



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

1. PROPÓSITO.

Este documento establece los lineamientos, la realización de cobros de los servicios que proporciona el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), del Sistema DIF Sinaloa, así como el control de la atención a los Usuarios a través de la expedición de fichas.

2. ALCANCE.

Aplica a los Usuarios de los servicios que proporciona el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE), del Sistema DIF Sinaloa.

Inicia cuando el Usuario se presenta en la Institución solicitando atención a su padecimiento y pagando el costo del servicio solicitado y termina cuando el responsable de caja archiva el recibo de dinero, importe del cobro del día entregado a la administración.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

A todos los Usuarios que acudan por primera vez a este Centro se les debe abrir un expediente personal que contenga los documentos escritos, gráficos o de otro tipo, en los que asientan y hacen constar las evidencias, registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención dentro del CREE, de conformidad con las disposiciones de salud.

Los servicios se otorgan a todos los Usuarios con discapacidad, sin distinción de estrato económico y/o social.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 de la mañana a 3 de la tarde.

Los Usuarios deben apearse a los reglamentos específicos del tratamiento que reciben y de la institución.

Las consultas se pagan el día de la cita. Las sesiones de terapia pueden pagarse con anticipación.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Ley General de Salud.

Ley de Salud del Estado de Sinaloa.

Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad del Estado de Sinaloa

Ley sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social

SELLO	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Número de Copia:	María Isabel Méndez López Coordinador Administrativo del CREE Culiacán.	Aníbal López Cuadras Director de Rehabilitación y Medicina Social.	Concepción Zazueta Castro Director General.



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA

Reporte del día
Comprobante de pago

RCREE-04.02
RCREE-04.03

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE): es un centro no hospitalario que brinda servicios de rehabilitación e integración social a personas con discapacidad, así como servicios de prevención a personas en riesgo de presentar algún tipo de discapacidad.

Comprobante de servicio: documento elaborado por el área de información/caja, que se entrega a los usuarios. Este documento es solicitado por los médicos especialistas al inicio de la consulta. Se expide en original y contiene los siguientes datos: número de folio, fecha de expedición, número de expediente, nombre del usuario, concepto y firma de la persona que lo elabora.

Discapacidad: es la ausencia, restricción o pérdida de la habilidad para desarrollar una actividad en la forma o dentro del margen, considerado como normal para un ser humano.

Estudio socioeconómico: formato estandarizado que se adecua de acuerdo a las necesidades de la institución. Proporciona el conocimiento primario del aspecto psicosocial del usuario. Se aplica a pacientes que acuden por primera vez, se asigna cuota de recuperación según el caso, se detecta la problemática, se decide si se da seguimiento.

Expediente clínico electrónico: conjunto de documentos gráficos e imagenológicos en los cuales el personal deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

Familiar directo: en orden ascendente, padre, madre, abuelos; en orden descendentes hijos, nietos. Así mismo los tutores, en caso de que el usuario no viva con sus padres o éstos no se encuentren capacitados para ser responsables de la educación de sus hijos.

Hoja de criterios cualitativos para asignación de cuotas: documento de consulta y referencia en el cual se establecen parámetros de ingresos, número de hijos, situación académica o laboral, zona de residencia, gastos de traslado y situación familiar.

Información/caja: módulo de atención del centro de rehabilitación y educación especial donde se otorga información sobre los servicios, se hace cobro de los mismos y se calendarizan las citas para terapia.

Libreta única de control de usuarios: es un documento el cual se utiliza para llevar el consecutivo de los expedientes clínicos, así como el nombre, fecha y diagnóstico inicial del usuario.

Persona con discapacidad: ser humano que presenta una disminución en sus facultades físicas, mentales o sensoriales que le limitan realizar una actividad considerada como normal.

Población abierta: incluye a las personas que por iniciativa propia solicitan información, consulta o tratamiento que ofrece el CREE.

Preconsulta: área donde se emite un diagnóstico inicial al usuario.

Recibo de pago: documento elaborado por el área de información/caja que se entrega a los usuarios como comprobante del pago por los servicios de atención del CREE. Se compone de original y copia y contiene los



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

siguientes datos: número de folio, número de expediente, fecha de expedición, nombre del usuario, cantidad con número y letra, concepto.

Reglas para el paciente de consulta y tratamiento DIF CREE: lineamientos que deben seguir los usuarios de los servicios del CREE con la finalidad de poder otorgarles un servicio más eficiente.

Rehabilitación: conjunto de medidas encaminadas a mejorar la capacidad de una persona para realizar por sí misma, actividades necesarias para su desempeño físico, mental, social, ocupacional y económico, por medio de órtesis, prótesis, ayudas funcionales, cirugía reconstructiva o cualquier otra actividad que le permita integrarse a la sociedad.

