



MANUAL OPERATIVO

PROGRAMA CAIPED

**CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL
A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**





Manual Operativo
Centro de Atención Integral a
Personas con Discapacidad CAIPED



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	3
3. Justificación	3
4. Organigrama	4
5. Descripción de puestos.....	4
6. Objetivo General.....	12
7. Objetivos Específicos	12
8. Población Objetivo.....	12
9. Políticas de Operación	13
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	15
11. Flujograma del programa.....	16
12. Servicios.....	16
13. Plan de Emergencia	18
14. Autorizaciones	19
15. Sistema de Control.....	20
16. Bitácora de revisiones.....	21

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]

[Handwritten blue ink signature]



Manual Operativo Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad CAIPED



1. Reseña Histórica

El sistema para el Desarrollo Integral de la Familia ha sufrido innumerables cambios, pero siempre desde la perspectiva de una ayuda humanitaria, Integral e Incluyente, por lo que se han profesionalizado los servicios de la Unidad Básica de Rehabilitación UBR (CAIPED)

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara, crea el Centro de Atención Integral para Personas con Discapacidad denominado CAIPED UBR en 2006, ubicado en la calle Islas Malvinas S/N, Col. El Sauz, Guadalajara, Jalisco. Ofreciendo diversos servicios de rehabilitación física en beneficio de las personas con discapacidad.

Buscando desde entonces una sociedad incluyente, para personas con cualquier tipo de discapacidad temporal o permanente en busca de una mejor calidad de vida.

En el año 2013, se celebra el convenio entre el Sistema DIF Guadalajara y DIF Jalisco de Colaboración Integral para el Programa Federal de Neuro Estimulación Infantil en México, en colaboración con el Hospital Federico Gómez de la Ciudad de México.

Actualmente se siguen implementando mejoras a CAIPED UBR en beneficio de las personas más vulnerables que cuenten con alguna Discapacidad de la Zona Metropolitana



Manual Operativo Centro de Atención Integral a Personas con Discapacidad CAIPED



2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.

Ley para la Atención y Desarrollo Integral de Personas con Discapacidad del Estado de Jalisco.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

Reglamento interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

3. Justificación

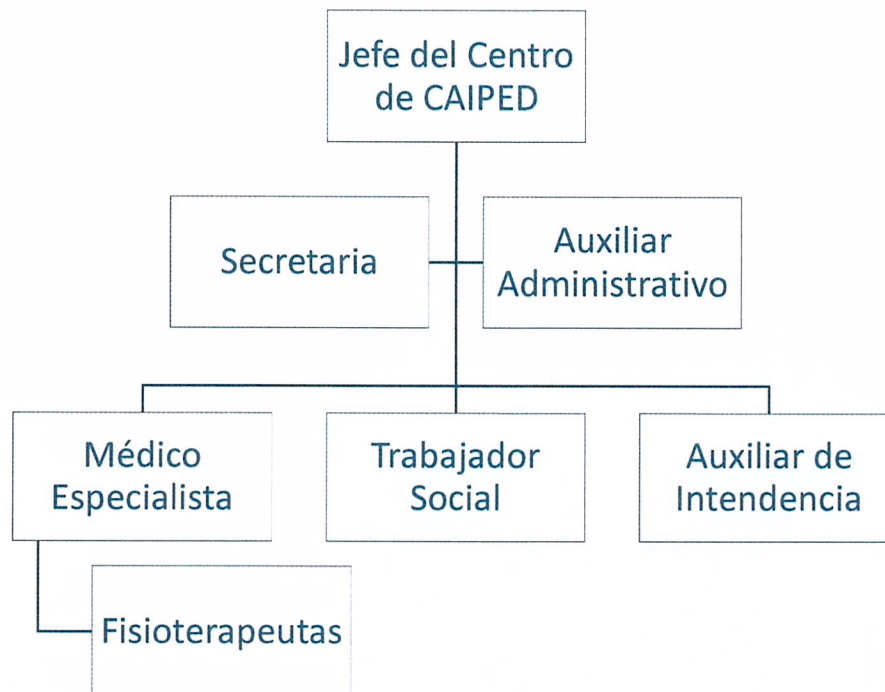
Los Centros de Rehabilitación Regionales, fueron creados con el propósito de establecer unidades estratégicas de cobertura y atención; esto lo hace mediante el desarrollo de las anteriores Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR), implementando infraestructuras, reorientando procesos, vinculando los mecanismos de atención del Centro de Rehabilitación Integral como prototipo ideal, atendiendo demandas como: Discapacidad neuromusculoesquelética, Discapacidad Auditiva, Discapacidad visual e intelectual.

[Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin]

[Handwritten blue ink signature]

[Handwritten blue ink signature]

4. Organigrama



5. Descripción de puestos

Jefe (a) de Atención Integral a la Discapacidad

1. Vigilar y supervisar el buen desempeño y asistencia del personal de la unidad, así como la valoración del trato a los usuarios de la Unidad de Rehabilitación Física del Sistema DIF Guadalajara.
2. Coordinar las acciones necesarias para el buen desempeño del personal de la Unidad Básica del Sistema DIF Guadalajara.
3. Incluir en la Unidad nuevos programas y servicios que beneficien a la población con discapacidad.
4. Realizar solicitudes a las áreas correspondientes con la finalidad de

- mejorar el Centro de Atención.
5. Incorporar nuevas actividades al plan de trabajo del personal, así como las modificaciones en el mismo que resulten necesarias con la finalidad de brindar un mejor servicio.
 6. Buscar convenios con otras Instituciones o empresas que sirvan de apoyo para ofrecer nuevos servicios y oportunidades
 7. Diseñar, organizar y supervisar las actividades del personal del centro, así como planear estrategias dentro de los programas para su funcionamiento adecuado y de calidad para el usuario.
 8. Facilitar y agilizar el trabajo de las diferentes áreas a su cargo para lograr un mejor desempeño de las actividades del centro.
 9. Supervisar y lograr que los servicios lleguen a las familias más vulnerables del Municipio.
 10. Realizar los informes Mensuales de productividad del Centro y personal de CAIPED UBR.
 11. Resguardar y mantener los bienes materiales de la Unidad Básica de Rehabilitación del Sistema DIF Guadalajara, así como establecer resguardos de tipo individual al personal de la Unidad los cuales quedarán validados con su firma.
 12. Elaboración y control de entrega recepción de la administración.
 13. Verifica que las áreas a su cargo, estén capturando datos generales, servicios y atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
 14. Es responsable del Programa Interno de Protección Civil
 15. Las demás funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato.
 16. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Secretaria General

1. Dar información personal y vía telefónica a las personas de los diferentes servicios que ofrece CAIPED.
2. Capturar los datos generales del paciente en la plataforma electrónica al servicio que requiere, la cual genera un folio con el cual se dará seguimiento al tratamiento del paciente.
3. Recibir y revisar que este completa la documentación requerida al paciente para apertura del expediente clínico.
4. Proporcionar los expedientes de los pacientes de las diferentes áreas de CAIPED.
5. Recibir y catalogar la documentación ordinaria y confidencial interna y/o externa que recibe el centro y enviarla para su derivación.
6. Llevar la agenda en conjunto con el encargado (a) del Centro.
7. Recibir y/o archivar documentos, correspondencia y/o cualquier otro documento de manejo delicado de la Institución.
8. Mantener alto grado de discreción en documentos e información de interés confidencial.
9. Resguardar el expediente clínico en el archivo una vez desocupado por el área médica.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
11. Control de archivo y entrega de archivo muerto.
12. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia o indicadas por su jefe inmediato.
13. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar Administrativo (Administrador del Centro)

