



# Programa Operativo Anual

## Dirección de Unidades Básicas de Rehabilitación

2024

## I. INTRODUCCIÓN

Los servicios de Rehabilitación forman parte fundamental de una amplia estrategia Nacional que articula y coordina acciones intersectoriales que promueven el bienestar de las familias, así como los cambios en la actitud de las personas acerca de la discapacidad y la integración social.

Las **Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR)** son establecimientos que proporcionan diversos servicios de primer nivel de atención en rehabilitación, prevención de salud, salud mental, prevención de discapacidad y ayuda a la integración social.

Se considera **Discapacidad** a las deficiencias, 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 para participar en situaciones vitales.

La **Rehabilitación** es un conjunto de intervenciones diseñadas para optimizar el funcionamiento y reducir la discapacidad en individuos con condiciones de salud en la interacción con su entorno.

Las áreas con mayor demanda en esta Unidad básica de Rehabilitación de Zempoala son Terapia Física que es el arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío, luz, agua, masaje y electricidad y la Terapia Ocupacional que es el conjunto de técnicas, métodos y acciones que, a través de actividades aplicadas con fines terapéuticos, previene y mantiene la salud, favorece la restauración de la función, suple los déficit invalidantes y valora los supuestos comportamientos y su significación profunda para conseguir las mayores independencias y re inserción posibles del individuo en todos sus aspectos: laboral, mental, físico y social.

En este plan de trabajo se pretende adquirir mayor material para el área de terapia física y ocupacional principalmente, para brindar una atención más completa a la población que lo requiera. Además de contratar un terapeuta físico.

Además, se pretende habilitar el área dental, contratar un cirujano dental y comenzar a dar servicio a la población.

## II. DIAGNÓSTICO

El Municipio cuenta con dos Unidades Básicas de Rehabilitación, situadas en cabecera Municipal, Av. Hidalgo número 51 y la segunda ubicada en Fraccionamientos en Av. San Alfonso S/N.

La creación de estas Unidades Básicas de Rehabilitación tiene como finalidad ofrecer servicios de calidad, con accesibilidad a toda la población, además de contar con precios accesibles, debido a que solo se cobra una mínima cuota de recuperación.

Todo el personal tiene como requisito indispensable contar con título y cédula profesional, además de que constantemente se cuenta con capacitaciones para ofrecer siempre los mejores tratamientos para los pacientes.

La primera Unidad ubicada en cabecera Municipal, se inauguró en el año 2001, con la finalidad de poder brindar un servicio de rehabilitación a todas las personas del municipio, en especial a las familias con mayor vulnerabilidad, se cuenta con 4 terapeutas físicos, 1 terapeuta ocupacional, 1 terapeuta de lenguaje, 2 psicólogos, 1 odontólogo, 1 trabajadora social, 1 recepcionista, personal de limpieza. Cubrimos las comunidades de Acelotla, el Barrio Casas Coloradas, Col. Palmitas, Col. Buenavista, Corona del Rosal, El Cerrito, Estación Tepa, Francisco Villa, Guadalupe Santa Rita, Zempoala Cabecera, La Trinidad, Santa Cruz, Villa Margarita, Nueva Esperanza, Las Palomas Tecajete, Santa María Tecajete, San Agustín Zapotlán, San Antonio Otoyucan, San Gabriel Azteca, San Juan Tepemazalco, Tepa el Grande, Santa Gertrudis, Santo Tomás, Sam Mateo Tlajomulco, Santiago Tepeyahualco, Col. Zacuala, inclusive recibimos pacientes de Municipios como Epazoyucan, Singuilucan, Tepeapulco y Texcoco.

La segunda Unidad se inauguró en el año 2019, con la finalidad de poder cubrir más zonas del Municipio y que sea más accesible para algunas comunidades, contamos con 2 terapeutas físicos, 1 terapeuta ocupacional, 1 terapeuta de lenguaje, 2 psicólogas, 1 trabajadora social, 1 recepcionista, 1 personal de limpieza y 2 veladores. En esta unidad logramos cubrir comunidades como San Pedro Tlaquilpan, Téllez, Lindavista, El Mirador y los

más de 15 Fraccionamientos pertenecientes al Municipio de Zempoala, además también se atienden pacientes de los Municipios de Pachuca y Mineral de la Reforma.

En ambas unidades contamos con los siguientes servicios: Terapia física, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, psicología, estimulación temprana, consulta médica de rehabilitación y en cabecera, contamos con Odontología.

Además, ofrecemos los siguientes trámites: Constancias y dictámenes médicos.