Sistema de registro de citas: es un software creado por el CREE para el registro de datos de los usuarios y así llevar un control y estadísticas de los servicios proporcionados y de los segmentos de población atendidas. En el sistema existen tres carpetas: registro de citas, para asignar las citas a los usuarios, registro de expedientes, para registrar los datos generales de los usuarios y registro de reportes, para emitir reportes con fines estadísticos y de control.

Sujeto de atención: usuario que después de haber recibido un diagnóstico inicial, se determina que puede ser beneficiado a través de los servicios del CREE.

Tabla de costos de servicios: tabulador que determina las cuotas de recuperación de los servicios que proporciona al CREE. Está dividida en cuatro niveles de acuerdo con la situación económica de los usuarios. Los costos establecidos son determinados por el área de dirección y de administración del CREE.

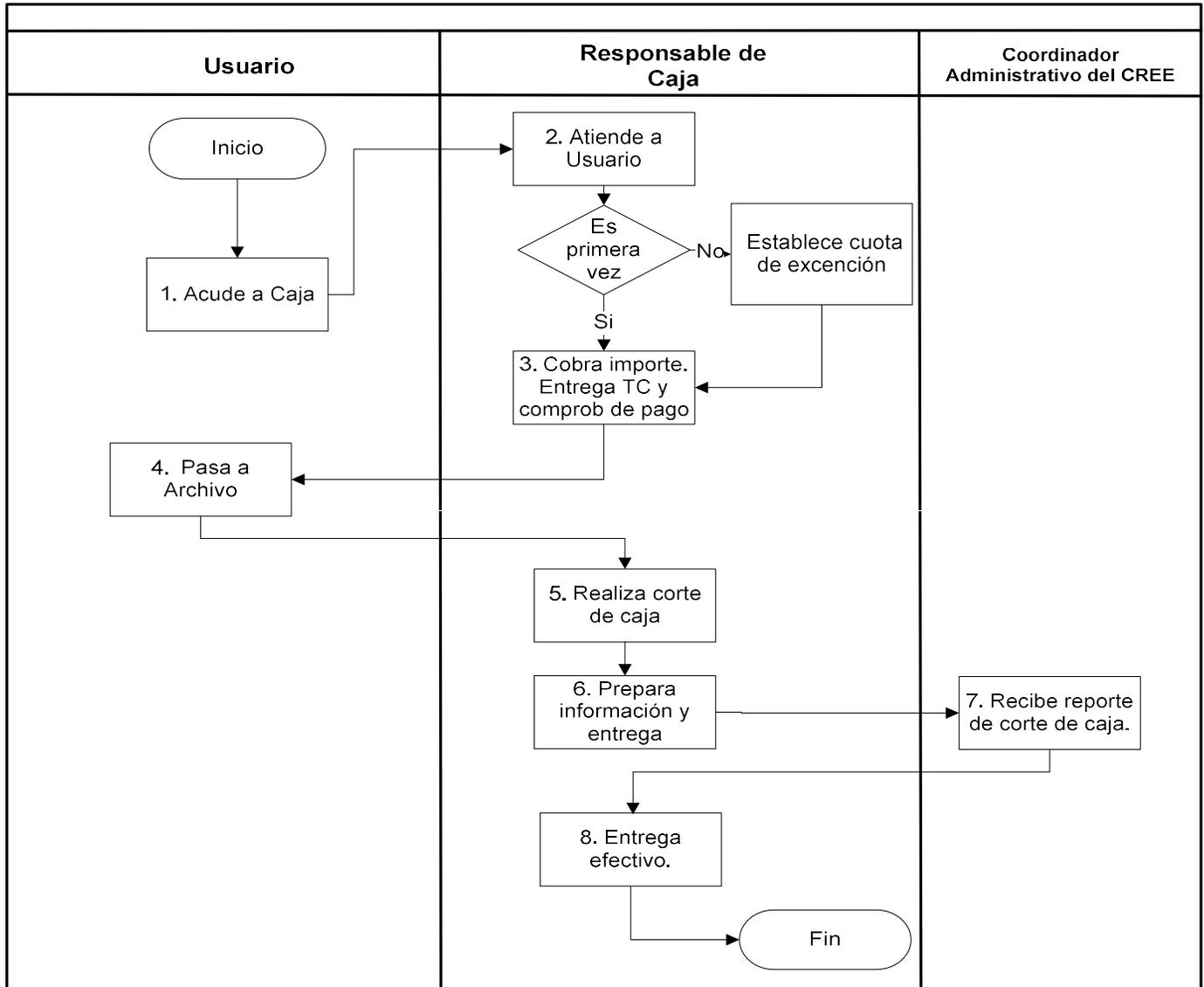
Tarjeta de Citas -TC-: documento otorgado por el CREE a todos los usuarios. En él se encuentran los datos generales del usuario, el número de expediente, la programación de sus citas para terapias, así como la calendarización de consultas con los médicos especialistas. La tarjeta de citas que se otorga a los usuarios de población abierta es de color verde. Amarillo si el paciente es para Evaluación Laboral y Azul si el paciente es afiliado al ISSSTE.