1. Administrar y vigilar el correcto uso de insumos e inmuebles de la Unidad Básica de Rehabilitación del Sistema DIF Guadalajara.
2. Cobrar las cuotas de recuperación y depositarlas en tiempo y forma, de acuerdo a lo marcado por Finanzas del Sistema DIF Guadalajara.
3. Realizar en conjunto con la secretaria del centro las requisiciones de materiales e insumos de la unidad de rehabilitación del sistema DIF Guadalajara.
4. Realizar y/o recibir los reportes estadísticos necesarios tanto para el mismo Sistema como para otras Instituciones.
5. Atender el sistema de caja, realizando los cortes y trámites correspondientes.
6. Apoyar a la encargada de CAIPED en actividades de tipo administrativo, supervisión y enlace con otras Instituciones.
7. Apoyo en la realización de presupuestos, cotizaciones, resguardos y estadísticos.
8. Elaboración y control de la entrega recepción de la administración.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
10. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia y todas aquellas que le sean asignadas por su jefe inmediato.
11. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según la necesidad del Sistema.

Médico Especialista

1. Recibir y valorar al paciente de acuerdo a su patología proponiendo un plan terapéutico para mejoría del mismo.
2. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del expediente del historial clínico
3. Coordinar el desempeño del paciente de acuerdo al plan terapéutico.
4. Dar seguimiento al progreso del paciente y el alta de los pacientes de acuerdo a la evolución de su padecimiento. (Resto de Funciones marcadas en el manual de procedimientos).
5. Supervisar el trabajo realizado por el personal a su cargo, así como por los prestadores de servicio en terapia física.
6. Designar pacientes así como plan de trabajo a los fisioterapeutas
7. Trabajar en conjunto con los fisioterapeutas así como indicar un plan de trabajo diario y supervisar el mismo.
8. Vigilar la optimización de los recursos existentes en los servicios a su cargo.
9. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres
11. Las demás que le confiere su superior jerárquico así como las disposiciones legales aplicables.
12. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más o limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Fisioterapeuta

1. Aplicar y realizar las Terapias Físicas (Mecanoterapia, Hidroterapia, Electroterapia, Estimulación temprana, entre otras) Previa consulta con el médico especialista para armar un plan terapéutico individualizado con cada paciente.
2. Recibir al paciente que le envía el médico especialista para aplicarle la terapia física correspondiente.
3. Captura información del usuario en plataforma electrónica y da seguimiento del expediente del historial clínico.
4. Habilitar y rehabilitar a pacientes con discapacidad física.
5. Explicar al paciente el proceso de la terapia asignada.
6. Aplicar al paciente la terapia asignada.
7. Realizar el reporte de la evolución clínica mediante las terapias brindadas para el Médico Especialista.
8. Informar al Médico Especialista la terminación de las terapias físicas de los pacientes, para que éste realice la valoración final y el alta.
9. Supervisar el trabajo realizado por prestadores de servicio.
10. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
11. Las demás funciones que le confiere su superior jerárquico.
12. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Trabajador (a) Social

1. Atender, orientar y proporcionar la información requerida al usuario que acude a solicitar algún servicio.
2. Captura información del usuario y seguimiento a la atención en plataforma electrónica y da seguimiento del caso o de la atención de primera vez, en los formatos establecidos.
3. Realizar la entrevista inicial y verificar que el usuario sea sujeto de asistencia social.
4. Realizar la recepción de documentos necesarios para expediente así como la asignación de cuota de recuperación por medio de un estudio socio económico.
5. Derivar al usuario al área correspondiente para su debido seguimiento, en caso de requerirse.
6. Coordinarse con Instituciones y Asociaciones Civiles para dar seguimiento al caso que no se pueda resolver internamente, así como para enlazar usuarios y apoyos.
7. Orientar telefónicamente los reportes de casos y realizar un informe diario sobre los descuentos otorgados o exentos.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
9. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres
10. Capturar datos generales y seguimiento a la atención del usuario en la plataforma electrónica.
11. Las demás que de manera expresa le sean asignados por su Jefe inmediato.
12. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Auxiliar de Intendencia

