo de unificar criterios de atención integral a personas con discapacidad temporal y permanente, en los Centros de Rehabilitación (UBR's, CRI's, CRIF's y CREE), a través de un servicio de calidad, mediante la determinación de áreas de oportunidad, para satisfacer las necesidades terapéuticas de este grupo vulnerable.

Los alcances del mismo serán:

- Mejorar la calidad del servicio al usuario en conjunto con los sistemas DIF Municipales, así como buscar áreas de oportunidad de mejora en atención e instalaciones.
- Información de los procedimientos que se realizan para cumplir las funciones del área.
- Contar con un instrumento de apoyo administrativo para capacitar al personal de nuevo ingreso para las funciones que se realizan en el departamento.
- Implementar estrategias para mejora continua en el proceso.
- Optimizar los tiempos de ejecución en el desarrollo de actividades que realizan el Jefe del departamento y el supervisor de unidades de Rehabilitación mediante la realización puntual de las actividades descritas en este manual.

Es importante señalar que este documento está sujeto a actualización, en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Dirección de Rehabilitación, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa. Por lo tanto este manual se considera vigente hasta que se realice una nueva actualización.

MARCO JURÍDICO

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

Ley de Planeación del Estado de Chihuahua.

Ley General de Salud.

Ley de Asistencia Social.

Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley para Prevenir y Sancionar la Trata de Personas.

Convención sobre los Derechos de los Niños.

Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Norma Oficial Mexicana 173-SSA1-1998 para la Atención a Personas con Discapacidad.

Norma Oficial Mexicana 168 SSA-1-1998 del expediente clínico.

Reglamento Interior de Trabajo del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua.

Estatuto Orgánico del Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua, publicado en julio del 2018.

ABREVIATURAS

CREE: Centro de Rehabilitación y Educación Especial

CRI: Centro de Rehabilitación Integral

CRIF: Centro de Rehabilitación Integral Física

CURP: Clave Única de Registro de Población

DIF: Desarrollo Integral de la Familia

MAU: Manual de Atención a Usuarios

SEDIF: Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia

SMDIF: Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia

UBR: Unidad Básica de Rehabilitación

DEFINICIONES

Alta: Es la acción que se toma por un médico especializado en rehabilitación después de una valoración a un paciente para el término de su atención en una Unidad de Rehabilitación.

Atención Médica: Al conjunto de servicios que se proporcionan al usuario con el fin de promover, prevenir, proteger y restaurar su salud.

Carnet De Citas: Documento en donde se identifica a la persona como usuario de los servicios de una Unidad médica en donde se realiza el registro de sus consultas, con el señalamiento de día, hora y lugar para la ejecución de una atención, valoración o trámite dentro de la dependencia.

Centro de Rehabilitación: Es la unidad prestadora de servicios de prevención y atención de discapacidad temporal y permanente para la rehabilitación integral.

Consulta de Primera Vez: Consulta médica proporcionada por primera vez al usuario por parte de personal médico especializado, en donde se elabora historia clínica, se dictamina el diagnóstico y se propone tratamiento específico a seguir. Canalizando al área correspondiente de acuerdo al problema del usuario.

Deserción: Cuando el usuario no se presenta a su servicio programado en un lapso mínimo de 6 meses posteriores a la última cita programada a la que no acudió.

Diagnóstico: Define un proceso patológico diferenciándolo de otros.

Expediente Clínico: Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagen lógicas o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias. Es de carácter legal, confidencial y propiedad de la institución que lo expide.

Discapacidad: Toda restricción o ausencia debida a una deficiencia, de la capacidad de realizar una actividad de la forma o dentro del margen considerado normal para el ser humano. Puede ser temporal o permanente, reversible o irreversible. Es una limitación funcional, consecuencia de una deficiencia, que se manifiesta en la vida cotidiana.

Interconsulta: Procedimiento que permite la participación de otro profesional de la salud a fin de proporcionar atención integral al paciente, a solicitud del médico tratante.

Niveles de Atención en la prestación de los servicios de rehabilitación:

- **Primer nivel de atención en rehabilitación:** Es aquel cuyo objetivo general es proveer atención, incluyendo la prevención y la detección temprana de la discapacidad mediante el personal existente no especializado, utilizando tecnología apropiada para alcanzar el 100% de cobertura;
- **Segundo Nivel:** Es aquel cuyo objetivo general es proveer atención mediante recursos de personal especializado, actuando con criterios, base epidemiológica y utilizando tecnología apropiada para el nivel;
- **Tercer nivel:** Es aquél cuyo objetivo general es proveer atención mediante recurso humano especializado y materiales estructurados con diverso grado de complejidad dentro de instituciones, para atender la demanda eficiente de los distintos niveles con necesidad de tecnología desarrollada.

