



Clave: PC-26-08
Versión N°. 5

Fecha de emisión: 19/08/2014

Página: 1 de 6

Plan de Calidad para Consulta Médica de Primera Vez

Elaboró

DRA. ANAHI VIZCAINO FARIAS
Médico General

Revisó

DR. LUIS VILLALOBOS
BENAVIDES

Jefe del Departamento de
Programas de Salud

Aprobó

DR. LEONEL ARREOLA SOTELO
Director de Servicios Médicos
Asistenciales



PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ

1. OBJETIVO

Brindar atención de Consulta Médica General de primera vez, a la población en general que solicite el servicio, siendo este con calidad y calidez.

2. ALCANCE

Este proceso está dirigido a la población en general y aplica desde la solicitud del servicio hasta la entrega de la receta médica, justificante médico, certificado médico y/o canalización.

3. POLÍTICAS

- 3.1 Horario de consulta de 9:00 a 14:30 hrs de lunes a viernes.
- 3.2 Todo menor de edad que acuda a consulta deberá de ser acompañado por un adulto o tutor.
- 3.3 No se dará al servicio a personas bajo efectos de sustancias tóxicas.
- 3.4 Cubrir la cuota de recuperación del servicio.
- 3.5 El tiempo máximo de espera es de 10 minutos a partir de la hora indicada en la ficha.
- 3.6 El tiempo de atención en la consulta es de 15 minutos mínimo, 20 minutos máximos.
- 3.7 No en todos los casos se otorga receta médica, ya que el paciente puede no requerirla, puede ser referido a alguna institución o acudir a consulta solo para toma de presión arterial.
- 3.8 Los servicios que se pueden entregar en la consulta médica general son: canalización, justificante médico, certificado médico y/o receta médica.
- 3.9 A todo trabajador (a) del DIF Estatal no se le cobrará la consulta.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Colima.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima.
- 4.3 Ley General de Salud.
- 4.4 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.5 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Alopatía:** Terapéutica cuyos medicamentos producen en el estado sano fenómenos diferentes de los que caracterizan las enfermedades en que se emplean.
- **Canalización:** Encauzar, enviar y orientar a los pacientes al área y/o dependencia que corresponda.
- **Certificado médico:** documento que un médico, de modo oficial expone aspectos de salud de un paciente, generalmente a petición de este.