1. Mantener limpia cada área de la instalación, recepción, áreas de trabajo (oficinas, área de rehabilitación, área de estimulación temprana, mecanoterapia, consultorio y áreas comunes)
2. Brindar apoyo en eventos realizados por parte del Sistema DIF Guadalajara, en las instalaciones de CAIPED y fuera de este.
3. Asistir a las diferentes capacitaciones donde se integrarán a los grupos de trabajo de la unidad, siempre y cuando se les requiera.
4. Mantener en buen estado los muebles de la instalación.
5. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres
6. Las demás que de manera expresa le sean asignados por su Jefe inmediato.
7. Todas las funciones y/o actividades son enunciativas más no limitativas, estas puede cambiar según las necesidades del Sistema.
8. Brindar atención especializada e incluyente a Personas con discapacidad temporal o permanente de la Zona Metropolitana de Guadalajara.
9. La finalidad del CAIPED, es lograr un conjunto de acciones médicas, psicológicas, sociales, educativas y laborales dirigidas a personas con discapacidad con el objetivo de incluirse dentro de todos los ámbitos de la vida diaria de una manera efectiva e incluyente.

6. Objetivo General

Brindar atención especializada e incluyente a Personas con discapacidad temporal o permanente de la Zona Metropolitana de Guadalajara. La finalidad del CAIPED, es lograr un conjunto de acciones médicas, psicológicas, sociales, educativas y laborales dirigidas a personas con discapacidad con el objetivo de incluirse dentro de todos los ámbitos de la vida diaria de una manera efectiva e incluyente.

7. Objetivos Específicos

1. Brindar atención médica en rehabilitación de primer nivel a personas con discapacidad y proveer servicios que contribuyan a la inclusión social, laboral y educativa.
2. Efectuar un diagnóstico temprano y una atención oportuna y eficaz.
3. Brindar consulta médica especializada y rehabilitación a las personas con discapacidad.
4. Incluir servicios que apoyen a las personas con discapacidad temporal y permanente.
1. Realizar entregas de auxiliares auditivos y sillas de ruedas a personas con discapacidad en situación económica vulnerable.

8. Población Objetivo

Personas con discapacidad, temporal o permanente (adultos, niños y personas adultos mayores).

9. Políticas de Operación

1. Será responsabilidad del personal de CAIPED dar a conocer a los usuarios los requisitos de ingreso, funcionamiento y responsabilidades que adquiere al ser admitido.
2. El usuario será atendido en CAIPED con calidad y calidez por parte del personal, de acuerdo al modelo de atención del DIF Guadalajara.
3. El médico especialista en rehabilitación será responsable de la valoración médica del usuario, elaborar el diagnóstico y pronóstico de invalidez.
4. El personal del área Terapia Física registrará la evolución en el expediente clínico de CAIPED, previo a la consulta subsecuente con el médico tratante.
5. Los usuarios que reciban servicios de CAIPED serán valorados cada mes por el médico especialista por lo que el fisioterapeuta deberá revisar el tarjetón y derivar a consulta.
6. Los usuarios que hayan finalizado sus bloques de terapias, no podrán ser atendidos de ninguna manera a menos que acudan a su cita de revisión para ser asignados a otro bloque de terapias o recibir la alta de ser el caso.
7. Dentro de los servicios, habrá una tolerancia de 10 minutos, si el usuario no acude dentro de su tolerancia de tiempo, no se le podrá brindar el servicio.
8. Tres faltas injustificadas a cualquier servicio serán motivo de baja.
9. Se deberá capturar toda la información del usuario en la Plataforma Electrónica y darle el seguimiento correspondiente que compete a todas las áreas involucradas en la atención directa al usuario.