DISPOSICIONES GENERALES

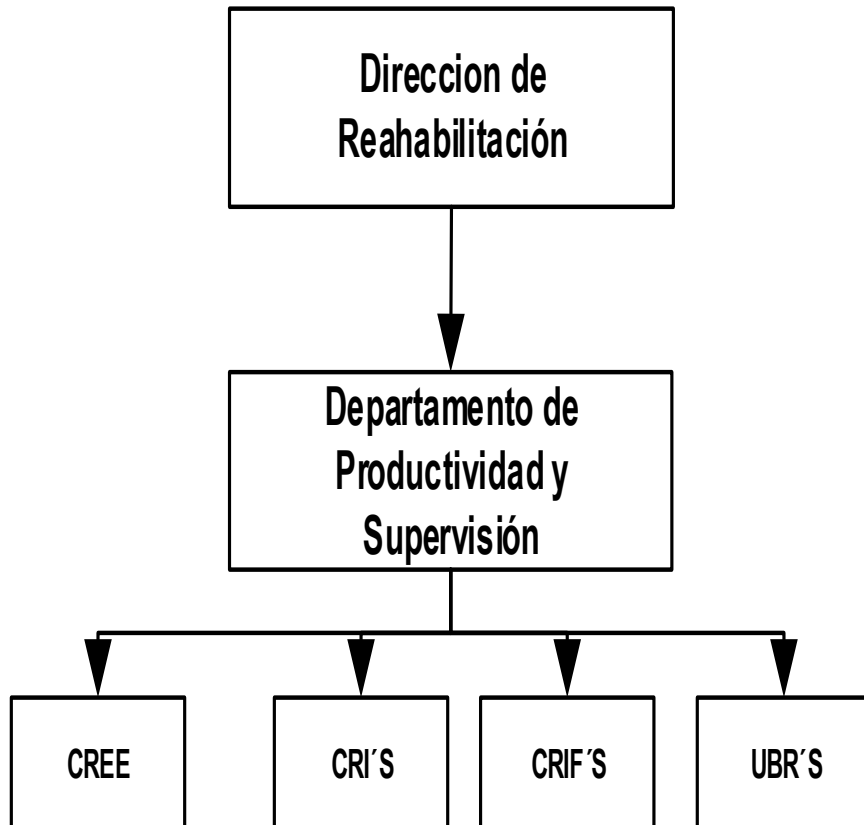
CAPÍTULO TERCERO

Del Estatuto Orgánico, Artículo 35.- Corresponde al Departamento de Productividad y Supervisión de la Red de Rehabilitación, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

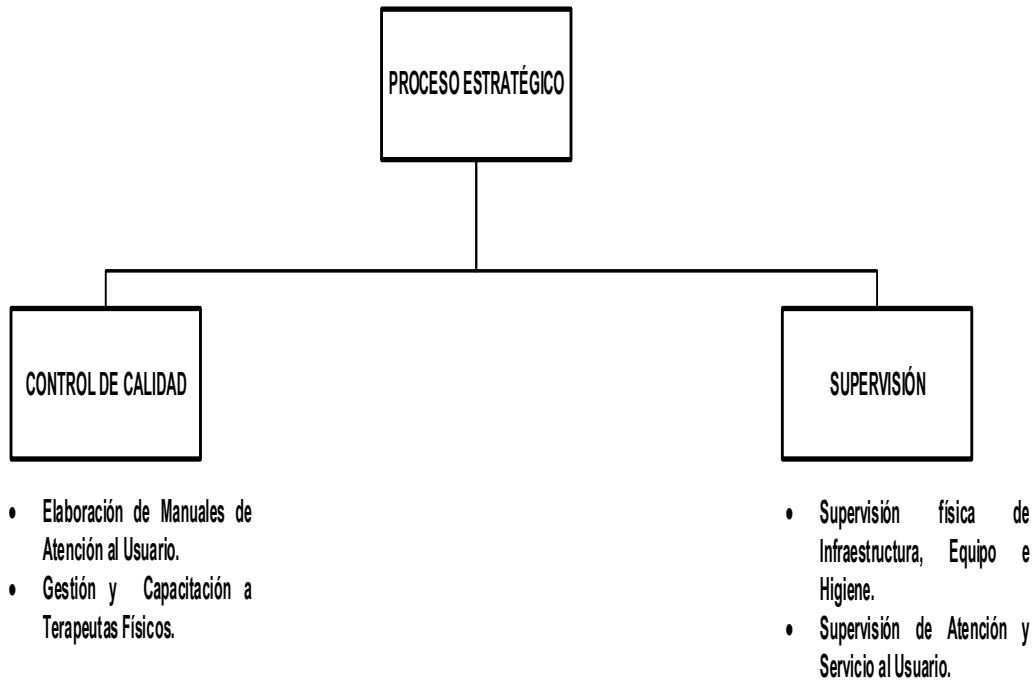
- I. Realizar la supervisión física del Centro de Rehabilitación y Educación Especial; en el Centro de Rehabilitación Integral Física; en el Centro de Rehabilitación Integral y de las Unidades Básicas de Rehabilitación operadas directamente por el DIF Estatal;
- II. Capacitar permanentemente a los terapeutas y demás personal adscrito a las Unidades Básicas de Rehabilitación operadas por los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia municipales;
- III. Supervisar la adecuada operación de las Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado;
- IV. Gestionar que los terapeutas de las Unidades Básicas de Rehabilitación operadas por los municipios, reciban la capacitación necesaria de manera permanente;
- V. Elaborar las cédulas derivadas de las supervisiones practicadas en los diversos Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado, e informar a la Dirección de Rehabilitación;
- VI. Elaborar los proyectos de observaciones y recomendaciones dirigidas a los diversos Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado, y someterlas a consideración y aprobación de la persona titular de la Dirección de Rehabilitación;
- VII. Elaborar los informes de los aspectos susceptibles de mejora y someterlos a consideración de la titular de la Dirección de Rehabilitación, y una vez aprobados los informes, se notifiquen a los responsables de los Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado;
- VIII. Elaborar los manuales de atención al público y someterlos a la consideración de la persona titular de la Dirección de Rehabilitación, para que una vez aprobados se turnen a la Dirección General para someterlos a la aprobación de la Junta de Gobierno;
- IX. Fungir como enlace con los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia municipales e informar respecto de los programas que realiza el DIF Estatal a través de la Dirección de Rehabilitación;

- X. Asesorar permanentemente a los Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia municipales, respecto de los avances tecnológicos y de atención en materia de rehabilitación física.



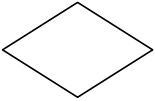






ORGANIGRAMA FUNCIONAL



ESTRUCTURA DE PROCESOS



SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

FIGURA	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
	Inicio Fin	Este símbolo representa la manera gráfica con la que se da inicio a la descripción de un procedimiento.
	Actividad	Se utiliza cuando la unidad orgánica que participa en el procedimiento realiza una actividad ó acción.
	Decisión	Se usa cuando existe una toma de decisión y deba seguirse una u otra alternativa, pudiendo tener dos o más opciones de respuesta.
	Documento	Se utiliza para hacer referencia a cualquier tipo de documento que ingrese o se genere dentro del procedimiento e incluso que salga de él (nombre, clave del formato, informe, etc.)
	Procedimiento	Se emplea cuando dentro del procedimiento que se está describiendo exista o se dé inicio a otro procedimiento.
	Conector de actividad	Esta imagen se usa para dar continuidad entre una actividad y otra, enviando con ello el cruce de líneas con punta de flecha, su orden deberá ser numérica y progresivo.
	Conector de página	Esta figura se usa para explicar que existe continuidad entre una página y otra, su orden deberá ser numérico y progresivo.
	Líneas conectoras	Simbolizan la unión entre las diferentes figuras para dar continuidad y dirección al flujo de actividades. No deben cruzarse entre sí.
	Sistemas	Se emplea para el nombre de una aplicación y describir la actividad desarrollada dentro de la misma.

