

**Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Dirección de Desarrollo Humano
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral
(CAPI)**

Clave: PC-26-09

Fecha de emisión: 31/03/2015

Versión N°. 5

Página: 1 de 5

Plan de Calidad para Cita Psicológica de Primera Vez

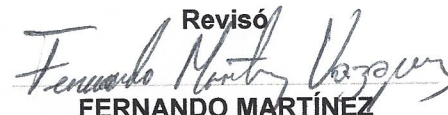
Elaboró



LICDA. LAURA VILLA MORALES

Responsable de Vinculación y
Comunicación

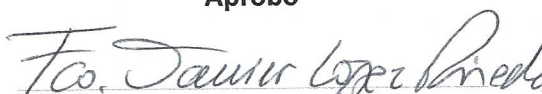
Revisó



**FERNANDO MARTÍNEZ
VÁZQUEZ**

Asistente Operativo

Aprobó



**LIC. FRANCISCO JAVIER LÓPEZ
PINEDA**

Director de Desarrollo Humano

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI)
PLAN DE CALIDAD PARA CITA PSICOLÓGICA
DE PRIMERA VEZ

Clave: PC-26-09
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Brindar servicios a la población en general en el área psicológica que faciliten sus procesos de crecimiento y desarrollo a nivel individual y familiar.

2. ALCANCE

Este proceso va dirigido a la población en general y aplica desde la programación de la cita hasta la intervención psicológica de primera vez en el Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI) y en la Dirección de Desarrollo Humano del DIF Estatal Colima.

3. POLÍTICAS

- 3.1 La consulta psicológica no tendrá costo para los usuarios (as).
- 3.2 Los usuarios menores de 12 años deberán presentarse acompañados de alguna persona adulta.
- 3.3 La cita psicológica se proporciona al público en general.
- 3.4 Los horarios de programación de citas son de Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.
- 3.5 Las citas se proporcionarán vía telefónica o personalmente.
- 3.6 No se programan citas a terceros.
- 3.7 En caso de no tener acceso a la agenda de citas se utilizará la Bitácora de Pre-registros de emergencia (FO-26-67).
- 3.8 En caso de que el usuario (a) se presente a la cita en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancias tóxicas, se dará nueva cita.
- 3.9 En caso de que el paciente llegue a la recepción 10 minutos después de su hora de atención, se procederá a reagendarlo.
- 3.10 El tiempo de consulta en la cita psicológica de primera vez es variable.
- 3.11 A las personas que asistan en crisis emocional se les atenderá inmediatamente.

4. MARCO NORMATIVO

- 4.1 Norma ISO 9001:2008, NMX-CC9001IMNC-2008.
- 4.2 Ley del Sistema de Asistencia Social para el Estado de Colima
- 4.3 Ley de Protección de Datos Personales del Estado de Colima.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI)
PLAN DE CALIDAD PARA CITA PSICOLÓGICA
DE PRIMERA VEZ

