

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima  
Dirección de Servicios Médicos Asistenciales  
Centro de Rehabilitación y Educación Especial**

Clave: PC-26-06

Fecha de emisión: 31/03/2015

Versión N°. 7

Página: 1 de 7

# **Plan de Calidad para Consulta Médica Especializada de Primera Vez**

Elaboró

  
DR. ALEJANDRO CARDENAS  
FUENTES

Coordinador de Enseñanza e  
Investigación

Revisó

  
DR. JUAN CARLOS MACEDO  
GONZÁLEZ

Coordinador de Valoración y  
Tratamiento

Aprobó

  
DR. ARMANDO DURÁN RUBIO

Coordinador del Centro de  
Rehabilitación y Educación Especial  
(CREE)

## **1. OBJETIVO**

Brindar atención médica especializada de calidad en la rehabilitación de los usuarios (as) con algún tipo de discapacidad que así lo soliciten, y que les permita integrarse a la vida familiar, social y/o laboral.

## **2. ALCANCE**

Este proceso está dirigido a personas con algún tipo de discapacidad y aplica desde la Entrega de fichas hasta la realización de las consultas médicas especializadas por primera vez.

## **3. POLÍTICAS**

- 3.1 La recepción de pacientes para consulta de primera vez es de 7:00 a 7:30 hrs.
- 3.2 Los pacientes mayores de edad deben acudir solos a la consulta.
- 3.3 Paciente de custodia y/o menor de edad deberá presentarse con un solo acompañante.
- 3.4 No acudir a la cita con niños al menos que éste sea el paciente.
- 3.5 Se otorgará ficha de atención sólo con el paciente presente.
- 3.6 Presentar estudios de laboratorio y gabinete previamente realizados y relacionados con su padecimiento.
- 3.7 Acudir con disponibilidad de tiempo a la consulta para su atención.
- 3.8 De acuerdo a sus condiciones económicas algunos pacientes están exentos de pago, para lo cual reciben un número de folio.
- 3.9 El Carnet de citas se le regresa al paciente una vez que se le registra la cita.

## **4. MARCO NORMATIVO**

- 4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 1° y 4°.
- 4.2 Ley General de Salud, Artículo 3°.
- 4.3 Ley de Salud del Estado de Colima Artículo 5°.
- 4.4 Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad. Artículo 7° y 29°.
- 4.5 Ley para la Integración y Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Colima.
- 4.6 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.7 Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- 4.8 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Artículo 25°.
- 4.9 Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, para la Atención integral a personas con discapacidad.
- 4.10 Norma Oficial Mexicana NOM-168-SSA1-1998 del Expediente Clínico.
- 4.11 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC-9001IMNC-2008.
- 4.12 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