Trabajo social: departamento que identifica las necesidades psicosociales y de las personas con discapacidad y en riesgo y a su familia por medio de la valoración socioeconómica de primera vez y subsecuente de ser necesario, según el caso.

Usuario: toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.

Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

7. DIAGRAMA DE FLUJO.



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Responsable	Actividad	Tareas	Evidencia
Usuario	1. Requiere algún servicio	1.1 Requiere algún servicio y acude a caja del CREE a cubrir el importe del mismo. Es frecuente que esta área funcione también como ventanilla de información por ser una de las áreas de primer contacto con el usuario.	
Responsable de Caja	2. Atiende a Usuario.	2.1 Atiende a Usuario. Identifica y clasifica paciente. Esta clasificación tiene que ver con la procedencia y destino del paciente en la institución y no con el tipo de padecimiento. Si es primera vez en la institución continua, si no pasa a actividad 3.1	
		2.2 Si es primera vez asigna y elabora Tarjeta de citas: Amarillo si el paciente es para Evaluación Laboral, Azul si el paciente es afiliado al ISSSTE y Verde si es procedente de población abierta.	
Responsable de Caja	3. Cobra importe, entrega tarjeta de citas y comprobante de pago	3.1 En cualquier caso solicita el pago del importe establecido por cita y entrega comprobante de pago.	Comprobante de pago RCREE-04.03
		3.2 Si es paciente subsecuente recibe Tarjeta de Cita de Usuario y aplica la cuota por consulta o terapia asignada con anterioridad.	
		3.3 Cobra cuota establecida de exención por el pago de consulta o servicio, entrega ficha foliada, sellada y con iniciales del servicio a recibir.	
Usuario	4. Pasa a Archivo	4.1 Pasa a programación de citas si es subsecuente. El usuario se retira y regresa hasta el día de la cita, a menos que se trate de Evaluación para el Trabajo por lo que acude a esta área para su atención.	
Responsable de Caja	5. Realiza corte de caja	5.1 Transcurrida la jornada laboral realiza el corte de caja (efectivo). El sistema arroja Reporte del Día y realiza arqueo de caja (contabiliza el dinero).	Reporte del día RCREE-04.02
	6. Prepara información y entrega	6.1 Imprime Reporte del día donde se relacionan los servicios detallados por área y su importe (dinero); arroja también la suma total del día. 6.2 Entrega información.	
Coordinador Administrativo del CREE	7. Recibe reporte de corte de caja.	7.1 Recibe información de corte de caja	
		7.2 Extiende recibo de dinero por el corte de caja	
Responsable de Caja	8. Entrega efectivo	8.1 Responsable de caja entrega el efectivo a compañía de traslado de valores 2 días por semana.	
Fin de actividades.			



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

9. DOCUMENTACIÓN DE ACTIVIDADES CRÍTICAS

Actividad	Ejecutor	Proveedor	Cliente	Valor para el cliente	Atributo de calidad	Estándar de calidad	Indicador de desempeño	Periodicidad de medición
13. Prepara información y entrega	Responsable de caja	Responsable de caja	Administrador	Que el corte de caja y el reporte este integrado correctamente	Confiabilidad	Que el 100% de los reportes de cortes de caja estén realizados correctamente		