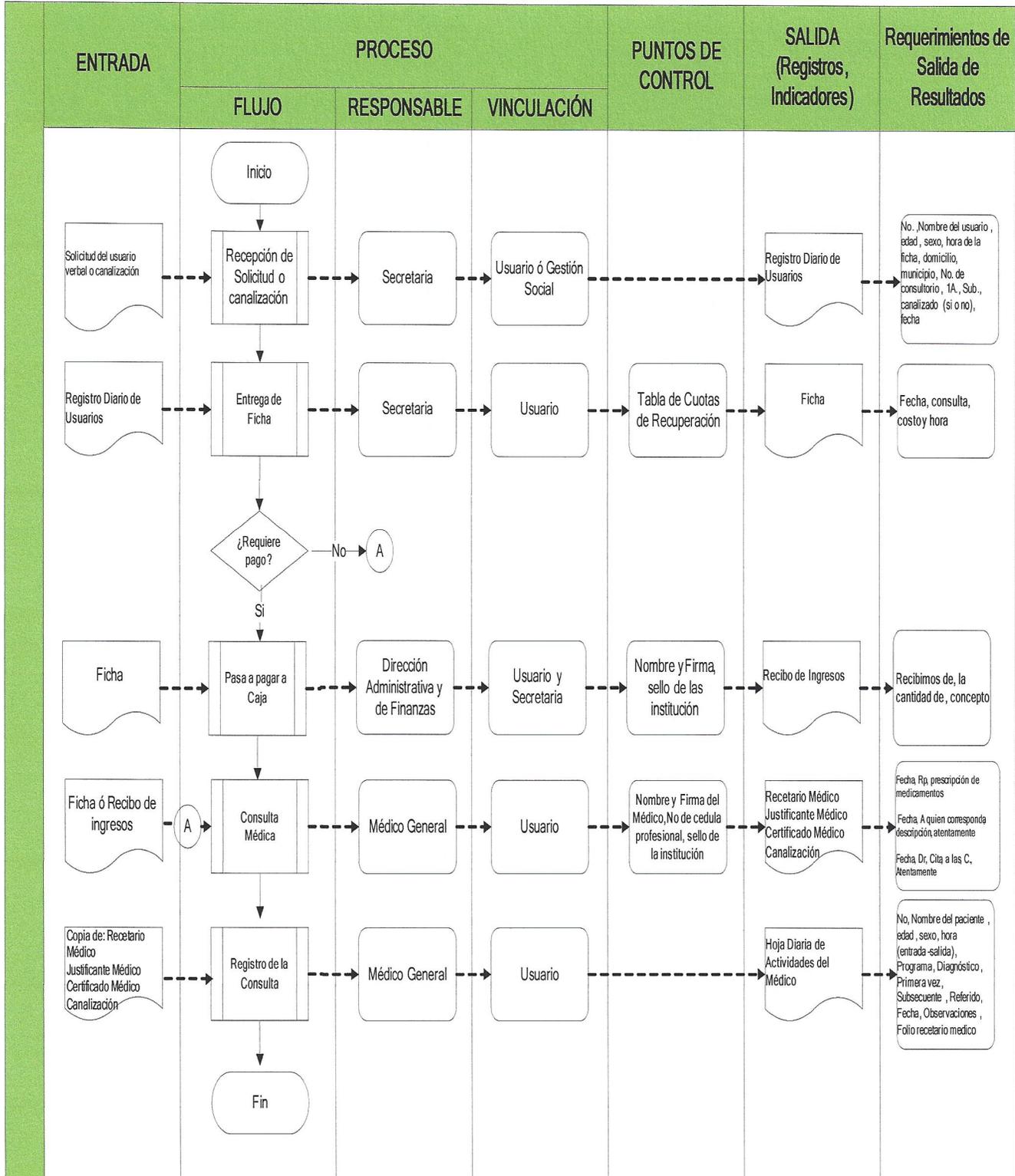


PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ

- **Consulta médica:** es el acto, encuentro de dos o más personas, una de ellas enferma en algunas dimensiones, y el otro profesional de la salud, quien tratara de ayudar al o los primero (s) a curar o aliviar su enfermedad.
- **Cuota de Recuperación:** Cantidad fija con que el solicitante de la consulta médica debe contribuir.
- **Ficha:** Tarjeta para controlar ciertos datos para el solicitante y este pase para poder darle el servicio.
- **Justificante médico:** es un documento de orden privado, que expide un profesional médico y va dirigido a una institución, escuela o trabajo.
- **Médico:** Persona legalmente autorizada para profesar y ejercer la medicina.
- **Recetario Médico:** Prescripción u orden del médico o facultativo con los medicamentos que deben de administrarse a un paciente.
- **Tutor:** Persona que se encarga de cuidar a otra persona que no puede hacerlo por sí misma.
- **Usuario (a):** Toda aquella persona que solicita un apoyo y/o servicio.

PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ

6. DIAGRAMA DEL PLAN DE CALIDAD





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

Dirección de Servicios Médicos Asistenciales

Clave: PC-26-08
Emisión: 19/08/14
Versión: 5
Página 5 de 6

PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Cumplimiento de tiempo de espera Meta: 90%	Número de personas atendidas dentro de los 10 minutos de espera/Total de personas atendidas*100	Mensual	Médico General
Cumplimiento de Consultas Meta: 90 %	Fichas entregadas/Consultas otorgadas*100	Mensual	Médico General
Usuarios (as) Satisfechos (as) Meta: 90%	Usuarios (as) Satisfechos (as)/Usuarios (as) Encuestados (as)*100	Trimestral	Médico General

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
FO-26-70	Registro Diario de Usuarios	1 año	Secretaria
FO-26-69	Hoja Diaria de Actividades del Médico	1 año	Médico General
N/A	Recibo de ingresos	1 año	Secretaria
N/A	Recetario Médico	1 año	Médico General
N/A	Ficha	1 año	Secretaria
N/A	Justificante Médico	1 año	Médico General
N/A	Certificado Médico	1 año	Médico General
N/A	Canalización	1 año	Médico General

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
1406	Consulta de Atención Médica General	Ventanilla



PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	19/08/2014	Se cambió la Meta del indicador del plan de calidad.
4	02/04/2014	Se le agregó al plan de calidad la política 3.7 y 3.8, y en el diagrama en la actividad de consulta en el apartado de salida (registros: justificante médico, certificado médico y canalización) y se agregaron en registros de calidad.
3	30/10/2013	Se agregó el indicador de Usuarios Satisfechos y se le agregó lo del RETyS.
2	07/05/2013	Se agregó el indicador de tiempo de espera.
1	31/01/2013	Se modifica el objetivo y el alcance y se agregan las políticas 3.5 y 3.6 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