

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



MANUAL DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL

APARTADO (C)



Código:
MPC-DG-01

Fecha:
JUN 15

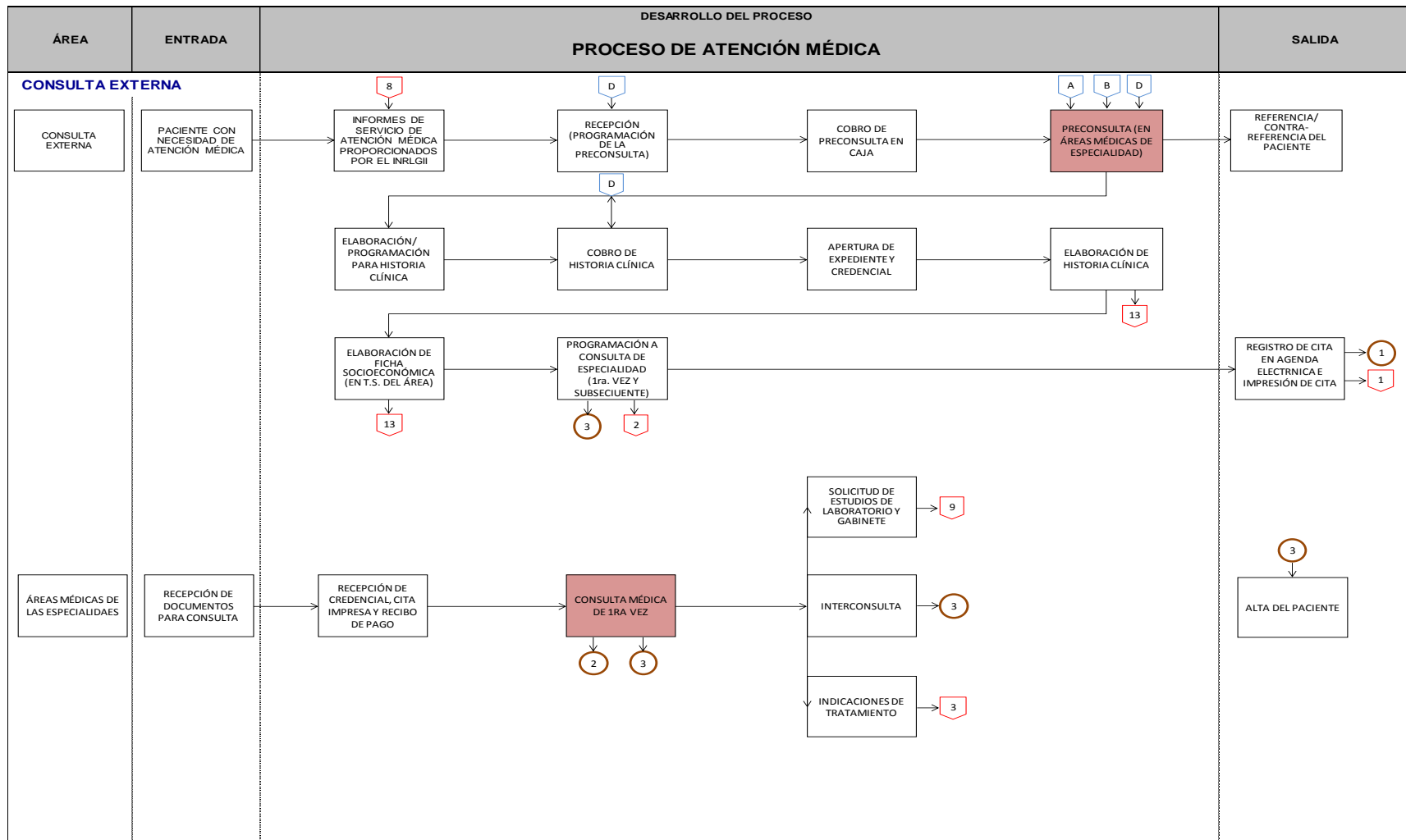
Rev. 02

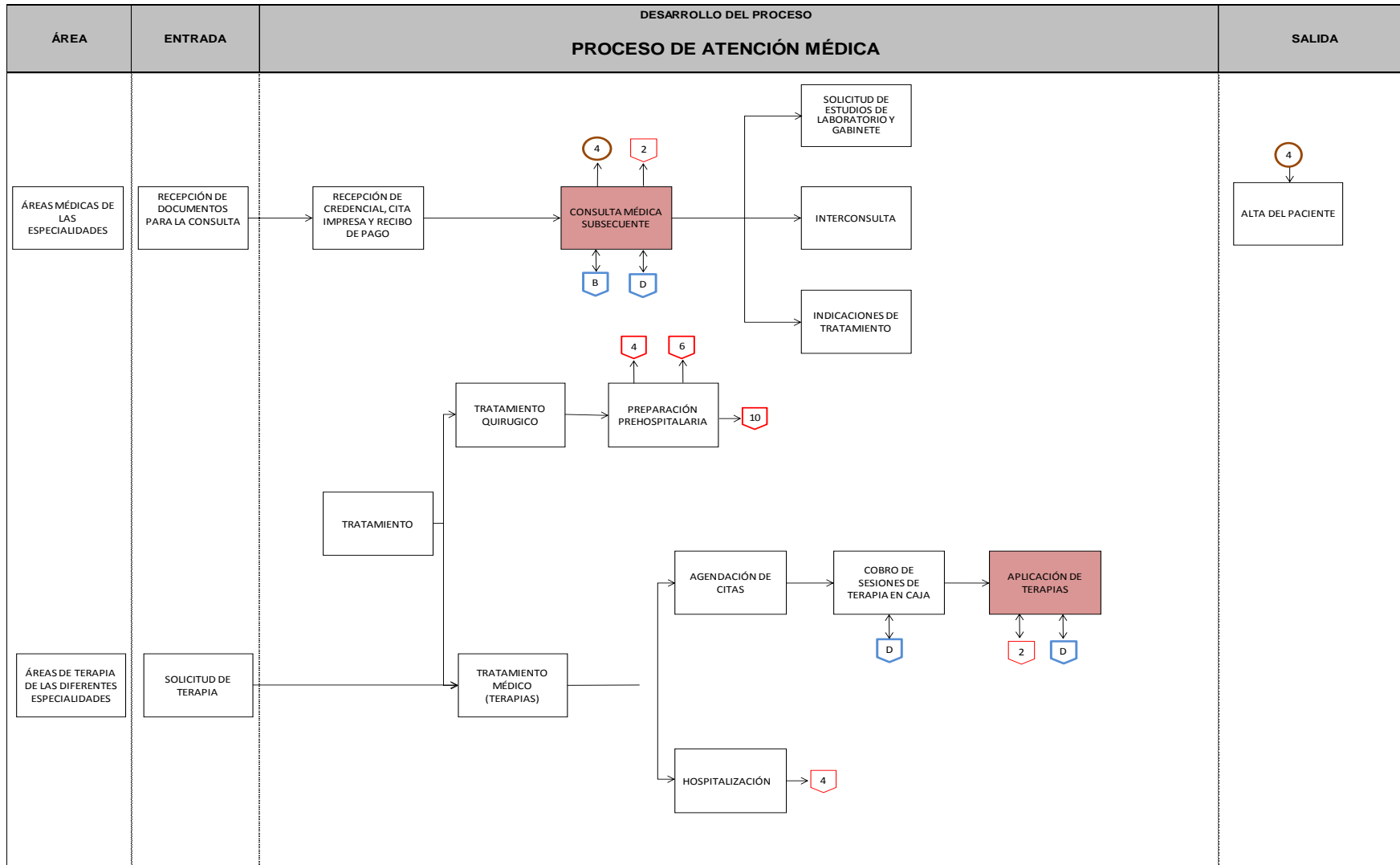