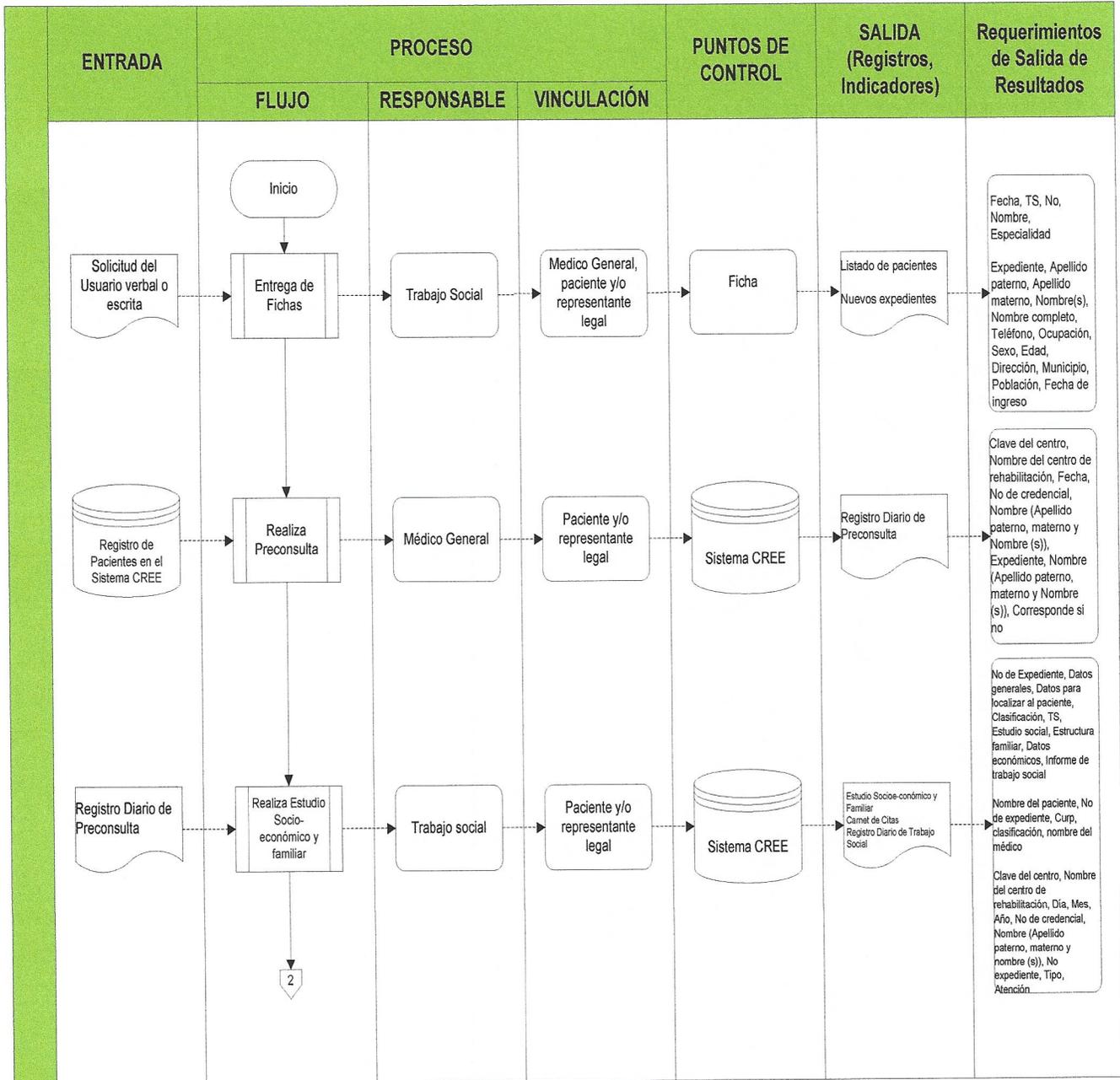
## 5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Carnet de Citas:** donde se registra la cita del paciente en base a una agenda.
- **Cuota de Recuperación:** Es el pago que realiza el usuario por el servicio recibido y que se determina por el estudio socioeconómico.
- **Discapacidad:** Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social.
- **Estudio socioeconómico:** Es el documento que determina el entorno social, familiar, laboral y económico de una persona.
- **Paciente de custodia:** Es aquel que necesita la ayuda de otra persona para realizar las actividades humanas de la vida diaria.
- **Preconsulta:** Es una consulta previa otorgada por un médico general para determinar el tipo de padecimiento y especialidad a consultar por el usuario.
- **Rehabilitación:** es el conjunto de procedimientos dirigidos a ayudar a una persona a alcanzar el más completo potencial físico, psicológico, social, vocacional y educacional compatible con su deficiencia fisiológica o anatómica y limitaciones medio ambientales.
- **Representante Legal:** Es la persona que tiene facultades jurídicas para autorizar la atención médica de un menor de edad o una persona con discapacidad intelectual.
- **Sistema CREE:** Software para el manejo y creación de expedientes digitales para la atención de los usuarios del Centro de Rehabilitación y Educación Especial.
- **Ticket:** Documento impreso que valida el pago de la consulta.

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
 Centro de Rehabilitación y Educación Especial  
**PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA**  
**DE PRIMERA VEZ**

