

Clave:PC-26-07

Fecha de emisión:31/03/2015

Versión N°. 5

Página: 1 de 6

Plan de Calidad para Consulta Médica Especializada Subsecuente

Elaboró

**DR. ALEJANDRO CARDENAS
FUENTES**

Coordinador de Enseñanza
Investigación

Revisó

**DR. JUÁN CARLOS MACEDO
GONZÁLEZ**

Coordinador de Valoración y
Tratamiento

Aprobó

DR. ARMANDO DURÁN RUBIO

Coordinador del Centro de
Rehabilitación y Educación Especial
(CREE)

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Centro de Rehabilitación y Educación Especial

PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MEDICA ESPECIALIZADA
SUBSECUENTE

Clave: PC-26-07
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Brindar atención médica especializada subsecuente de calidad en la rehabilitación de los pacientes que cuenten con un expediente clínico y una cita agendada en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE COLIMA).

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a pacientes que cuenten con un expediente clínico y una cita agendada en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial (CREE COLIMA) y aplica desde la cita de seguimiento de la consulta médica especializada de primera vez hasta la realización de la o las consultas médicas especializadas subsecuentes y/o alta de paciente.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La recepción de pacientes para consulta subsecuente es de 10:00 a 13:00 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 (Que será su representante legal).
- 3.4 No acudir a la cita con niños al menos que este sea el paciente.
- 3.5 Acudir con disponibilidad de tiempo a la consulta para su atención.
- 3.6 Presentar los estudios de laboratorio y/o gabinete solicitados por el médico especialista.
- 3.7 Haber cumplido con las citas y/o notas médicas recibidas en la consulta médica especializada de primera vez y/o Subsecuente previa.
- 3.8 Alcanzar la satisfacción del 90% de los pacientes atendidos.
- 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, Artículos 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 para la Integración de Expediente Clínico.
- 4.11 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.