Políticas referentes a los criterios de ingreso:

10. El ingreso del usuario a la CAIPED será siguiendo los criterios establecidos en los procedimientos antes descritos.
11. El ingreso a los servicios de terapias podrán ser usuarios de cualquier

- edad y sexo según la derivación médica.
- 12.A criterio del médico especialista, el usuario se canalizará a los servicios que requiera para su atención integral.
- 13.Todo usuario que solicite servicio deberá contar con los documentos solicitados para la apertura de expediente, asignación de tarjetón y cuota sin excepción alguna.
- 14.El primer filtro es el área de trabajo social para estudios, asignación de cuota y recepción de documentos, por tal manera ningún usuario podrá acudir directamente a los servicios sin haber cumplido con dicho requisito.
- 15.Para recibir atención en cualquiera de los servicios médicos, el usuario deberá contar con un expediente abierto de otra manera no podrá recibir dicha atención.
- Políticas referentes a los criterios de egresos:
- 16.El médico especialista, en coordinación con el personal de terapia física serán los responsables de indicar la continuidad o bien el alta del usuario de CAIPED UBR.
- 17.Los motivos de alta serán: por rehabilitación, por referencia, por deserción.
- 18.Tres faltas injustificadas serán motivo de baja.
- Políticas referentes al control de cuotas de recuperación:
- 19.En todos los casos deberá expedirse recibos foliados incluyendo aquellas tarifas de exento, los cuales indicarán el valor captado y el servicio correspondiente.
- 20.Es responsabilidad del administrador resguardar en un lugar seguro los ingresos del día.
- 21.Las cuotas deberán ser depositadas el mismo día en cuenta bancaria determinada por el departamento de finanzas del Sistema DIF Guadalajara.
- 22.Por ninguna causa o motivo podrán utilizarse los recursos captados por concepto de cuotas de recuperación para cubrir cualquier tipo de gasto corriente (salarios o compra de materiales).

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

EFICIENCIA: Atender a todos los usuarios recibidos a nuestra Unidad Básica de Rehabilitación con un resultado del 100% , rebasando la meta establecida con el propósito de dar solución a los usuarios de manera efectiva.

EFICACIA: Efectuar informes estadísticos mensuales, en el cual alcanzaremos las metas propuestas, obteniendo como resultado los usuarios atendidos con un servicio de calidad y calidez.