PROCEDIMIENTO: Supervisión física de Infraestructura, Equipo e Higiene

Cada ejercicio fiscal se realiza la planeación anual de visitas de supervisión a Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's, CRI's CRIF's y CREE) por parte del Departamento de Productividad y Supervisión.

Se acude a los diversos Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's, CRI's CRIF's y CREE) distribuidos en todos los municipios del Estado, para la aplicación de formatos que registran supervisión física de las instalaciones, vehículos, equipo e higiene y terapia de cada uno de estos centros.

Se realiza un informe de la supervisión y posibles anomalías en la infraestructura, vehículo, equipo e higiene que no cumplan las normas existentes, adicionalmente se hace un levantamiento fotográfico de las mismas el cual se anexa al informe.

Se presenta el informe de supervisión y anomalías al director (a) y presidente (a) SMDIF.

Los resultados de la supervisión se hacen llegar a la jefatura de Control de Calidad y Supervisión.

Se realiza el registro de la información al archivo electrónico.

Se entrega el reporte a la Dirección de Rehabilitación para su análisis y aprobación.

OBJETIVO

Vigilar que los Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's, CRI's CRIF's y CREE) cuenten con la infraestructura apropiada, para garantizar la seguridad e integridad del usuario y personal que ahí labora, asegurando que las instalaciones y equipos estén en condiciones óptimas para su operación, con la higiene requerida para un servicio digno al usuario, buscando un esquema que propicie una mejor calidad en la operación y atención.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión realiza la planeación mediante un calendario anual de visitas de supervisión, programa dos visitas anuales a cada centro.

El supervisor (a) acude al centro asignado según la programación anual de supervisión y al calendario, realiza el llenado de los formatos de supervisión (infraestructura, vehículo, limpieza e higiene, equipo y terapia) para la detección de fallas o anomalías en cualquiera de los conceptos mencionados.

Si el supervisor (a) concluye que todo está de acuerdo a la normatividad concluye la supervisión y envía el reporte a la jefatura de Control de Calidad y Supervisión, si fuera el caso, detecta alguna anomalía se llena el reporte de no conformidades y se realiza el levantamiento de la evidencia fotográfica correspondiente que respalde la falla detectada.

El supervisor (a) presenta las observaciones y recomendaciones mediante el Reporte de No Conformidad dirigido al presidente (a) y/o al director (a) del SMDIF para que sean solventadas, el Reporte de No conformidad debe ser firmado por el terapeuta del Centro de Rehabilitación, el director (a) del SMDIF o presidente (a) del SMDIF y el supervisor (a) que realiza la observación o recomendación.

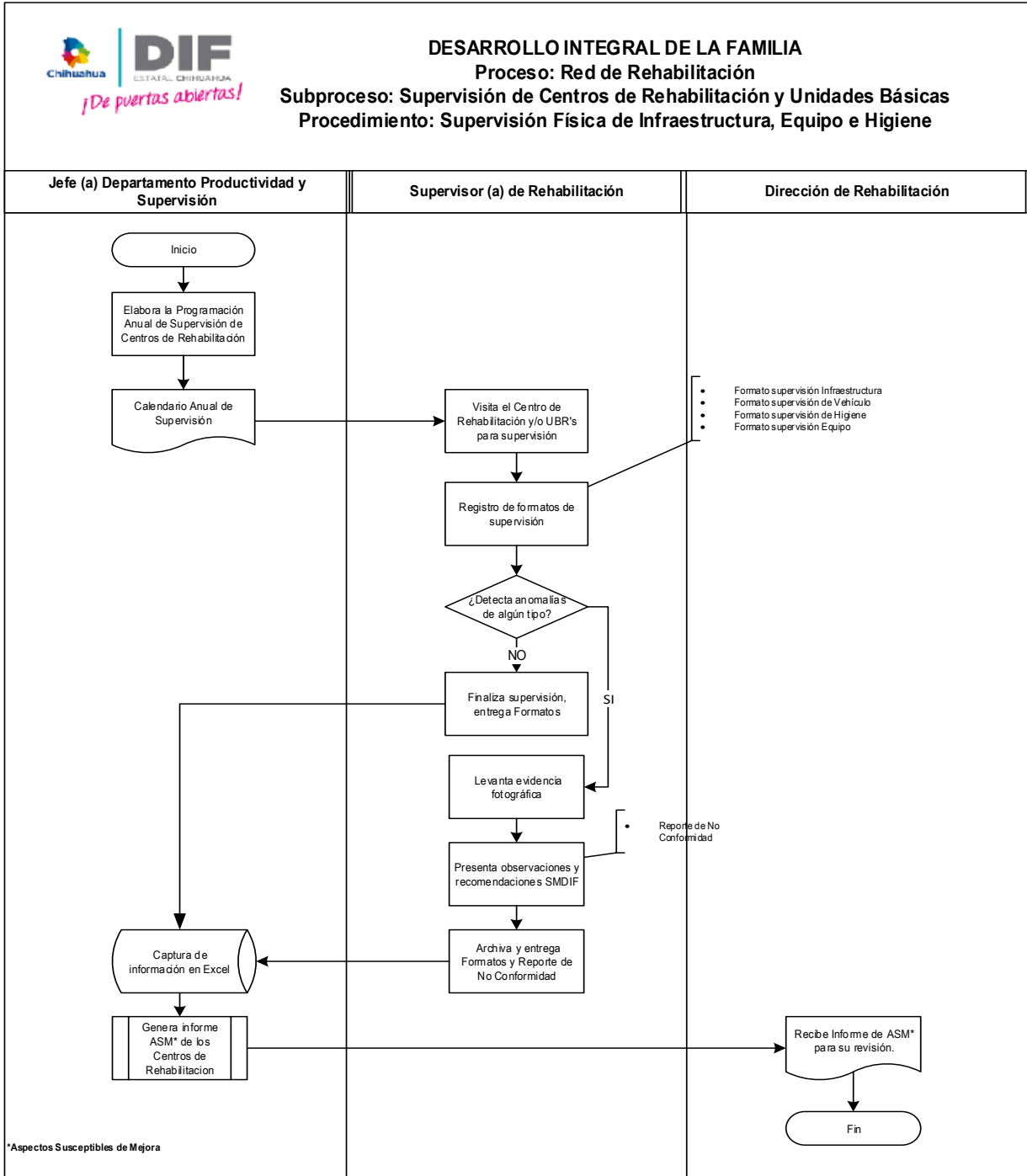
El supervisor (a) lleva y entrega en físico los formatos de supervisión (infraestructura, vehículo, limpieza e higiene, equipo) y el reporte de no conformidad al jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión se encarga del registro de los formatos en un archivo electrónico de Excel, donde genera la puntuación otorgada al centro de Rehabilitación del SMDIF correspondiente.