10. PRODUCTOS

Productos
Usuarios con pago de importe de servicios realizado

11. CONTROL DE CAMBIOS.

Revisión	Fecha	Revisó	Aprobó	Descripción del cambio
01	30/10/2009	ADM	DRMS	Versión Inicial
02	02/06/2011	ADM	DRMS	Se cambió el logotipo de la institución, se modificaron el formato de encabezado y pie de página y los nombres de los titulares de la Dirección de Rehabilitación y Medicina Social y Dirección General Se modifica el nombre del procedimiento
03	26/10/2011	ADM	DRMS	<ul style="list-style-type: none"> Se eliminó el segundo párrafo del punto 3.1 "Actualmente 20 pesos o 10 pesos a derechohabientes del ISSSTE. Entrega TC y comprobante de pago". Se eliminó el segundo párrafo del punto 3.2 "y anotada en su Tarjeta de Citas, regresa TC y entrega comprobante de pago", asimismo se eliminaron los registros Tarjeta de citas RCREE-04.01, y Recibo de pago RCREE-04.02. Se adicionó el registro Reporte del día RCREE-04-02. Se eliminó el párrafo del punto 11.1 "Según acudan usuarios y se presenten con TC en este control". Se elimina el punto 12.1 "Durante el día sigue atendiendo a Usuarios pasa a actividad 2, si es fin de la jornada laboral continúa". Se eliminó el indicador de desempeño.
04	14/06/2013	ADM	DRMS	Se cambió el nombre de los titulares de la Administración, Ana Herlinda Carrillo por Francisco Pilar Aldama Ramírez y de la Dirección General Sofía Irene Valdez por Iván Aguilar Enríquez .
05	28/06/2013	Francisco Pilar Aldana ADM	Roberto Avendaño Gálvez DRMS	Se incluyó anexo 1, tabla para disposición de registros.
06	07/10/2013	Francisco Pilar Aldana ADM	Roberto Avendaño Gálvez DRMS	Elemento 8.- "Descripción del procedimiento" Se eliminaron las siguientes actividades y sus respectivas tareas 4.- "pasa mesa de fichas", 5.- "recibe comprobante de pago o tarjeta de citas", 6.- "sella ficha foliada y entrega", 8.- "recibe y controla tarjeta de citas para terapia física", 9.- "registra citas para terapia física", 10.- "archiva temporalmente" y 11.- "recoge expediente".

Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

				Se anexó la tarea 3.3 “establece cuota de exención por el pago de consulta o servicio, entrega ficha foliada, sellada y con iniciales del servicio a recibir.”
07	05/11/2013	Francisco Pilar Aldana ADM	Roberto Avendaño Gálvez DRMS	Se cambió el nombre del titular de la Dirección General <i>Iván Aguilar Enríquez</i> por Jorge Miller Benítez .
08	03/10/2014	Francisco Pilar Aldama Ramírez Coordinación Administrativa del CREE Culiacán	Roberto Avendaño Gálvez DRMS	Sustituir Tabla de Disposición de Registros por Tabla de Control de Registros . Cambiar el cargo de Administrador del CREE por Coordinador Administrativo del CREE Culiacán .
09	21/04/2015	ADM	DRMS	Se cambia el titular de procedimiento de Francisco Pilar Aldama Ramírez por Miguel Ángel Jacobo Gámez .
10	14/09/2015	CACC	DRMS	Se cambia el titular de procedimiento de Miguel Ángel Jacobo Gámez por Jorge Atrip Káram .
11	13/11/2015	CACC	DRMS	Elemento 8 , actividad 3, tarea 3.3 remplazar (establece cuota) por (cobra cuota establecida). Elemento 8 , actividad 7 remplazar (recibe corte de caja e información) por recibe reporte de corte de caja. Elemento 8 , actividad 7, tarea 7.1 recibe información y dinero) por recibe información de corte de caja) Elemento 8 , incluir actividad 8, como Responsable “Responsable de caja” Actividad entrega efectivo a compañía de traslado de valores, Tarea 8.1 responsable de caja entrega el efectivo a compañía de traslado de valores 2 días por semana).
12	17/03/2016	CACC	DRMS	Se cambia el titular de procedimiento de Jorge Atrip Káram por Cecilia Martínez García .
13	05/05/2017	CACC	DRMS	Se actualiza logotipo, nombre del coordinador administrativo de Cecilia Martínez García por María Isabel Méndez López , nombre del director de rehabilitación y medicina social de Roberto Avendaño Gálvez por Aníbal López Cuadras , y nombre del director general de Jorge Miller Benítez por Concepción Zazueta Castro .
14	26-03-2018	CACC	DRMS	Elemento 5 : se remplaza título REGISTROS” por “INFORMACIÓN DOCUMENTADA PARA EVIDENCIA”. Elemento 8 : se remplaza título “DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO” por “DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES”. Elemento 8 : se remplaza título de la columna “REGISTROS” por “EVIDENCIA”. Elemento 12 : Anexo 1, se remplaza “Tabla de control de registros” por Tabla de control de información.

DRMS: Director de Rehabilitación y Medicina Social.
ADM: Administrador.
CACC: Coordinador Administrativo del CREE Culiacán

12. ANEXOS.

Reporte del día
Comprobante de pago.

RCREE-04.02
RCREE-04.03



Información Documentada:		
CAJA Y CONTROL DE FICHAS		
Macroproceso: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia	Proceso Sustantivo: Asistencia para la Integración Social	Unidad Responsable: Dirección de Rehabilitación y Medicina Social
Revisión 14	Fecha de vigencia 26-03-2018	Código PCREE-04

Anexo 1

Tabla de control de información documentada para evidencia.

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Reporte del día RCREE-04.02	Administración.	Archivero en oficinas de administración.	Por día, mes y año.	6 años.	Triturar con maquina.
Comprobante de pago RCRE-04.03	Administración.	Archivero en oficinas de administración.	En rollo por folio, fecha y hora.	6 años.	Triturar con maquina.