Hoja: 1 de 15

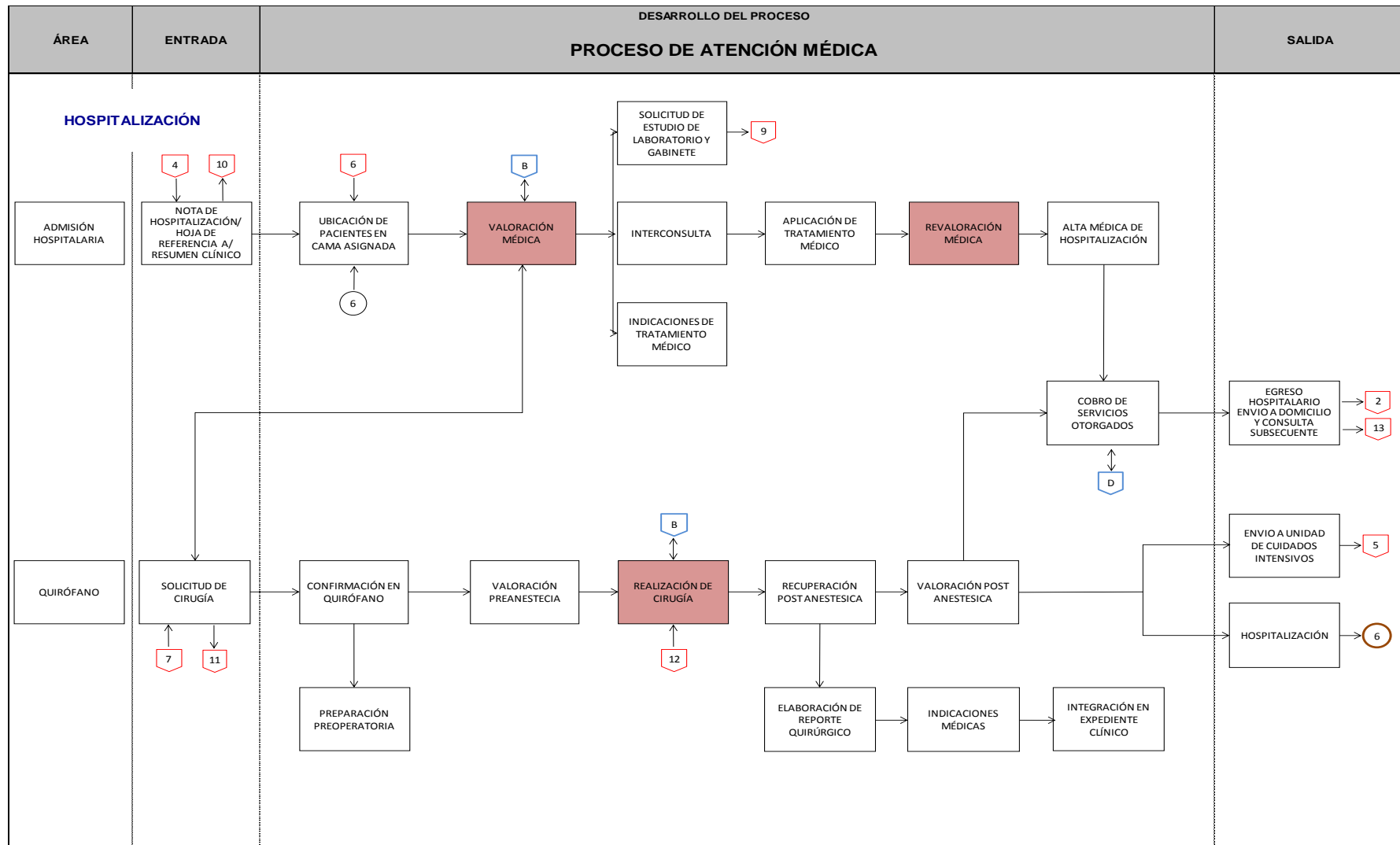
PROCESO DE ATENCIÓN MÉDICA

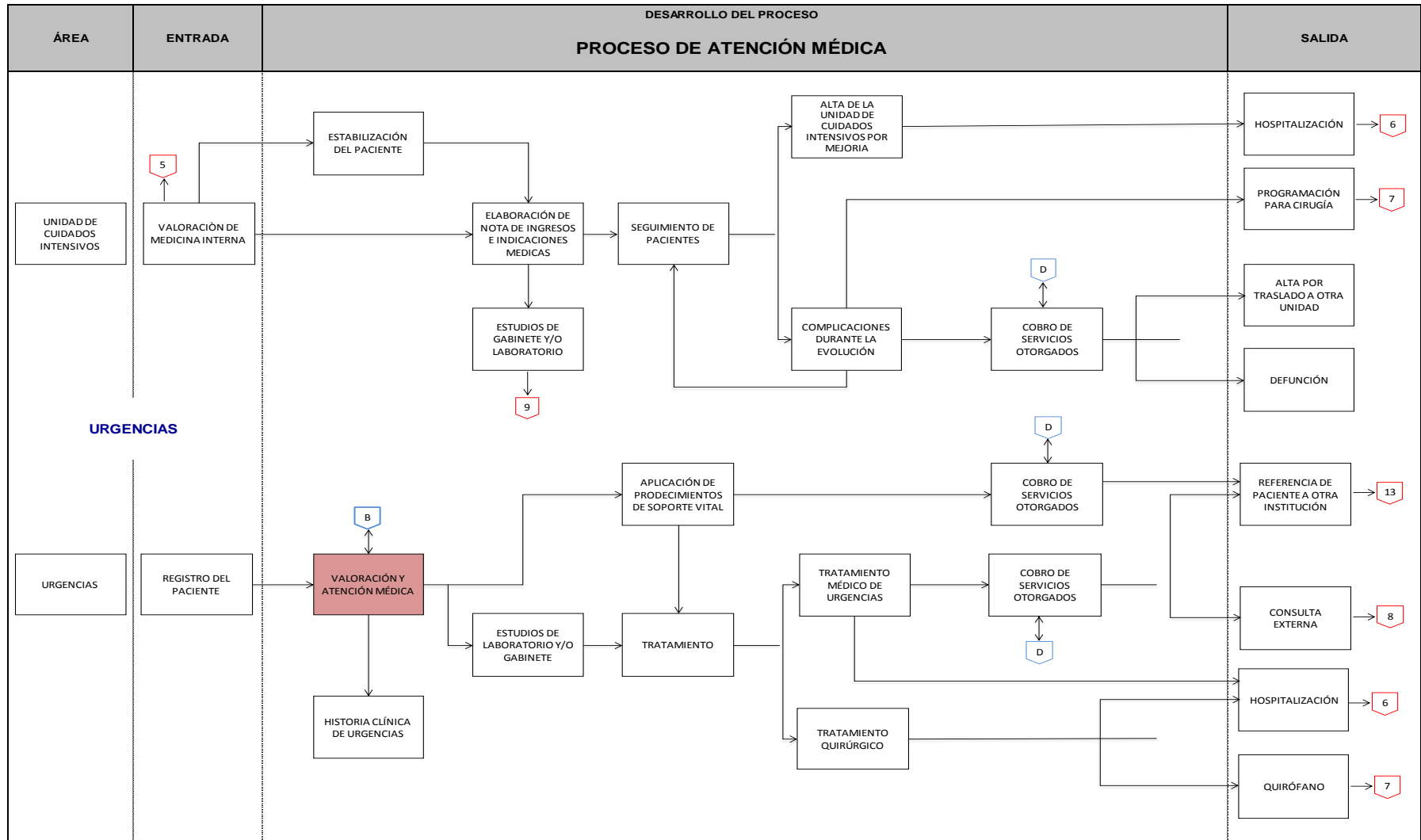
	Elaboró:	Elaboró:	Revisó	Autorizó:
Puesto	Director Médico	Director Quirúrgico	Representante de la Dirección	Director General
Firma				