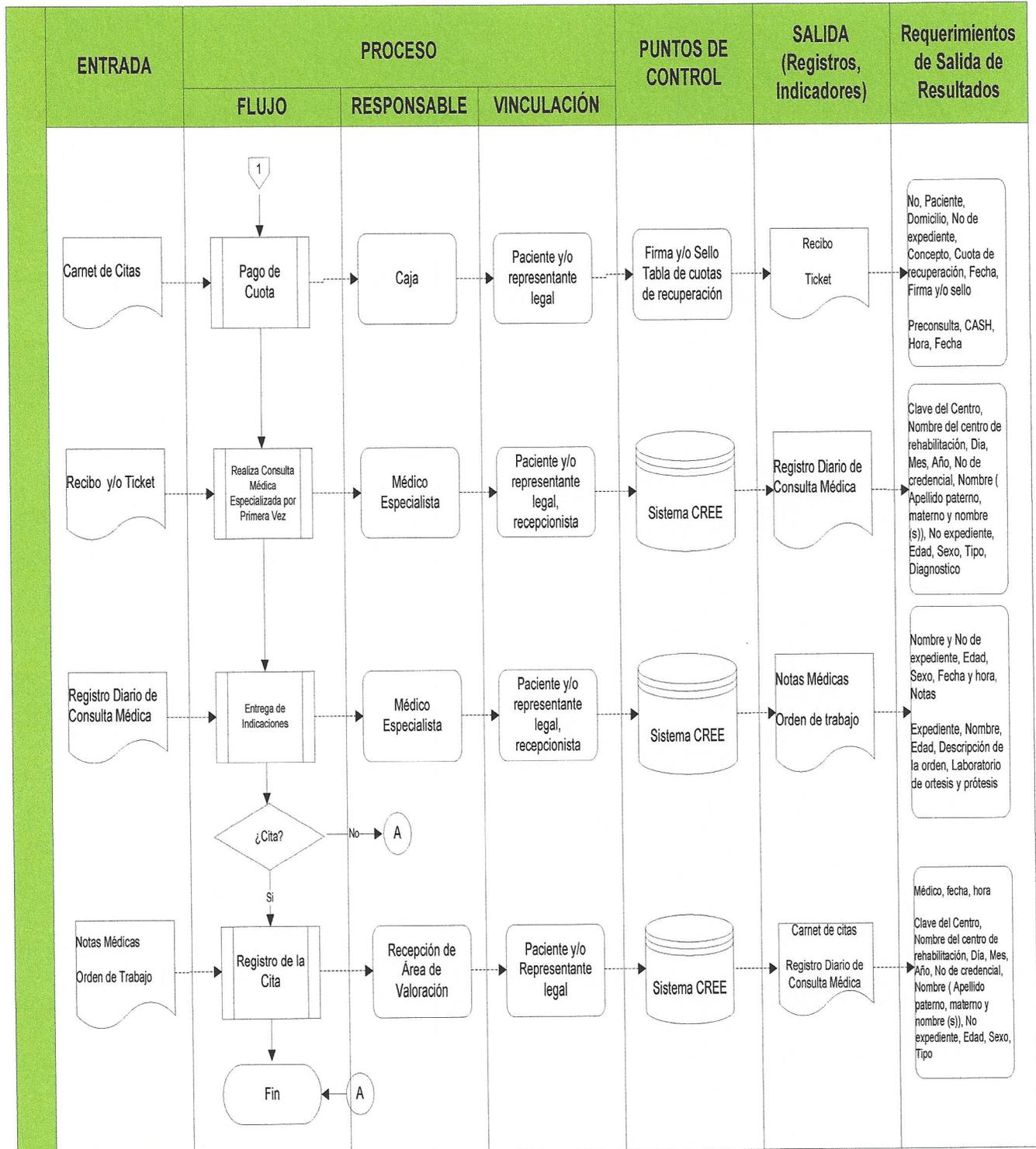
Clave: PC-26-06  
 Emisión: 31/03/15  
 Versión: 7  
 Página 4 de 7

**6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD**



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
 Centro de Rehabilitación y Educación Especial  
**PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA**  
**DE PRIMERA VEZ**

Clave: PC-26-06  
 Emisión: 31/03/15  
 Versión: 7  
 Página 5 de 7



**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
DIF Estatal Colima**

Centro de Rehabilitación y Educación Especial

**PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA  
DE PRIMERA VEZ**

Clave: PC-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 7  
Página 6 de 7

**7. INDICADORES**

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de Consultas realizadas Meta: 90%	No. de Consultas realizadas/Meta de Consultas*100	Trimestral	Coordinación de valoración y tratamiento
Tiempo de atención menos de 45 minutos Meta: 75%	Usuarios (as) atendidos (as) en menos de 45 minutos / Usuarios (as) encuestados * 100	Trimestral	Coordinación de valoración y tratamiento

**8. REGISTROS DE CALIDAD**

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
N/A	Sistema CREE	Permanente	Coordinación Técnica Administrativa
N/A	Registro Diario de Preconsulta	5 años	Médico General
N/A	Estudio Socio-económico y Familiar	5 años	Trabajo Social
N/A	Registro Diario de Trabajo Social	5 años	Trabajo Social
N/A	Recibo	5 años	Caja
N/A	Ticket	5 años	Caja
N/A	Registro Diario de Consulta Médica	5 años	Médico Especialista
N/A	Listado de Pacientes	1 año	Trabajo Social
N/A	Nuevos expedientes	5 años	Trabajo Social
N/A	Carnet de citas	N/A	Paciente
FO-26-14	Tabla de Cuotas de Recuperación	1 año	Coordinación Técnica Administrativa

**9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS**

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
1403	Atención Rehabilitadora no hospitalaria a personas que cursan por procesos discapacitantes.	Ventanilla

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**  
**DIF Estatal Colima**  
Centro de Rehabilitación y Educación Especial  
**PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA**  
**DE PRIMERA VEZ**

Clave: PC-26-06  
Emisión: 31/03/15  
Versión: 7  
Página 7 de 7

**10. SECCIÓN DE CAMBIOS**

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
7	31/03/2015	Se le agrego el indicador de tiempo de atención.
6	19/08/2014	Se cambió el nombre de elaboró.
5	30/10/2013	Se agregó al flujo 2 actividades para que fuera más claro el plan de calidad y lo del RETyS.
4	15/05/2013	Se agrego la política 3.10 al plan de calidad.
3	31/01/2013	Se modificó el alcance, agregándole a quién va dirigido el proceso y se realizo la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
2	03/12/2012	Se le cambio el indicador al Plan de calidad
1	03/11/2011	Se realizaron algunas precisiones para que el plan de calidad fuera mucho más claro.
0	22/09/11	Inicia su Uso.