



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.

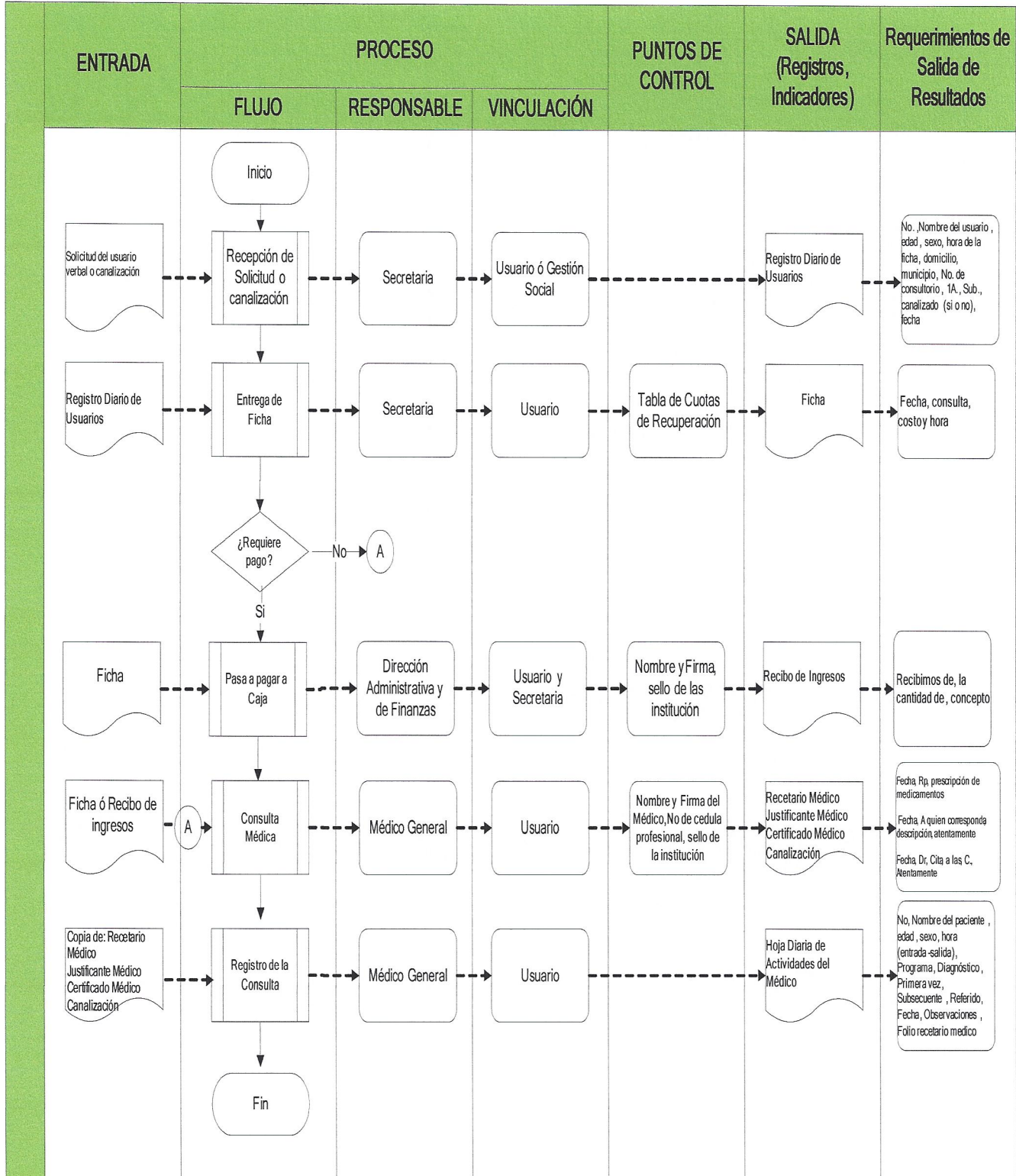


**PLAN DE CALIDAD PARA CONSULTA MÉDICA DE PRIMERA VEZ**

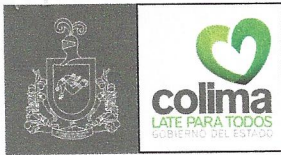
- **Consulta médica:** es el acto, encuentro de dos o más personas, una de ellas enferma en algunas dimensiones, y el otro profesional de la salud, quien tratara de ayudar al o los primero (s) a curar o aliviar su enfermedad.
- **Cuota de Recuperación:** Cantidad fija con que el solicitante de la consulta 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