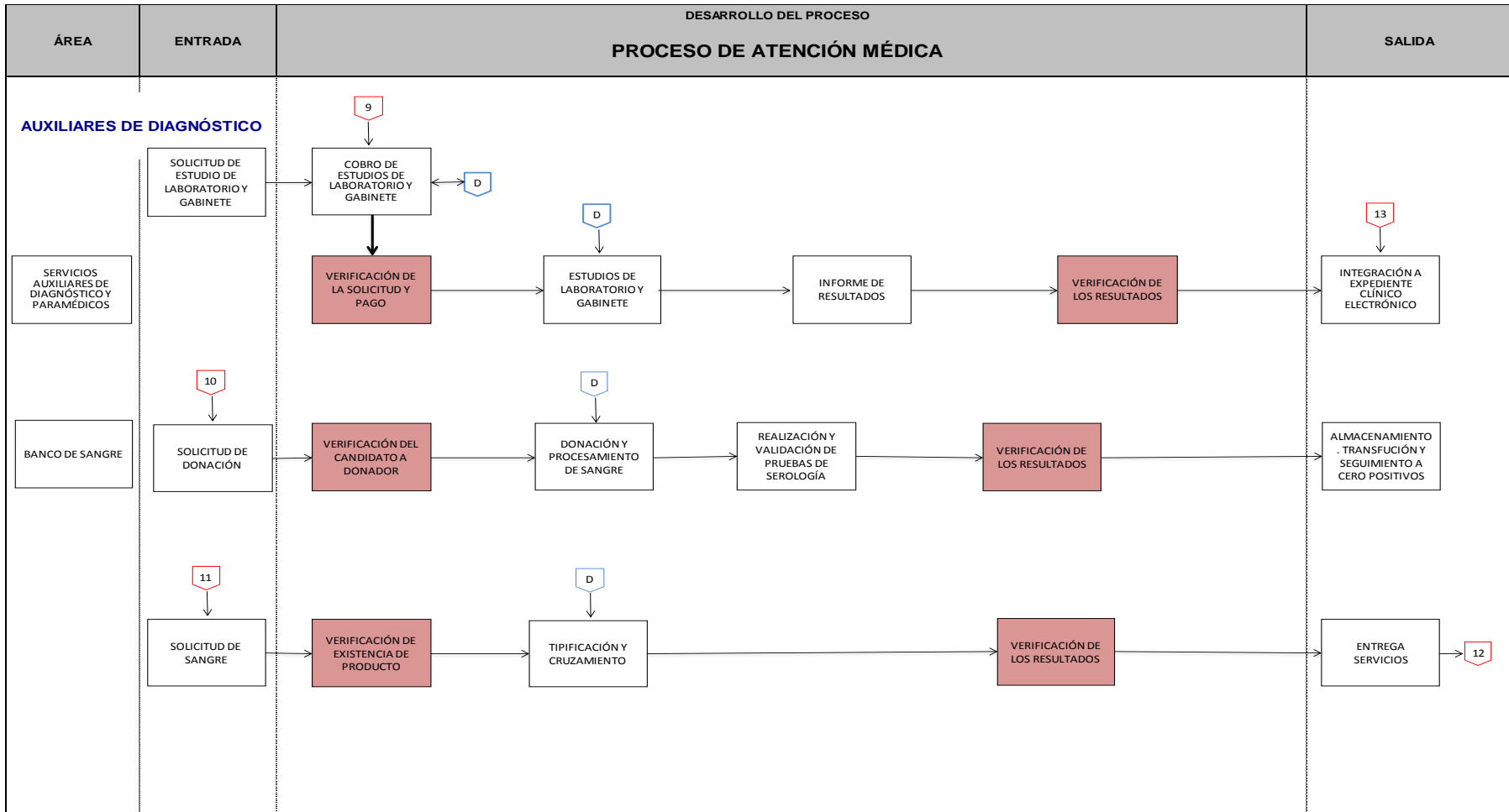
DIAGRAMA PROCESO















	MANUAL DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MPC-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	APARTADO (C)		Rev. 02
			Hoja: 7 de 15