El supervisor (a) se encarga del archivo de los formatos de supervisión y del reporte de no conformidad, dando seguimiento el jefe (a) de Departamento de Productividad y Supervisión.

Finalmente el jefe (a) de Departamento de Productividad y Supervisión elabora el informe de los aspectos susceptibles de mejora de los Centros de Rehabilitación lo envía a la titular de la Dirección de Rehabilitación.

Una vez que se revisan y se aprueban los informes, se notifican los mismos a los responsables de los Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado.



V 2.0
2019

Elaboró: mals

PROCEDIMIENTO: Supervisión de Atención y Servicio al Usuario

Se realiza la planeación de visitas de supervisión por parte del Departamento de Productividad y Supervisión a Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's, CRI's CRIF's y CREE).

Se acude a los diversos Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR's, CRI's CRIF's y CREE) distribuidos en todos los municipios del Estado, para la supervisión mediante la aplicación de formatos destinados para ese fin.

Se verifica que los centros de rehabilitación cuenten con el recurso humano. (Médico, psicólogo, terapeuta físico, terapeuta ocupacional, terapeuta de lenguaje, enfermero (a), trabajo social, archivo clínico)

Se entrevista al usuario para conocer la calidad de atención recibida por el personal del centro de rehabilitación. (Encuesta de satisfacción)

Se revisa el expediente clínico de los usuarios.

Se observa sesión de terapia a usuario.

Se elabora un informe de supervisión.

Se realiza el registro de la información al archivo electrónico.

Se entrega el reporte a la Dirección de Rehabilitación para su análisis y aprobación; si es el caso, da seguimiento correcto del reporte.

OBJETIVO

Conocer las fortalezas y debilidades de la atención y servicios prestados, para detectar las áreas de oportunidad, las necesidades de capacitación y profesionalización del personal que atiende los Centros de Rehabilitación, en busca de un esquema que propicie una mejor calidad en la atención de los servicios que se proporcionan a los usuarios de los centros.

Determinar el impacto de los programas y actividades desarrolladas en cada centro, así como conocer los obstáculos y la problemática presentada. Identificar las inquietudes del personal y las necesidades cada centro.

Verificar que el personal cuente con el perfil adecuado para operar en el mismo, que la terapia rehabilitadora al paciente sea realizada de acuerdo a las indicaciones prescritas por el médico, que

los expedientes estén debidamente conformados. Vigilar que los usuarios cuenten con expediente clínico y que el trato del personal hacia ellos sea de calidez y calidad.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión realiza la planeación en base a la productividad de los centros de rehabilitación, mediante un calendario anual de visitas de supervisión, donde programa supervisiones aleatorias a los centros, así mismo, se tiene especial atención en los centros que cuentan con baja productividad.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión acude al centro asignado de acuerdo a la programación anual de supervisión, realiza el llenado de los formatos de supervisión (servicio y expediente) donde registra como se otorga la atención a los usuarios y los documentos que integran el expediente de cada usuario.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión le solicita al responsable o administrador del centro que le proporcione la documentación que avale que cuenta con el recurso humano (personal capacitado) y con los estudios que certifiquen que son aptos para realizar las actividades que desempeñan en el centro (Título y cedula profesional)

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión realiza las Encuestas de Satisfacción a los usuarios (mínimo un 10%) de las personas que acuden a recibir atención en el día de la supervisión al centro de rehabilitación.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión revisa 10 expedientes clínicos para verificar que estén debidamente armados y requisitado.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión lleva a cabo una supervisión visual de los trabajos de rehabilitación de cada usuario, se asegura que la terapia es la adecuada de acuerdo al expediente y las indicaciones del médico.