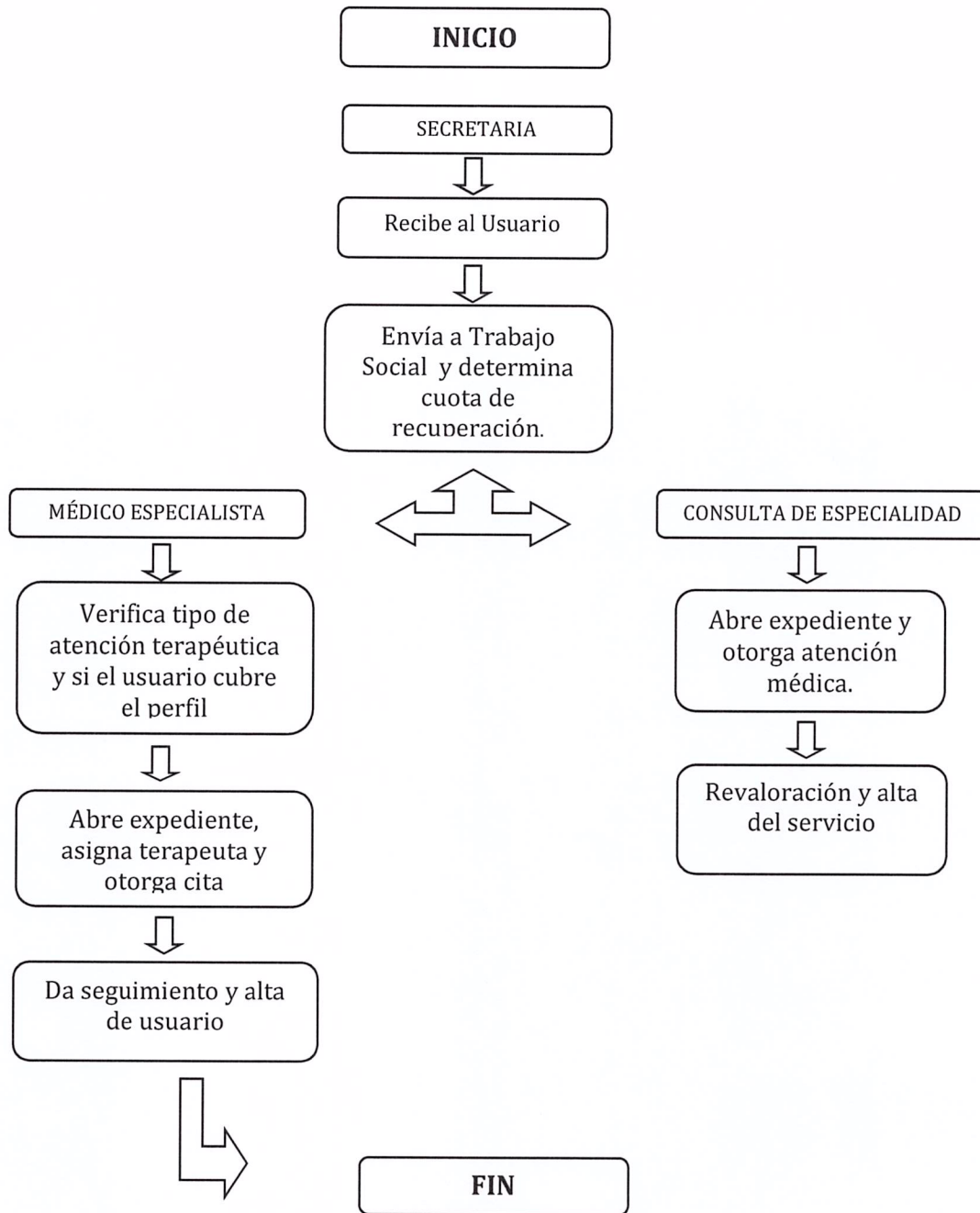
EFFECTIVIDAD: Efectuar la valoración mensual para la valoración de cumplimiento de los objetivos en las rehabilitaciones físicas otorgadas, de una manera individual a los usuarios atendidos en la unidad CAIPED UBR.

CALIDAD: Valoración semanal del trato del personal que labora en CAIPED UBR hacia los usuarios con incapacidad o discapacidad física, desde su primer ingreso, durante y finalizado su ciclos de Rehabilitación Física en la Unidad.

Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Personas que acuden a solicitar un servicio.	No. de personas con discapacidad <u>neuromusculoesquelética atendidas</u> No. total de personas con discapacidad neuromusculoesquelética en Jalisco
Eficacia	Personas con discapacidad neuromusculoesquelética rehabilitadas	<u>Servicios otorgados</u> No. de personal del programa
Efectividad	Personas con discapacidad que cubren el perfil para ingreso de la unidad básica de rehabilitación	<u>% de personas con discapacidad que están en el censo (inegi) del municipio de Gdl. (perfil de discapacidad.)</u> % de personas con discapacidad neuromusculoesquelética atendidas DIF Gdl.
Calidad	<u>No. de usuario satisfechos</u> Total de usuarios	<u>% de usuarios que logran reintegrarse a la sociedad con mejor calidad de vida.</u> No. de usuarios que se quejaron Total de usuarios