Entre ambas unidades de rehabilitación se logró, durante el año, dar un servicio de **10, 454 sesiones** de todas las áreas, siendo terapia física el área con mayor atención, teniendo un total de **5,381 sesiones** brindadas.

Para este año 2024 pretendemos llegar a 18,000 sesiones de todas las áreas, tener una mayor atención y poder llegar a más personas que lo necesiten.

### III. MISIÓN

“Contribuir a mejorar el nivel de vida de los grupos vulnerables del Municipio de Zempoala, Hidalgo., en coordinación con Dependencias Públicas, Privadas, Civiles, y Sociales, mediante el diseño de líneas de acción, gestión y la aplicación de programas al igual que proyectos destinados a ellos primordialmente. Así como la designación de recursos y servicios con los que se pretende un desarrollo humano adecuado para lograr una óptima calidad de vida dentro y fuera del Municipio de Zempoala, Hidalgo”.

### IV. VISIÓN

“Ser un Organismo coordinado, equipado y capacitado que atienda y proteja de las condiciones adversas al sano desarrollo integral de la familia y a grupos vulnerables en el Municipio de Zempoala durante la Administración Pública 2020-2024, a través de la gestión incansable de recursos.

Apoyándonos en las dependencias Públicas, Privadas, Civiles, y Sociales; así como del personal que integran las áreas del SMDIF ZEMPOALA, donde día a día contribuye para alcanzar las metas en pro de los grupos a beneficiar.

Encaminando nuestras acciones en apego a los valores que nos conducen en la toma de nuestras decisiones”.

## V. VALORES

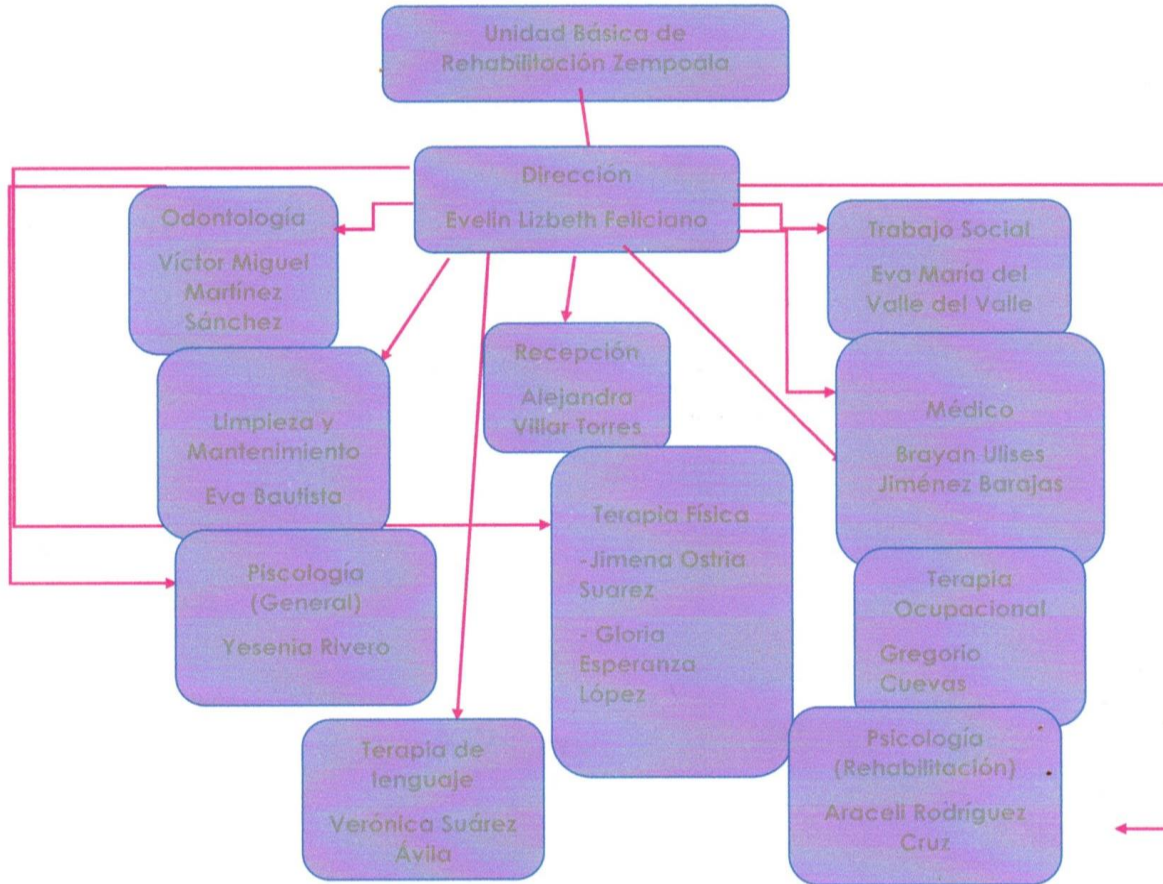
- 1.- Legalidad
- 2.- Honestidad
- 3.- Honradez
- 4.- Lealtad
- 5.- Imparcialidad
- 6.- Eficiencia
- 7.- Prudencia
- 8.- Responsabilidad
- 9.- Dignidad y Decoro
- 10.- Transparencia y Discreción
- 11.- Justicia
- 12.- Tolerancia
- 13.- Obediencia
- 14.- Obligación de denunciar
- 15.- Puntualidad
- 16.- Respeto a los derechos humanos
- 17.- Interés Público
- 18.- Respeto
- 19.- Compromiso
- 20.- Igualdad
- 21.- Integridad
- 22.- Equidad de Género
- 23.- Colaboración