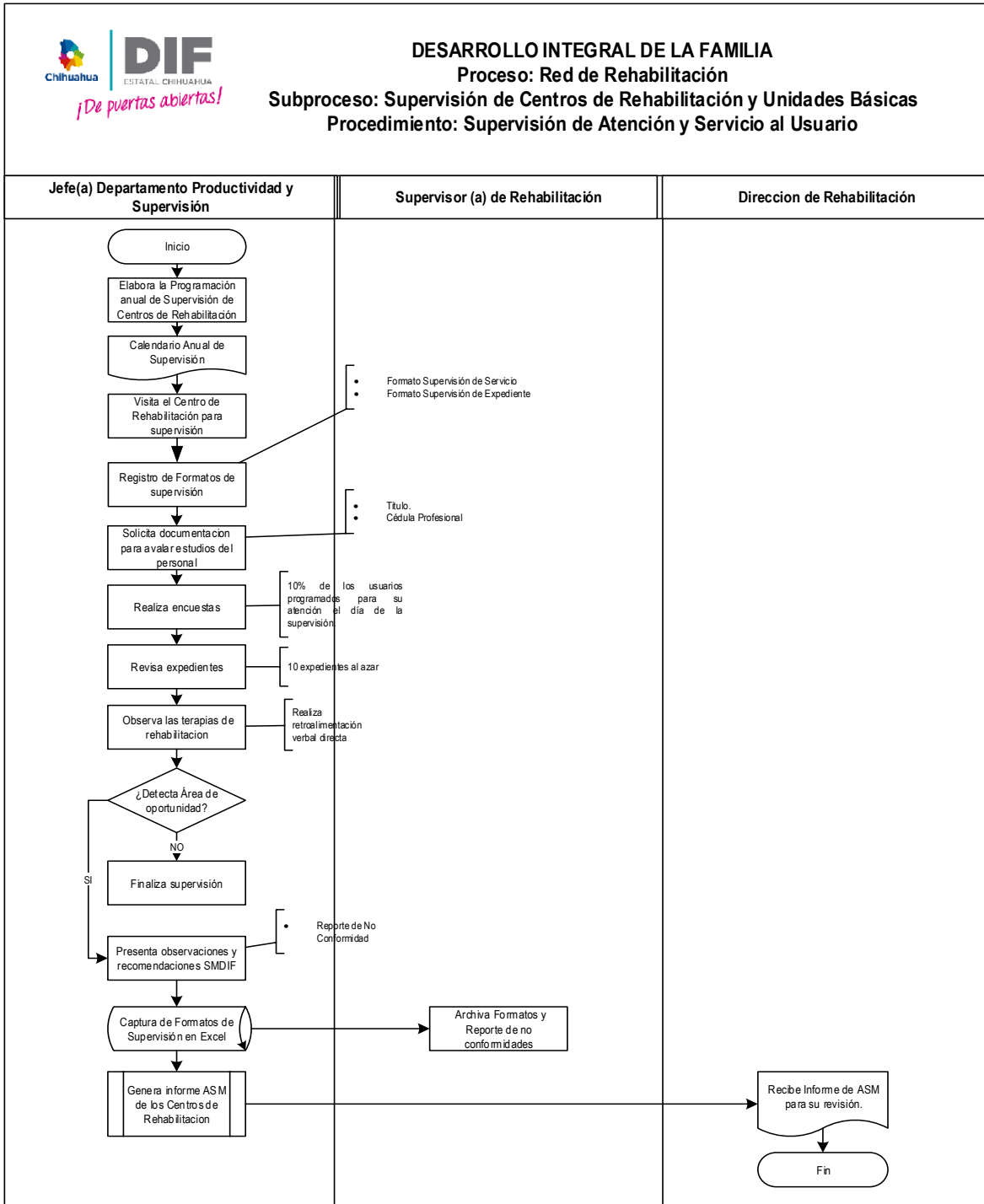
De acuerdo a lo que observa en la supervisión, si el jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión detecta alguna área de oportunidad, elabora el reporte de no conformidades

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión presenta las observaciones y recomendaciones mediante el Reporte de No Conformidad dirigido a la directora del SMDIF para que sean solventadas, el Reporte de no conformidad debe ser firmado por el Terapeuta del Centro de Rehabilitación, el Director (a) del SMDIF o Presidente (a) del SMDIF y el supervisor que realiza la observación o recomendación.

El jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión se encarga del registro de las cédulas en un archivo electrónico de Excel, donde genera la puntuación otorgada al centro de Rehabilitación del SMDIF correspondiente.

El supervisor se encarga del archivo de los formatos de supervisión y del reporte de no conformidad, el seguimiento lo realiza el jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión.

Finalmente el jefe (a) de Departamento de Productividad y Supervisión elabora el informe de los aspectos susceptibles de mejora de los Centros de Rehabilitación lo envía a la titular de la Dirección de Rehabilitación, una vez que se revisan y se aprueban los informes, se notifica a los responsables de los Centros de Rehabilitación y Unidades Básicas de Rehabilitación distribuidas en todos los municipios del Estado.



V 2.0
2019

Elaboró: mals

PROCEDIMIENTO: Elaboración de Manuales de Atención al Usuario.

Se revisa el procedimiento de atención al usuario de DIF Nacional como base para la elaboración de los manuales en el SEDIF

De acuerdo a la información de las supervisiones que fueron realizadas en el año inmediato anterior, se derivan las necesidades de implementación de manuales de atención para los usuarios.

Con base al modelo existente de DIF Nacional, las supervisiones, las características y necesidad de los Centros de Rehabilitación del Estado, se elabora el nuevo manual.

Se envía manual a la Dirección de Rehabilitación para su revisión y retroalimentación.

Se realizan las correcciones, se elabora el formato, diseño final del manual y se envía a dirección para autorización final.

Se hacen llegar el o los manuales de atención al personal de los Centros de Rehabilitación.

Por medio de la supervisión se da el seguimiento de la correcta ejecución del procedimiento del manual de atención al público.

OBJETIVO

Tener una guía documental actualizada, para las personas involucradas en la atención al usuario procurando que las funciones de cada profesional sea de forma ordenada y sistemática, con el fin de operar de una manera eficaz en la atención de rehabilitación, buscando satisfacer objetivamente la necesidad de las personas con discapacidad, replicando los modelos de atención en todos los centros de rehabilitación del Estado (UBR's, CRI's CRIF's y CREE).

POLITICAS DE OPERACION

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión analiza el modelo ya existente de DIF Nacional

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión hace un estudio de información recabada en las supervisiones para considerar como se lleva a cabo la atención al usuario en los Centros de Rehabilitación.