PLAN DE CALIDAD

PLANEACIÓN			VERIFICACIÓN				ACCIÓN
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICA A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
VALORACIÓN MÉDICA (PRE-CONSULTA)	ADMISIÓN DE PACIENTES AL INSTITUTO NACIONAL DE REHABILITACIÓN LUIS GUILLERMO IBARRA IBARRA	PACIENTE CON PATOLOGÍA DENTRO DE CRITERIOS DE ADMISIÓN	POR EVENTO	CRITERIOS DE ADMISIÓN/ ATENCIÓN A PACIENTES EN PRECONSULTA PR-DM-01	NOTA EN EL SAIH CON DIAGNÓSTICO PRESUNCIONAL (EXPEDIENTE)	JEFE DE SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA	REFERENCIA O CONTRA-REFERENCIA A OTRA INSTITUCIÓN
VALORACIÓN EN CITA (1RA VEZ)	DIAGNÓSTICO DEL ORIGEN DE LA PATOLOGÍA	PACIENTES QUE CUMPLAN LOS CRITERIOS DE ADMISIÓN DEL SERVICIO	POR EVENTO	CRITERIOS DE ADMISIÓN DEL SERVICIO/ ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ra. VEZ Y SUBSECUENTE) PR-DM-03	NOTA MÉDICA (EXPEDIENTE)	MÉDICO ADSCRITO	SOLICITUD DE ESTUDIOS PARA CORROBORAR DIAGNÓSTICO/ SOLICITA INTERCONSULTA
VALORACIÓN EN CITA (CONSULTA SUBSECUENTE)	EVOLUCIÓN DEL PACIENTE CON RESPECTO AL TRATAMIENTO OTORGADO	MEJORÍA DEL PACIENTE CON RESPECTO A LA CITA ANTERIOR	POR EVENTO	ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ra. VEZ Y SUBSECUENTE) PR-DM-03	NOTA MÉDICA / (EXPEDIENTE)	MÉDICO ADSCRITO	SOLICITUD DE ESTUDIOS PARA CORROBORAR EVOLUCIÓN / SOLICITA INTERCONSULTA / MODIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

PLANEACIÓN			VERIFICACIÓN				ACCIÓN
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICA A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPONSABLE DEL CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
DETERMINACIÓN DEL TRATAMIENTO	EFFECTIVIDAD DEL TRATAMIENTO	CUMPLIMIENTO A INDICACIONES MÉDICAS	POR EVENTO	ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ra. VEZ Y SUBSECUENTE) PR-DM-03	NOTA MÉDICA (EXPEDIENTE)	MÉDICO ADSCRITO	MODIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO
VALORACIÓN POST QUIRÚRGICA (REVALORACIÓN PARA EGRESO HOSPITALARIO)	CONDICIÓN POST OPERATORIA DEL PACIENTE	ESTABILIDAD MÉDICA DEL PACIENTE	DESPUÉS DE CADA CIRUGÍA	ATENCIÓN DE PACIENTE QUIRÚGICO PR-DQ-01	NOTA MÉDICA (EXPEDIENTE)	MÉDICO ADSCRITO	DIFERIR EL EGRESO
VERIFICACIÓN DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO Y PAGO	ENTREGA DE SOLICITUD DE ESTUDIOS Y RECIBO DE PAGO	SOLICITUD DE ESTUDIOS REQUISITADA Y RECIBO DE PAGO	POR EVENTO	SOLICITUD DE ESTUDIOS Y RECIBO DE PAGO	REGISTRO SISTEMAS CORRESPONDIENTES	JEFES DE SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA, MEDICINA DE ELECTRODIAGNÓSTICO, LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA Y BANCO DE SANGRE	PEDIR SOLICITUD DE SERVICIO REQUISITADA Y/O PAGO DE ESTUDIOS