24.- Liderazgo

25.- Entorno Cultural y Ecológico

## VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA

### VI. ESTRUCTURA ORGÁNICA



  
Elaboró  
2023 - 2024  
Lic. Wendy Yareli Moreno Cuevas  
Directora de Recursos Humanos  
Zempoala

  
Analizó  
Lic. Aixa Martínez Ostría  
Directora General del SMDIF



PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2024  
DIRECCIÓN DE UNIDADES BÁSICAS DE REHABILITACIÓN  
EJE 1. POLÍTICA SOCIAL DEL PLAN MUNICIPAL  
DE DESARROLLO 2020-2024



  
 Elaboró  
 2024-2024  
 Lic. Wendy Yareli Moreno Cuevas  
 Directora de Recursos Humanos  
 Zempoala

  
 Analizó  
 Lic. Aída Martínez Ostría  
 Directora General del SMDIF



## VI. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

**Directora:** El área de dirección se encarga de la administración del personal y mantenimiento de instalaciones.

- Resolución de problemas.
- Revisión de reportes mensuales.
- Control de personal.
- Control de mantenimiento.
- Realización de oficios.
- Revisión de agendas y base de datos.
- Ofrecer trato amable y de calidad.

**Trabajo Social:** Es una disciplina que, mediante su metodología de intervención, contribuye al conocimiento y a la transformación de los procesos sociales, para incidir en la participación de los sujetos y en el desarrollo social. Se ocupa de promover el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento del pueblo para incrementar el bienestar.

Se realiza lo siguiente:

- Entrevistar y realizar estudio socio-económico.
- Instruir a los pacientes de los pasos a seguir para ingresar en la UBR.
- Realizar trámites de canalizaciones a pacientes que requieran servicios fuera de la UBR.
- Asesorara a los pacientes en los procedimientos de atención.
- Abrir expedientes de pacientes a ingresar.
- Mantener informado a la encargada de cualquier suceso relevante.
- Llevar una agenda para los pacientes que asistirán a consulta médica.
- Ofrecer trato amable y de calidad.

**Consulta Médica:** Tiene como función lo siguiente:

- Realizar una historia clínica de calidad.
- Revisar los estudios paraclínicos y de gabinete.
- Recetar medicamento y/o estudios, cuando sea necesario.

- Detectar, prevenir y tratar oportunamente.
- Llevar un control de notas subsecuentes.
- Prescripción de ortesis y prótesis cuando así se requiera.
- Realizar una consulta de calidad, amable, con respeto a todos los usuarios.
- Acudir a capacitaciones cuando el CRIH lo indique.

**Área de psicología:** Es la ciencia que estudia o investiga los procesos y los estados conscientes, así como sus orígenes y sus efectos. Tiene como finalidad lo siguiente:

- Realizar diagnóstico psicológico.
- Aplicar las pruebas psicológicas necesarias.
- Dar un tratamiento de acuerdo al diagnóstico detectado.
- Elaborar informe en cada sesión.
- Participar en la detección de procesos generados de discapacidad.
- Asesorar al paciente y a la familia.
- Acudir a capacitaciones en el CRIH cuando se requiera.
- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.

**Área de terapia de lenguaje:** Consiste en la evaluación, diagnóstico y tratamiento de los trastornos que atañen a la comunicación, ya sea alteración de la voz, la capacidad del habla, el lenguaje, la audición y la deglución. Tiene como finalidad lo siguiente:

- Llevar a cabo el tratamiento prescrito por el área médica.
- Elaborar programas de casa para los usuarios.
- Explicar a los pacientes y familiares el procedimiento a seguir para terapia de lenguaje.
- Realizar notas subsecuentes.
- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.