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

Clave: PC-26-07
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 3 de 6

4.12 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

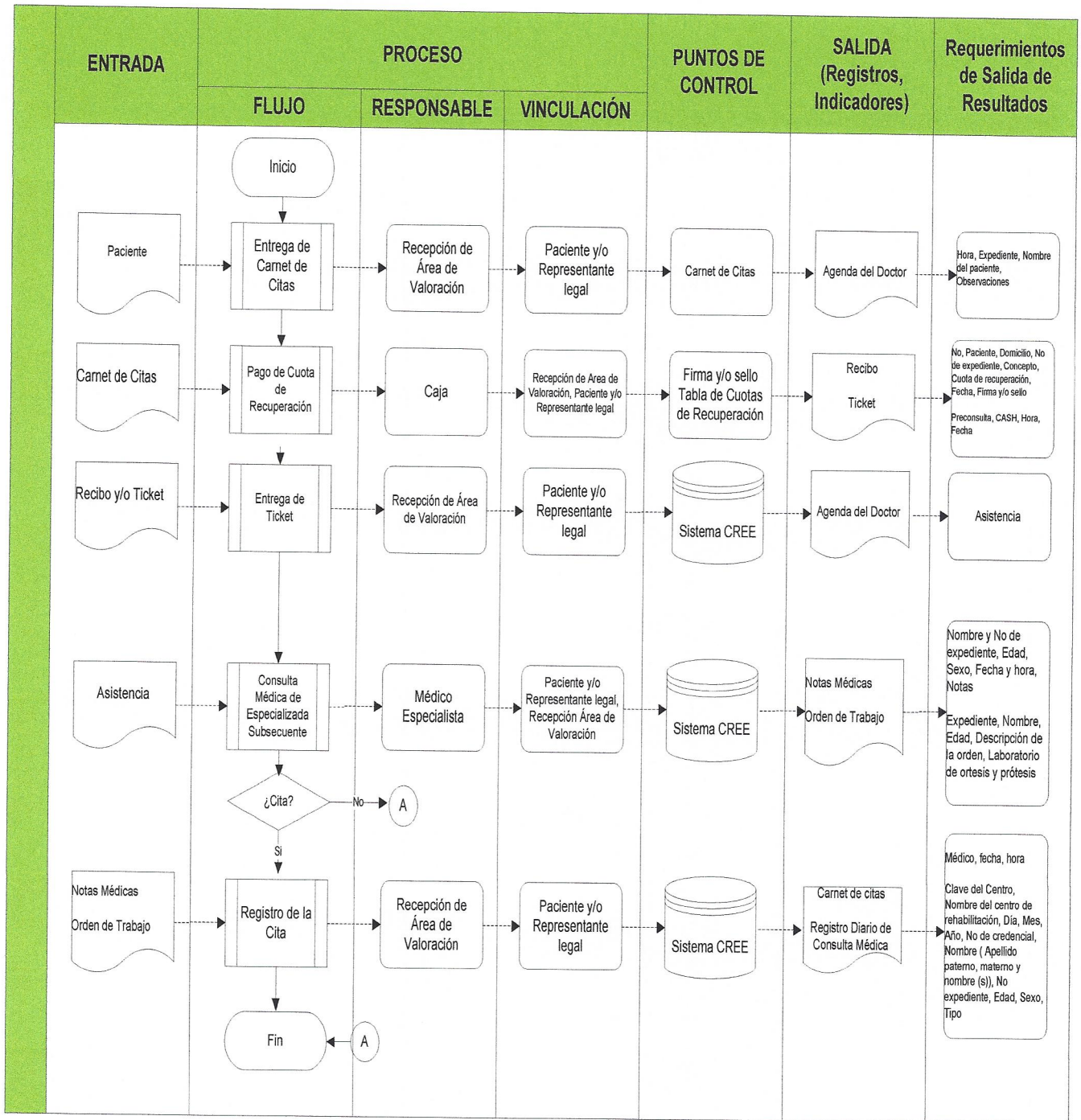
5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Asistencia:** es la persona que acude a su cita.
- **Carnet de Citas:** donde se registra la cita del paciente en base a una agenda.
- **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.
- **Falta:** es la persona que no acude a su cita.
- **Médico Especialista:** aquel que adquiere un conjunto de conocimientos médicos especializados en un área de cuerpo humano.
- **Notas Médicas:** son prescripciones médicas dadas por el médico especialista que el paciente debe de cumplir.
- **Paciente:** es la persona que padece físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo atención médica.
- **Paciente de custodia:** Es aquel que necesita la ayuda de otra persona para realizar las actividades humanas de la vida diaria.
- **Recibo de Pago:** documento que certifica que se ha realizado el pago de la consulta y contiene los datos generales del paciente.
- **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 medioambientales.
- **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 Control de Expediente Electrónico:** 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
SUBSECUENTE

Clave: PC-26-07
 Emisión: 31/03/15
 Versión: 5
 Página 4 de 6

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
SUBSECUENTE

Clave: PC-26-07
 Emisión: 31/03/15
 Versión: 5
 Página 5 de 6

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de Citas agendadas Meta: 75 %	$\frac{\text{Número de citas atendidas}}{\text{Número de citas agendadas}} * 100$	Mensual	Valoración y tratamiento
Usuarios (as) satisfechos (as) Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios (as) Encuestados (as)}} * 100$	Trimestral	Trabajo social
Tiempo de atención menos de 45 minutos Meta: 75%	$\frac{\text{Usuarios (as) atendidos (as) en menos de 45 minutos}}{\text{usuarios (as) encuestados (as)}} * 100$	Trimestral	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 Consulta Médica	Permanente	Médico Especialista
N/A	Agenda del Doctor	Permanente	Trabajo Social
N/A	Recibo	5 años	Caja
N/A	Ticket	5 años	Caja
N/A	Notas Médicas	Permanente	Médico Especialista
N/A	Carnet de citas	N/A	Paciente
FO-26-14	Tabla de Cuotas de Recuperación	1 año	Caja

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

10. SECCION DE CAMBIOS

No de versión	Fecha de actualización	Descripción del Cambio
5	31/03/2015	Se le agregó el indicador de tiempo de atención.
4	19/08/2014	Se cambió la Meta del indicador del plan de calidad.
3	30/10/2013	Se agregó lo del RETyS.
2	15/05/2013	Se modificó el indicador de usuarios satisfechos.
1	31/01/2013	Se modificó el alcance, especificando a quien va dirigido el proceso, se agregó el indicador de satisfacción del usuario y se realizó la homologación de los términos de los requerimientos de salida con los formatos que evidencian dichos registros del plan de calidad.
0	03/12/2012	Inicia su Uso