	MANUAL DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MPC-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	APARTADO (C)		Rev. 02
			Hoja: 9 de 15

PLANEACIÓN			VERIFICACIÓN				ACCIÓN
ACTIVIDAD A VERIFICAR	CARACTERÍSTICA A CONTROLAR	CRITERIO DE ACEPTACIÓN	FRECUENCIA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	REGISTRO	RESPON-SABLE DEL CONTROL	PLAN DE REACCIÓN
DETERMINACIÓN DEL TRATAMIENTO	EFFECTIVIDAD DEL TRATAMIENTO	CUMPLIMIENTO A INDICACIONES MÉDICAS	POR EVENTO	ATENCIÓN A PACIENTES EN CONSULTA DE ESPECIALIDAD (1ra. VEZ Y SUBSECUENTE) PR-DM-03	NOTA MÉDICA (EXPEDIENTE)	MÉDICO ADSCRITO	MODIFICACIÓN DEL TRATAMIENTO

SAIH = Sistema Administrativo de Información Hospitalaria

INDICADORES

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
ATENCIÓN MÉDICA (CONSULTA EXTERNA)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE PRECONSULTA	(NÚMERO DE PRECONSULTA REAL / NÚMERO DE PRECONSULTAS PROGRAMADAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE CONSULTAS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE CONSULTAS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE CONSULTA DE PRIMERA VEZ	(NÚMERO DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ REAL / NÚMERO DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ PROGRAMADAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE CONSULTA SUBSECUENTE	(NÚMERO DE CONSULTAS SUBSECUENTES REAL / NÚMERO DE CONSULTAS DE SUBSECUENTES PROGRAMADAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE CONSULTAS SUBSECUENTES PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE CONSULTAS SUBSECUENTES PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
	% DE PARTICIPACIÓN DE CONSULTAS DE PRIMERA VEZ	(CONSULTAS DE PRIMERA VEZ / TOTAL DE CONSULTAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	% DE PARTICIPACIÓN DE CONSULTAS SUBSECUENTES	(CONSULTAS SUBSECUENTES / TOTAL DE CONSULTAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (CONSULTA EXTERNA – TERAPIAS)	% DE TERAPIA FÍSICA	(NÚMERO TERAPIAS FÍSICAS REALES / TOTAL TERAPIAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	% DE TERAPIA OCUPACIONAL	(NÚMERO TERAPIAS OCUPACIONAL REALES / TOTAL TERAPIAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	% DE TERAPIA DE LENGUAJE	(NÚMERO TERAPIAS DE LENGUAJE REALES / TOTAL TERAPIAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	% DE TERAPIA DE COMUNICACIÓN HUMANA	(NÚMERO TERAPIAS DE COMUNICACIÓN HUMANA REALES / TOTAL TERAPIAS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (HOSPITALIZACIÓN)	% DE CUMPLIMIENTO INGRESOS EN ATENCIÓN HOSPITALARIA	(NÚMERO DE INGRESOS EN ATENCIÓN HOSPITALARIA / INGRESO EN ATENCIÓN HOSPITALARIA PROGRAMADA) X 100	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	%	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	% DE CUMPLIMIENTO EGRESO ATENCIÓN HOSPITALARIA	(NÚMERO DE EGRESOS EN ATENCIÓN HOSPITALARIA / EGRESOS EN ATENCIÓN HOSPITALARIA PROGRAMADA) X 100	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	%	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	NÚMERO PROMEDIO DE DÍAS DE ESTANCIA	SUMATORIA DE DÍAS ESTANCIA / NÚMERO DE EGRESOS	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	% DE OCUPACIÓN	(SUMATORIA DÍAS ESTANCIA PACIENTE / DÍAS CAMAS) X 100	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE CIRUGÍAS	(NÚMERO DE CIRUGÍAS / NÚMERO DE CIRUGÍAS PLANEADAS) X 100	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	%	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	NÚMERO DE CIRUGÍAS ORTOPEDIA	NÚMERO DE CIRUGÍAS ORTOPEDIA	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO



PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
	NÚMERO DE CIRUGÍAS DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	NÚMERO DE CIRUGÍAS DE OTORRINOLARINGOLOGÍA	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	NÚMERO DE CIRUGÍAS DE OFTALMOLOGÍA	NÚMERO DE CIRUGÍAS DE OFTALMOLOGÍA	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	NÚMERO DE CIRUGÍAS MAYORES	NÚMERO DE CIRUGÍAS MAYORES	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
	NÚMERO DE CIRUGÍAS MENORES	NÚMERO DE CIRUGÍAS MENORES	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
ATENCIÓN MÉDICA (URGENCIAS)	NÚMERO DE PACIENTES	NÚMERO DE PACIENTES QUE INGRESAN POR URGENCIAS	DIRECCIÓN QUIRÚRGICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR QUIRÚRGICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO - RAYOS X)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ESTUDIOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO - RESONANCIA MAGNÉTICA)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ESTUDIOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO - TOMOGRAFÍA COMPUTADA Y ULTRASONIDO)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ESTUDIOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO – MEDICINA NUCLEAR)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ESTUDIOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO – LABORATORIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ESTUDIOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO – BANCO DE SANGRE)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE DONACIONES	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE TRANSFUSIONES	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO
ATENCIÓN MÉDICA (AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO – ELECTRODIAG- NÓSTICO)	% DE CUMPLIMIENTO AL PROGRAMA DE ELECTRODIAGNÓS- TICOS	(NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS / NÚMERO DE ESTUDIOS PROGRAMADOS) X 100	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	%	DIRECTOR MÉDICO
	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	NÚMERO DE ESTUDIOS REALIZADOS PERIODO ANTERIOR	DIRECCIÓN MÉDICA	MENSUAL	NÚMERO	DIRECTOR MÉDICO

	MANUAL DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MPC-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	APARTADO (C)		Rev. 02
			Hoja: 14 de 15

PROCESO	INDICADOR	FORMA DE OBTENERLO	ÁREA	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE
ATENCIÓN MÉDICA (PROGRAMAS EXTRAMUROS)	FIDEPRÓTESIS % DE CUMPLIMIENTO A SOLICITUDES ATENDIDAS EN TIEMPO (UNA SEMANA)	NÚMERO DE SOLICITUDES ATENDIDAS**EN TIEMPO / NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS	SUB-DIRECCIÓN DE PROGRAMAS EXTRAMUROS	MENSUAL	%	COORDINADOR DE FIDEPRÓTESIS
	CIRUGÍAS EXTRAMUROS % DE CUMPLIMIENTO DE CIRUGÍAS PROGRAMADAS	NÚMERO DE CIRUGÍAS REALIZADAS / NÚMERO DE CIRUGÍAS PROGRAMADAS	SUB-DIRECCIÓN DE PROGRAMAS EXTRAMUROS	MENSUAL	%	COORDINADOR DE CIRUGÍAS EXTRAMUROS

** Recepción, integración a base de datos de Fideprótesis e inicio del proceso de entrega del apoyo solicitado de acuerdo a los recursos otorgados que son variables.

	MANUAL DE PLANEACIÓN DE LA CALIDAD		Código: MPC-DG-01
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	APARTADO (C)		Rev. 02
			Hoja: 15 de 15

CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	FEB09
01	Se secciona el documento para su control y se integra la interacción con los procesos administrativos	JUL 09
02	Actualización de Imagen Institucional	JUN 15