

UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejecutar operaciones de organización en el departamento de productos de ayudas técnicas y de atención domiciliaria del establecimiento de ortopedia.
Nivel	2
Código	UC1726_2

Realizaciones profesionales y criterios de realización

- RP 1: Ejecutar operaciones de organización del departamento de productos de ayudas técnicas y atención domiciliaria en el establecimiento de ortopedia en función de su actividad, volumen de servicios y objetivos, para garantizar su funcionamiento.**
- CR 1.1 El espacio dentro del establecimiento de ortopedia se selecciona en base a los recursos disponibles y características de la actividad para cubrir los objetivos asistenciales previstos.
- CR 1.2 El espacio se distribuye según normativa, para facilitar la exposición, información, atención y demostraciones al paciente/usuario o cliente.
- CR 1.3 El espacio y el equipamiento de los gabinetes para adaptación de productos de ayudas técnicas y planeamiento de accesibilidad, se comprueba que es suficiente para la atención de calidad al paciente/usuario o cliente, teniendo en cuenta la normativa.
- CR 1.4 El estudio de la viabilidad asistencial se realiza, bajo la supervisión del profesional cualificado, considerando si la estructura organizativa y los recursos humanos son suficientes para cubrir los objetivos que garanticen una atención de calidad.
- CR 1.5 El estudio de la viabilidad económica del departamento se realiza, en colaboración y siguiendo indicaciones del profesional cualificado, considerando si la demanda, en base a la población y territorio asistencial y los recursos externos disponibles son suficientes para asegurar la rentabilidad del mismo.
- RP 2: Organizar, desarrollar y gestionar un fichero de pacientes/usuarios o clientes, contemplando en los procedimientos de trabajo las necesidades de atención y la documentación requerida para el control interno, archivo y consulta de datos.**
- CR 2.1 Los datos de filiación y clínicos del paciente/usuario o cliente, así como los datos de la entidad responsable de la prescripción y/o prestación se registran en la forma, modo y lugar establecidos en los procesos normalizados de trabajo, verificando su correspondencia, para la tramitación y cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.
- CR 2.2 La información generada sobre pacientes/usuarios o clientes se incorpora a la base de datos informática del departamento, según procedimientos, para su consulta y tratamiento por el personal autorizado de las distintas áreas de la empresa.
- CR 2.3 La información que se da al paciente/usuario o cliente sobre el lugar, fecha, horario y preparación previa requerida, se transmite de forma clara y precisa utilizando los medios de comunicación, oral o escrito, establecidos en los procedimientos, y a través de formatos accesibles para las personas con discapacidad.
- CR 2.4 Las modificaciones que hayan surgido sobre la fecha y hora de la cita se comunican al paciente/usuario o cliente mediante sistemas de comunicación eficaces y accesibles para asegurar que esté informado con antelación suficiente.
- CR 2.5 El manual de procedimientos se elabora en colaboración con el responsable técnico y/o profesional cualificado contemplando los parámetros generales de atención al paciente/usuario o cliente, así como aspectos metodológicos para garantizar una atención cordial y profesional.
- RP 3: Mantener los equipos, maquinarias y herramientas del departamento según procedimientos establecidos, para que esté operativo.**
- CR 3.1 El plan de mantenimiento de los equipos y maquinarias se efectúa de acuerdo a los criterios de mantenimiento del plan general de la empresa y conforme a los manuales de uso de los mismos para que este disponible para su utilización.
- CR 3.2 Las fichas técnicas de los equipos donde figuran las fechas de revisión, elementos a sustituir y personas encargadas de su revisión se elaboran siguiendo el plan de mantenimiento de los equipos y maquinaria en colaboración con el responsable técnico, para su mantenimiento y operatividad.
- CR 3.3 Las revisiones de los equipos y maquinaria se comprueba que se ajustan a los plazos previstos para mantener los mismos en estado operativo en el momento de ser requeridos.
- CR 3.4 La disposición y organización de los equipos, así como los mecanismos de seguridad, se ajustan a los procedimientos establecidos en el plan general de riesgos laborales y plan de evacuación de la empresa para garantizar la seguridad de los usuarios.
- RP 4: Realizar el inventario de existencias del departamento de productos de ayudas técnicas y atención domiciliaria, según protocolos y teniendo en cuenta las condiciones más ventajosas en las operaciones comerciales, para mantener el almacén en estado operativo y en las mejores condiciones ambientales y económicas.**

CR 4.1 El espacio destinado al almacén se comprueba según protocolos que reúne los requisitos precisos para mantener el estado de conservación de todos los productos.