**Área de terapia física:** Es el arte y la ciencia del tratamiento por medio del ejercicio terapéutico, calor, frío luz, agua, masaje y electricidad. Tiene como finalidad lo siguiente:

- Realizar una valoración terapéutica del paciente.
- Seguir con el tratamiento prescrito médicamente.
- Realizar notas subsecuentes.
- Mantener contacto con la médica para mejorar el tratamiento del paciente.
- Explicar al paciente todo su tratamiento.

- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.

**Área de terapia ocupacional:** Es el conjunto de técnicas, métodos y acciones que, a través de actividades aplicadas con fines terapéuticos, previene y mantiene la salud, favorece la restauración de la función, suple el déficit invalidante y valora los supuestos comportamientos y su significación profunda para conseguir las mayores independencias y reinserción posibles del individuo en todos sus aspectos: laboral, mental, físico y social. Tiene como finalidad lo siguiente:

- Realizar una valoración terapéutica del paciente.
- Seguir con el tratamiento prescrito médicamente.
- Realizar platicas de higiene de columna o protección articular, según sea necesario.
- Mejorar actividades de la vida diaria de usuarios.
- Realizar notas subsecuentes.
- Mantener contacto con la médica para mejorar el tratamiento del paciente.
- Explicar al paciente todo su tratamiento.
- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.

**Área de Odontología:** Disciplina que se encarga del estudio, diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades de los dientes. Se ofrecen los servicios básicos para lo cual se realizará una valoración y se otorgará el tratamiento que requiera.

- Resolver dudas de usuarios.
- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.
- Realizar tratamientos de consulta, limpiezas dentales, cementación de prótesis, resinas, amalgamas.
- Elaboración de recetas a quien lo requiera.

**Recepción:** Área encargada de la recepción de los pacientes donde se tomarán sus datos y se realizará el pago correspondiente al servicio que se requiera.

- Ofrecer un trato amable, de calidad, con respeto a los usuarios.
- Resolver dudas de nuevos usuarios.
- Realizar cobros.

**Limpieza y mantenimiento:** Área encargada de mantener la unidad en un estado limpio y cómodo para los usuarios y el personal.

- Realizar limpieza de todas las áreas.
- Mantener limpias todas las áreas durante todo el día.
- Realizar limpieza de materiales.
- Mantener limpias toallas.

**Veladores:** Personal encargado del cuidado nocturno de la Unidad Básica de Rehabilitación.

- Realización de rondas nocturnas.
- Monitoreo de cámaras de vigilancia.
- Realizar reportes sobre actividades sospechosas.
- Cuidado de instalaciones y equipamiento.

## VII. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política del Estado de Hidalgo.
- Ley de Asistencia Social del Estado de Hidalgo. Última reforma 17 de mayo de 2021.
- Ley Integral para las Personas con Discapacidad. Última reforma en 28 de julio de 2021.

Capítulo VI; Artículo 31 y Artículo 35.

## VIII. OBJETIVO GENERAL

Mejorar la calidad de vida, reintegrar a sus actividades y prevenir un mayor daño, ya sea total o parcial de los pacientes que requieran atención en cualquier área de la Unidad Básica de Rehabilitación, además de, llegar a más población, sobre todo a personas vulnerables.

## X. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Medir constantemente de la calidad del servicio que ofrece el personal a todos los usuarios para el mejoramiento de la atención brindada.
- 2.- Lograr que el área de odontología tenga una mayor atención de pacientes.

- 3.- Realizar constancias y/o dictámenes médicos a todos aquellos usuarios que lo requieran para algún trámite.
- 4.- Acudir a capacitaciones necesarias del personal, para poder ofrecer una atención de mayor calidad y ayudar a el crecimiento profesional de los colaboradores.
- 5.- Brindar una atención de calidad en las diversas áreas, con la finalidad de ayudar a los pacientes a su recuperación más optima.
- 6.- Proporcionar consultas médicas pertinentes, con la finalidad de ofrecer a los usuarios el mejor tratamiento para su padecimiento y obtener el mayor avance posible.

## **XI. ESTRATEGIAS**

- 1.1 Realizar evaluaciones al personal, por medio de los usuarios para analizar el desempeño de todos los empleados y poder identificar si existen deficiencias.
- 2.1 Realizar promoción del servicio de odontología, para toda la ciudadanía.
- 3.1 Realizar la promoción de dichos trámites a todos los usuarios.
- 4.1 Acudir a capacitaciones al Centro Regional Integral Hidalgo (CRIH), para seguir preparándose, obteniendo mayores conocimientos y ofrecer un mejor servicio en cada área, para poder mejorar la calidad de vida de cada paciente.
- 5.1 Atender a toda la población que requiera de los servicios, con un tratamiento especializado.
- 6.1 Revaloraciones médicas para continuar con el tratamiento o realizar alta de pacientes.