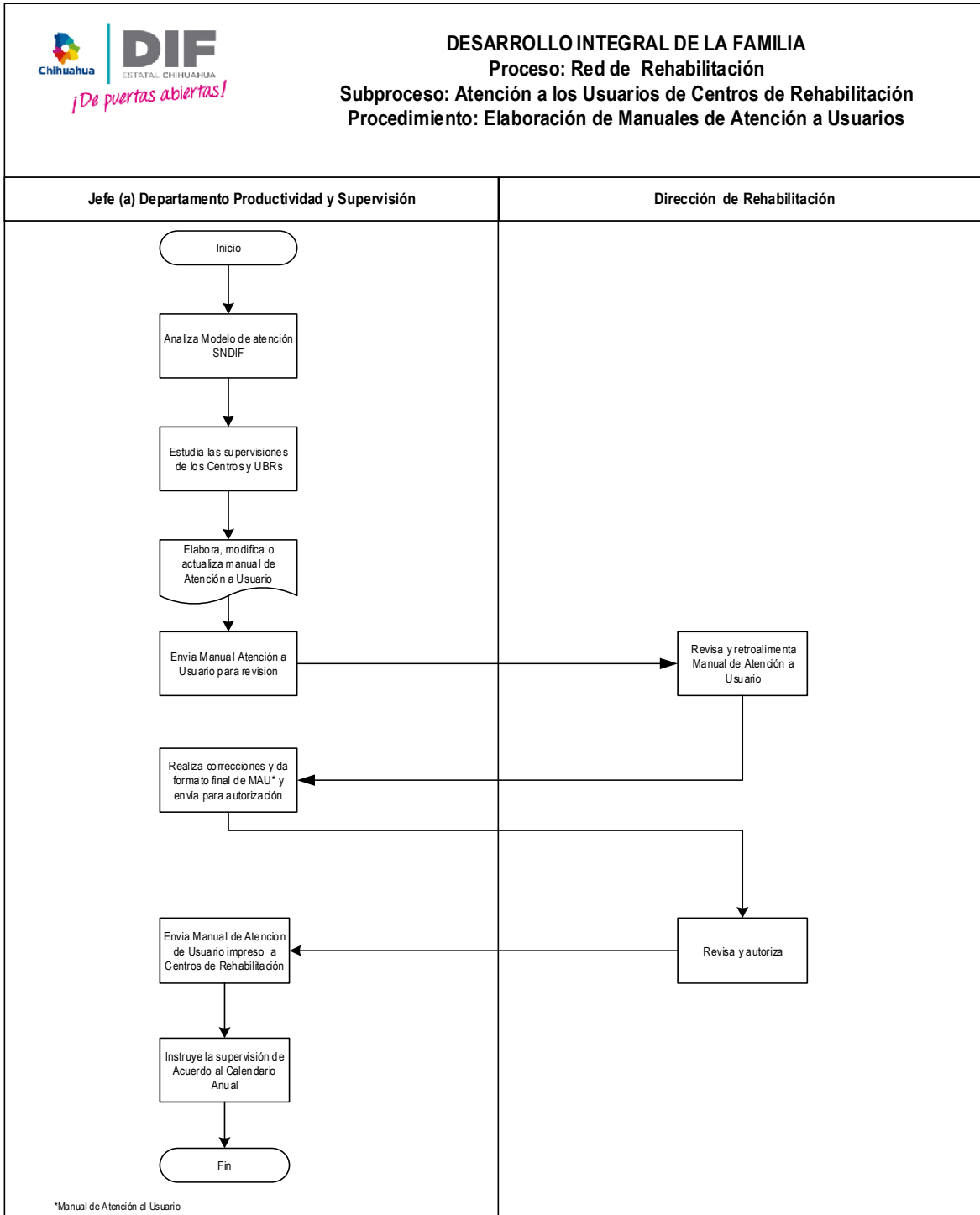
El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión realiza el nuevo manual, su actualización o modificación de acuerdo al modelo de atención SNDIF, la normatividad vigente, el estudio de los informes de supervisión realizados, las características y necesidades específicas de cada uno de los Centros de Rehabilitación.

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión envía vía electrónica el manual de atención a la Dirección de Rehabilitación para su revisión y aprobación, si esta no lo aprueba, lo devuelve para su modificación.

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión envía propuesta del Manual de Atención al Usuario para autorización final a la Dirección.

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión envía los manuales a cada uno de los centros de rehabilitación, e informa que el manual es el documento que instruye la atención a los usuarios.

Por último, la Jefa del Departamento de Productividad y Supervisión, instruye al supervisor el seguimiento al cumplimiento del Manual de Atención al Usuario en cada uno de los centros de rehabilitación, cuando realice las visitas de acuerdo al calendario anual de supervisión.



V 2.0
2019

Elaboró/mals

PROCEDIMIENTO: Gestión y Capacitación a Terapeutas Físicos

Para la decisión de capacitación se consideran e los perfiles del personal encargado de la terapia física, ocupacional, y de lenguaje, personal con que se tiene en las unidades básicas y si se cuenta con auxiliares de terapeuta físicos.

Se evalúan las habilidades del personal.

Se consideran las dudas y observaciones del personal en referencia los manuales de atención al usuario.

Se toma en cuenta el objetivo de los centros de rehabilitación.

Se analizan las necesidades específicas de la población que asiste a los diversos centros de rehabilitación.

Se realiza la gestión y capacitación de acuerdo a los niveles de atención (primero, segundo, tercer nivel).

Se toma en cuenta la cantidad de personal.

Determinar los temas a tratar con los ponentes y medico itinerantes de DIF Estatal en base a las debilidades que se detectaron en la supervisión, para la capacitación retroalimentación y actualización de los auxiliares y o terapeutas físicos.

OBJETIVO

Dar seguimiento a los Centros de Rehabilitación para una educación continua, actualización y aclaración de dudas del personal que atiende al usuario con discapacidad, para hacer eficaz los protocolos de tratamiento mismo, que da la pauta a brindar una buena y adecuada atención hacia la persona que es el beneficiario de los distintos servicios que se dan en los centros de rehabilitación (rehabilitación, terapia física, terapia ocupacional terapia de lenguaje) y así poder satisfacer la necesidad de dicho grupo vulnerable

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión analiza los perfiles del personal de los diversos centros de rehabilitación a través de los administradores y /o directores, solicita los documentos que demuestren que es apto para llevar las funciones requeridas (título y/o cedula), así mismo detecta las necesidades de capacitación existentes.