CR 4.2 El volumen de existencias de los materiales se comprueba que cubre en todo momento las necesidades del departamento y en caso contrario se formula la propuesta del pedido correspondiente para su reposición.

CR 4.3 El material recibido se comprueba cotejando que el albarán coincide con la hoja de pedido solicitado, tanto en cantidad como en calidad para cubrir las necesidades previstas.

CR 4.4 El material se distribuye según las necesidades de las distintas áreas de trabajo para el buen funcionamiento de las mismas.

CR 4.5 El inventario de existencias del departamento se controla periódicamente, para incorporar sus resultados al plan general de contabilidad de la empresa.

RP 5: Desarrollar la comunicación con los pacientes/usuarios, clientes o proveedores utilizando la base de datos del departamento, para optimizar el desarrollo de la actividad asistencial y comercial.

CR 5.1 El trato a los pacientes/usuarios o clientes se realiza, siguiendo el manual de procedimiento establecido, para que los parámetros de atención sean homogéneos en todo el departamento.

CR 5.2 Las innovaciones en productos relacionados con el departamento de productos de ayudas técnicas y atención domiciliaria se comunican a todos los pacientes/usuarios o clientes, reales o potenciales, mediante envíos de información complementaria o encuentros específicos, excepto en aquellos productos financiados por el SNS, en el caso de que se trate de publicidad, para que éstos dispongan de conocimientos sobre productos de ayudas técnicas susceptibles de ser usadas por los mismos.

CR 5.3 La fidelidad del paciente/usuario o cliente se valora, mediante la información recogida en la base de datos, para establecer métodos de compensación y estímulo.

CR 5.4 La información aportada se comprueba que resulta comprensible utilizando los formatos accesibles para las personas con discapacidad.

Contexto profesional

Medios de producción

Equipos informáticos. Aplicaciones informáticas de gestión. Sistemas audiovisuales. Material ofimático. Impresos: modelos de facturas, cartas, informes entre otros.

Productos y resultados

Departamento de productos de ayudas técnicas y de atención domiciliaria organizado. Facturas. Albaranes. Notas de pedidos. Inventario de existencias. Gestión del fichero de pacientes/usuarios y clientes. Mantenimiento de equipos, maquinaria y herramientas del departamento de productos de ayudas técnicas. Almacén organizado. Comunicación con pacientes/usuarios, clientes o proveedores.

Información utilizada o generada

Normas de prestaciones ortoprotésicas de ámbito nacional y autonómico. Sistemas de distribución y entrega de productos de ayudas técnicas. Manual de procedimientos de atención al cliente. Manual de información y formación sobre la utilización y mantenimiento del producto de ayuda técnica. Catálogo general y específico de productos de ayudas técnicas. Fichas de mantenimiento de equipos. Catálogos de prestaciones. Catálogos de proveedores y de productos. Fichero de proveedores. Catálogo oficial de importes financiados por entidades públicas y privadas. Bibliografía científico técnica. Normas de mantenimiento de equipos. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica sobre: sanidad; protección de datos de carácter personal; bienes de consumo; prevención de riesgos laborales; supresión de barreras arquitectónicas y de comunicación; atención a pacientes/usuarios con discapacidad y/o en situación de dependencia; autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica; cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud; ordenación de profesiones sanitarias; productos sanitarios; autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios; normas UNE; normas ISO; normas internacionales de accesibilidad universal y diseño para todos y productos de ayudas técnicas. Catálogos propios de la entidad prestadora del servicio.