Clave: PC-26-09
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 3 de 6

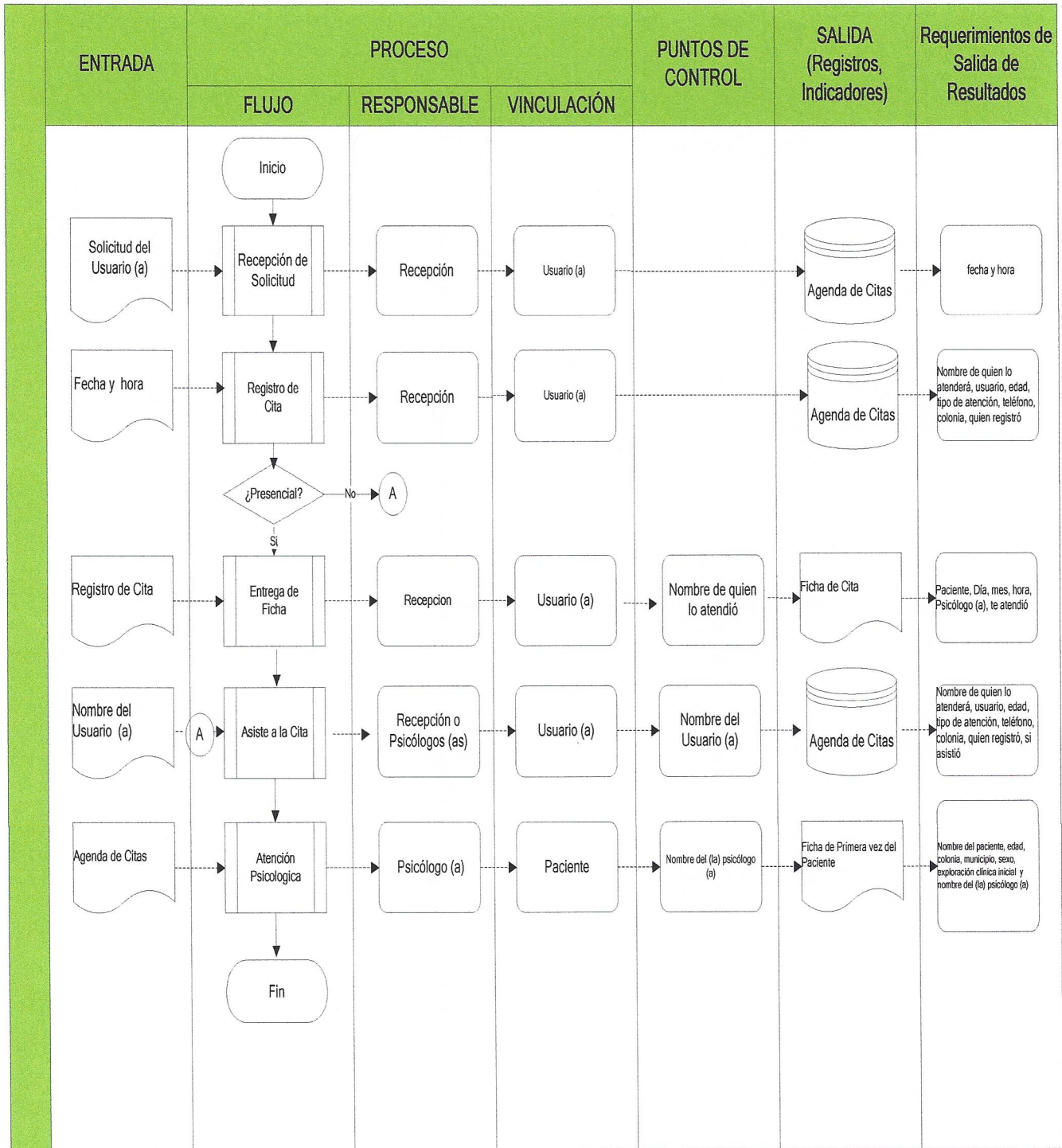
5. TÉRMINOS/ DEFINICIONES

- **Cita psicológica individual:** acto de agendar y proporcionar fecha y hora para ser atendido por un psicólogo(a) de manera individual.
- **Consultorio:** lugar donde se proporcionará atención al paciente
- **Exploración clínica inicial:** procedimiento psicológico que consta de 3 pasos: observación física, observación temporoespacial y observación de signos y síntomas
- **Impresión diagnóstica:** técnica psicológica que se obtiene aplicando criterios, una primera opinión profesional emitida en la primera consulta.
- **Intervención psicológica:** Es un proceso de atención que se centra en el paciente, y da respuestas efectivas a las necesidades, valores y preferencias de los pacientes.
- **Observación física:** criterio psicológico que tiene que ver con el estado de higiene y aliño de los pacientes.
- **Observación de signos y síntomas:** criterio psicológico que tiene que ver con observar a la persona para detectar coherencia y congruencia con su dialogo.
- **Observación temporoespacial:** criterio psicológico que tiene que ver con la revisión de los pacientes en: ubicados en persona, en tiempo y lugar.
- **Paciente:** todo aquel ciudadano (a) que cuenta con cita agendada para recibir el servicio de psicología.
- **Personal de psicología:** Son aquellos (as) profesionistas del área de psicología que proporciona terapia psicológica.
- **Personal de recepción:** son aquellos(as) trabajadores (as) que su función se centra en las actividades de recepción.
- **Rapport:** Procedimiento psicológico que permite a través de preguntas establecidas generar un ambiente de confianza entre el paciente y el psicólogo(a)
- **Tareas terapéuticas:** Ejercicios y/o actividades mentales, físicas y emocionales que ayudan al paciente a profundizar en el tema abordado en la cita psicológica.
- **Tratamiento terapéutico:** Establecer con el paciente citas posteriores con el psicólogo(a) que le proporcionó el servicio.
- **Usuario (a):** toda aquella persona del público en general que pregunta o solicita información sobre las citas psicológicas.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI)
PLAN DE CALIDAD PARA CITA PSICOLÓGICA
DE PRIMERA VEZ

Clave: PC-26-09
 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
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI)
PLAN DE CALIDAD PARA CITA PSICOLÓGICA
DE PRIMERA VEZ

Clave: PC-26-09
 Emisión: 31/03/15
 Versión: 5
 Página 5 de 6

7. INDICADORES

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Responsable
Usuarios (as) Satisfechos (as) Meta: 90%	$\frac{\text{Usuarios (as) Satisfechos (as)}}{\text{Usuarios (as) Encuestados (as)}} \times 100$	Trimestral	Psicólogos (as)
Tiempo de atención menos de 10 minutos Meta: 90%	Usuarios atendidos en menos de 10 minutos / usuarios (as) encuestados * 100	Trimestral	Psicólogos (as)

8. REGISTROS DE CALIDAD

Clave	Registros	Tiempo de retención	Responsable de conservarlo
N/A	Agenda de Citas	2 años	Recepción
FO-26-64	Ficha de Primera vez del Paciente	1 año	Psicóloga (o)
N/A	Ficha de Cita	2 meses	Usuario (a)
FO-26-67	Bitácora de Pre-registro de Emergencia	1 año	Recepción

9. TRÁMITES Y/O SERVICIOS

Clave (RETyS)	Nombre del trámite y/o servicio	Línea y/o ventanilla
1402	Atención Psicológica	Ventanilla

10. SECCIÓN DE CAMBIOS

No. de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
5	31/05/2015	Se agregó el indicador de tiempo de atención.
4	19/08/2014	Se cambió la Meta del indicador del plan de calidad.
3	11/03/2014	Se modificó en registros de calidad en el apartado de responsable de conservarlo y tiempo de retención, en ficha de cita (usuario (a), 2 meses).
2	30/10/2013	Se modificó el objetivo del plan de calidad y se le agregó lo del RETyS.
1	31/01/2013	Se modifica el alcance, especificando a quién va dirigido el proceso y se agrega la política 3.11 y se realizó la

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
DIF Estatal Colima
Desarrollo Humano y Centro de Atención Psicológica Integral (CAPI)
PLAN DE CALIDAD PARA CITA PSICOLÓGICA
DE PRIMERA VEZ

Clave: PC-26-09
Emisión: 31/03/15
Versión: 5
Página 6 de 6

		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