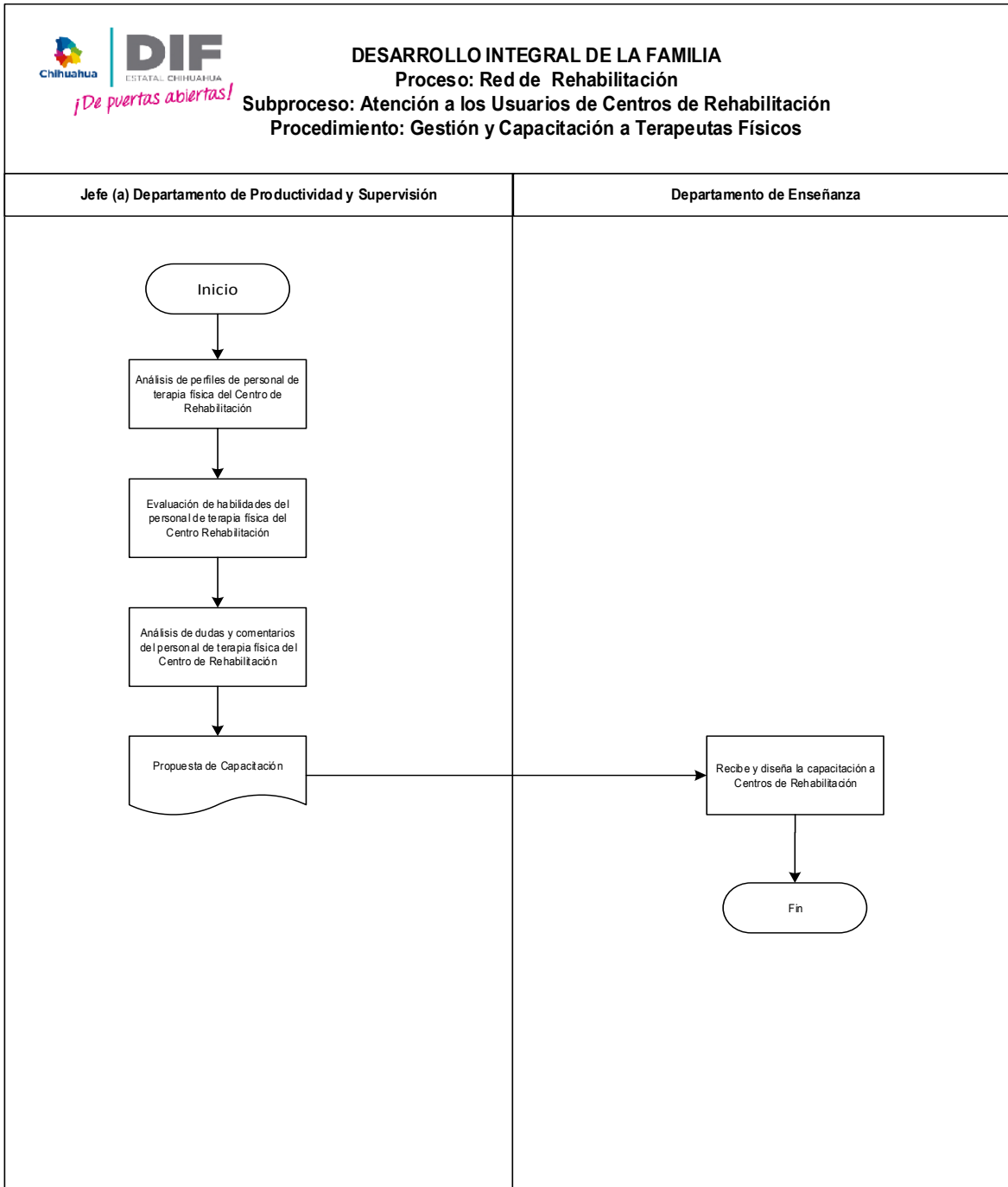
El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión evalúa las habilidades y detecta las debilidades del personal de los Centros de Rehabilitación a través de los informes de supervisión realizados en las visitas del personal del Departamento.

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión analiza las dudas del personal mediante los comentarios y sugerencias obtenidas por medio de supervisión.

El Jefe (a) del Departamento de Productividad y Supervisión elabora la propuesta de capacitación de acuerdo con las dudas, comentarios y sugerencias del personal, las necesidades de cada centro, el

nivel de atención con el que cuentan, además de la cantidad de personal asignado en cada uno de ellos.

El Jefe (a) del Departamento Productividad y Supervisión propone los temas al departamento de enseñanza a través de un comunicado




V 2.0
2019

Elaboró/más


ANEXOS

- I. Supervisión de limpieza**
- II. Supervisión de Infraestructura**
- III. Supervisión de Equipo**
- IV. Supervisión de Expedientes**
- V. Supervisión de Servicio**
- VI. Supervisión de Vehículo**
- VII. Supervisión de Infraestructura**

Anexo Supervisión de limpieza

 Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua Dirección de Rehabilitación Supervisión limpieza						
Supervisor:		PERSONAL DE ASEO				
Tiene Luz: Si _____ No _____		SI __ NO ¿PORQUE? _____				
Tiene Drenaje: Si _____ No _____						
ÁREA	Aspectos a verificar				TOTAL POR ASPECTOS	Observaciones
	Paredes libres de manchas	Pisos libres de residuos solidos y líquidos	objetos y cosas acomodadas en su lugar	Ventanas libre de polvo		
Recepción/ Sala de espera						
Consultorio						
Area de Mecanoterapia						
Area de Electroterapia						
Area de Hidroterapia						
Area de Terapia Ocupacional						
Baño						
Baño Pesonas con Discapacidad						
TOTAL POR ÁREA						
Criterio de Evaluación 0: Mal. Ausencia de los principios de limpieza y desinfeccion 1: Regular. Notorias acciones de mejora a realizar 2: Bien. Pequeñas acciones de mejora a realizar 3: Excelente. Aspecto que se considera en un nivel óptimo.		CALIFICACIÓN FINAL				



Anexo Supervisión de Infraestructura

 Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua Dirección de Rehabilitación Supervisión Infraestructura								
		Municipio:						
Supervisor:		Fecha:		PINTADA DE BLANCO Y LOGOS:				
Tiene Luz: Si _____ No _____		Tiene Agua: Si _____ No _____		PINTURA SI __ NO ¿Por qué ? ____				
Tiene Drenaje: Si _____ No _____		Tiene Internet: Si _____ No _____		LOGOS INSTITUCIONALES SI __ NO ¿Por qué ? ____				
ÁREA	Aspectos a verificar						TOTAL POR ASPECTOS	Observaciones
	Paredes libres de humedad y grietas	Techos libres de goteras	Pisos sin quebraduras	Puertas con cierre adecuado y en buenas condiciones	Ventanas con cierre adecuado y en buenas condiciones	Pintura sin desgaste		
Recepción/ Sala de espera								
Consultorio								
Area de Mecanoterapia								
Area de Electroterapia								
Area de Hidroterapia								
Area de Terapia Ocupacional								
Baño 1								
Baño Personas con Discapacidad								
TOTAL POR ÁREA								
Criterio de Evaluación 0: Mal. Ausencia de los principios de mantenimiento preventivo 1: Regular. Se tiene que realizar pequeñas acciones de mejora 2: Bien. Minimas acciones a realizar 3: Excelente. Aspecto que se considera en un nivel óptimo.			CALIFICACIÓN FINAL					