11. Flujograma del programa



12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Trabajo Social (Asesoría y orientación)	X	X		X	Se instruye a los beneficiarios de los recursos personales, familiares, comunitarios e institucionales a los cuales puede acceder para minimizar o solucionar la problemática presentada.
Trabajo Social (Canalización interinstitucional)			X	X	Derivar o canalizar a los beneficiarios que requieran un apoyo o servicio, así mismo se deriva a Atención de Casos de Trabajo Social para el seguimiento o a otra área del mismo Sistema dependiendo de la petición expuesta.
Consulta de Especialidad en Ortopedia, Traumatología y Rehabilitación Física.		X	X	X	Consulta integral especializada en diferentes patologías que engloban la Rehabilitación Física, buscando el máximo beneficio de acuerdo al padecimiento de cada persona atendida en CAIPED, en beneficio de los grupos más vulnerables de la Zona Metropolitana de Guadalajara.
Terapia Física		X	X	X	Enfocada en la Rehabilitación integral de los padecimientos de acuerdo a su patología, de una manera personalizada e individual, para lograr una reintegración social y mejor calidad de vida.
Podología	X	X	X	X	Enfocada en la rehabilitación Integral de personas con alteraciones paidológicas y prevención de diversas enfermedades, en atención a los grupos más vulnerables de la Zona Metropolitana de Guadalajara.

[Handwritten marks: a checkmark, the initials 'FSA', and a large 'X' mark.]

[Handwritten mark: a large 'X' mark.]

[Handwritten signature.]

13. Plan de Emergencia

PROGRAMA INTERNO:

En el siguiente “Programa Interno”, se hace una descripción detallada de los acontecimientos físicos, químicos y biológicos que pueden presentarse dentro del inmueble, ya sea por factores internos o externos.

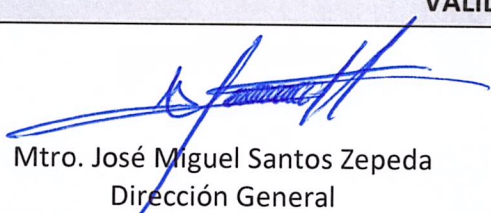
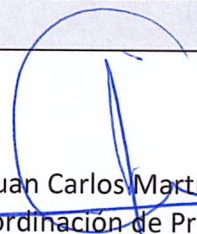
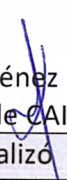

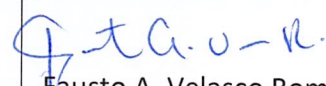
Parte esencial del estudio será la evaluación y análisis de riesgos para la identificación de peligros existentes, considerando la probabilidad de ocurrencia y estimando la gravedad de daños. Identificando los riesgos, podremos diseñar medidas adecuadas para eliminarlos o en caso de no ser posible, evaluar su alcance y mitigar acciones que permitan su control.

Primeramente se describen las características de instalación eléctrica, sanitaria, de drenaje, hidráulica (hidroseguridad) contemplados. (Anexo 1)

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO
DE GUADALAJARA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Programas	
Departamento de quien depende:	Inclusión	
Entra en vigor a partir de: 15-03-2018	Código: MOP-CP/INC.CAIPED-4.2.4	Versión: 01-2018
<p>Manual Operativo</p>		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General		 Ing. Juan Carlos Martín Mancilla Coordinación de Programas
Autorizó		Validó
 Jacinta Jiménez Muñoz Titular de CAIPED	 María Itzel Parada Lupercio Titular del Depto. de Inclusión	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo
Realizó	Revisó	Revisó

15. Sistema de Control

1. Trabajo social estudio socioeconómico
2. Carta de consentimiento informado médico
3. Carta de consentimiento informado podología
4. Tarjetón único de terapias
5. Tarjetón único de podología
6. Notas médicas de rehabilitación
7. Hoja de alta
8. Estadístico de DIF Jalisco
9. Estadístico del uso de vehículos DIF Jalisco
10. Control interno de Prestadores de servicio
11. Recibo de cuota de recuperación
12. Anexo 1: Programa Interno de Protección Civil



Manual Operativo
Centro de Atención Integral a
Personas con Discapacidad CAIPED



16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

[Handwritten signatures and initials in blue ink]