## **XII. LÍNEAS DE ACCIÓN**

- 1.1.1 Evaluaciones en conjunto con el área de contraloría para el personal, calificando su desempeño y conocimientos dentro de su área, para la identificación de alguna problemática.
- 2.1.1 Diseñar para el área de odontología publicaciones a través de las redes sociales de la presidencia Municipal y DIF para tener un mayor alcance.
- 3.1.1 Difundir mediante publicaciones a través de las redes sociales la oferta de los trámites de constancias y dictámenes médicos que se expiden.



- 4.1.1 Se trabaja en coordinación con el Centro Regional Integral Hidalgo (CRIH), para la realización de capacitaciones del personal.
- 5.1.1 Mediante consultas médicas, de primera vez, se realizan tratamientos especializados.
- 6.1.1 Generar notas medicas del paciente para la toma de decisiones respecto al cambio o alta de tratamiento.

### XIII. METAS

Número	Meta	Unidad de medida	Meta base	Meta anual	Meta real
1.1.1	Realizar evaluaciones para el personal en conjunto con contraloría interna.	Evaluaciones	0	3	3
2.1.1	Mayor alcance del área de odontología.	Publicaciones	10	10	10
3.1.1	Ofertar los trámites con los que se cuenta.	Publicaciones	0	10	10
4.1.1	Acudir a todas las capacitaciones otorgadas por el CRIH.	Capacitaciones	18	18	18
5.1.1	Sesiones otorgadas por las diversas áreas.	Sesiones	10000	18000	18000
6.1.1	Consultas médicas.	Consultas	100	600	600

#### XIV. INDICADORES

% de evaluaciones para el personal en conjunto con contraloría interna.

% del alcance del área de odontología.

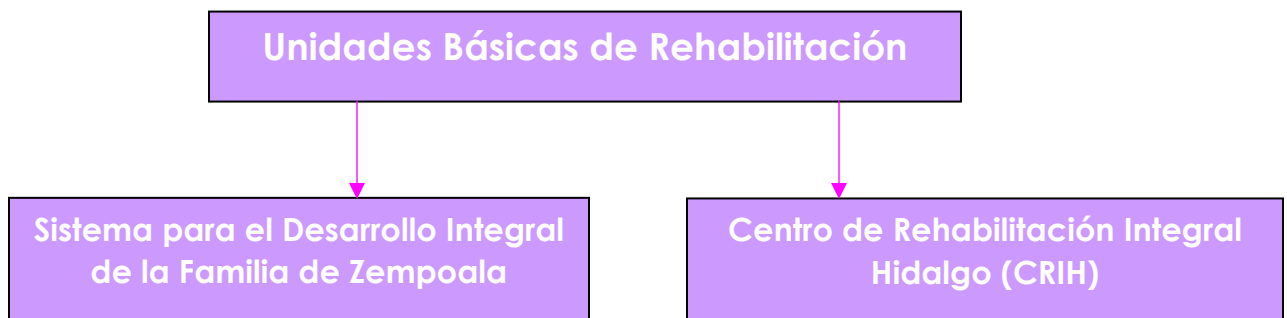
% de trámites con los que se cuenta.

% de capacitaciones otorgadas por el CRIH.

% de Sesiones otorgadas por las diversas áreas.

% de Consultas médicas.

#### XV. VINCULACIÓN



## XVI. CRONOGRAMA

### Cronograma de actividades UBR 2024

ACTIVIDAD	2024											
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Atención psicológica.												
Atención de terapia física.												
Atención en terapia ocupacional.												
Atención de terapia de lenguaje.												
Atención de odontología.												
Capacitaciones.												
Encuestas de satisfacción.												
Consultas médicas.												

## XVII.- FIRMAS

LA PRESENTE HOJA DE FIRMAS, CORRESPONDE AL PROGRAMA OPERATIVO  
ANUAL 2023, COORDINACIÓN DE SERVICIOS

Elaboro

L.T.F Evelin Lizbeth Felicitas Téllez

Directora de Unidades Básicas de Rehabilitación



Autorizo

Lic. Alva Martínez Ostría

Directora General de Sistema Municipal

Para el Desarrollo Integral de la Familia,

Zempoala, Hgo.