Anexo Supervisión de Equipo

Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua				
Dirección de Rehabilitación				
Supervisión Equipo:		OTROS		
Supervisor:				
Instrucciones:				
Marca con el numero según corresponda :				
(0) No Aplica				
(1) No cumple				
(2) Cumple Parcialmente				
(3) Cumple Totalmente				
Mecanoterapia				
LUGAR	CANTIDAD	CALIFICACIÓN	EVALUACIÓN	Observaciones
Escalera con Rampa				
Bicicleta Fija				
Timon				
Escalerilla de dedos				
Barras Paralelas				
Espejo				
Barras Suecas				
Estación de Pesas				
Colcho de Terapia con base				
Mancuernas				
Polainas				
Cuñas				
Rollos Neurologicos				
Pelotas Neurologicas				
Mesa de Inclinación				
Ligas de Resistencia				
Electroterapia				
LUGAR	CANTIDAD	CALIFICACIÓN	REQ	Observaciones
Tens				
Combo				
Insumos (Gel/Electrodos)				
Toallas				
Mesa de Tratamiento				
Escalera de dos peldaños				
Carro para Equipo				
Parafinero				
Compresero frio				
Compresero Caliente				
Compresas frias				
Compresas Calientes				
Lampara Infraroja				
Hidroterapia				
LUGAR	CANTIDAD	CALIFICACIÓN	REQ	Observaciones
Tina de Remolino				
Tina de Remolino de cuerpo completo				
Tina de Hubbard				
Grua para pacientes				
Terapia Ocupacional				
LUGAR	CANTIDAD	CALIFICACIÓN	REQ	Observaciones
Material para Terapia Ocupacional				
Mesa				
Librero				
Equipos otros				
LUGAR	CANTIDAD	CALIFICACIÓN	REQ	Observaciones
Boiler				
Computadoras				
Clima				
Extintores				
Focos				
Lamparas				
Puntos obtenidos				
% = Puntos obtenidos /126 (Puntos máximos posibles)				

Anexo Supervisión de Expedientes

 		Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua					
		Dirección de Rehabilitación					
		Supervisión de Expedientes					
		Municipio:					
Supervisor:		Fecha y Hora:					
Instrucciones							
Determinar los valores dentro de los cuadros en blanco que conforman la columna determinada "valor" de acuerdo a la calificación que amerita cada inciso o lugar correspondiente							
Calificación (0) SI CUMPLE (1) NO CUMPLE							
Registro de Expediente							
Formato	CALIFICAC	NO CUMPLE			Observaciones		
Ficha de Identificación							
Historia Clínica							
Notas Médicas							
Notas Psicológicas (en su caso)							
Notas de Terapia							
Estudio Socioeconomico							
Notas Varias (Interconsultas, Estudiós etc.)							
TOTAL							
Numero de Expedientes Usuarios Activos							
Numero de Expedientes Usuarios Dados de Baja							

Anexo Encuesta Satisfacción

 DIF <small>ESTATAL CHIHUAHUA</small> <i>¡De puertas abiertas!</i>	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua Dirección de Rehabilitación Supervisión Servicio		
Supervisor:			
Instrucciones:			
Marca con el numero según corresponda :			
(0) No Cumple			
(1) Casi nunca			
(2) La mayor parte de las veces			
(3) Todo el tiempo			
Objetivos Afectivos	CALIFICACIÓN	Total	Observaciones
¿Recibe al Paciente con un saludo y presentación?			
¿Mantiene una relación respetuosa con el paciente?			
¿Responde a las preguntas del paciente de manera amable?			
Objetivos Procedimentales	CALIFICACIÓN	Total	Observaciones
¿ Se le informa al paciente el tratamiento a realizar?			
¿El tratamiento se otorga de acuerdo a las indicaciones médicas?			
¿El terapeuta elabora y entrega Programa en Casa?			
¿El terapeuta elabora notas de terapia en el expediente clinico?			
¿Al concluir las sesiones el terapeuta remite al paciente a consulta subsecuente?			
Puntos obtenidos			
% = Puntos obtenidos /24 (Puntos máximos posibles)			

Anexo Supervisión de Vehículo

 Chihuahua	 ESTATAL CHIHUAHUA <i>¡De puertas abiertas!</i>	Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua Dirección de Rehabilitación Supervisión vehiculo				
		Municipio: _____				
Supervisor: _____		Fecha y Hora: _____				
					CALIFICACIÓN	
<u>DATOS DEL VEHICULO:</u>						
NUM. ECONOMICO: _____ PLACAS: _____ KILOMETRAJE: _____						
CONDICIONES DEL VEHICULO: En mal estado, con golpes en la parte trasera, lado izquierdo _____						
SEGURO (ASEGURADORA): No tiene VIGENCIA / INICIO: _____ VENCIMIENTO: _____						
SERVICIO: AGENCIA SI: ___ NO: ___ FECHA DEL ULTIMO SERVICIO: _____						
<u>CHOFER:</u>						
NOMBRE: _____		Eduardo Chavez _____			FIRMA: _____	
HORARIO: <u>Lunes a Viernes</u> _____						
NÚMERO DE BENEFICIARIOS DIARIOS: _____						

Anexo Supervisión de Infraestructura

Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chihuahua						
Dirección de Rehabilitación						
Supervisión Infraestructura						
				Municipio:		
Supervisor: Francisco Montañez				Fecha:		
Concepto	Puntos Obtenidos	Puntos de Referencia	Calificación Formato	% Valor	Calificación	No Conformidades
Infraestructura						
Limpieza e higiene						
Equipo						
Expedientes						
Servicio						
Vehículo						
Calificación Total						