


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SMD-01</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE</p>		<p>Rev. 04</p>
			<p>Hoja: 1 de 4</p>

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Subdirección de Medicina del Deporte	Subdirección de Medicina del Deporte	Subdirección de Medicina del Deporte
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMD-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE		Rev. 04
			Hoja: 2 de 5

1. Propósito.

Establecer los lineamientos para la evaluación de indicadores relacionados a la calidad en la atención en los servicios que conforman la Subdirección y establecer acciones para la corrección de las desviaciones encontradas.

2. Alcance.

Aplica a los servicios médicos de consulta externa, servicios paramédicos de nutrición, psicología y enfermería, trabajo social, áreas de apoyo (entrenadores y monitores deportivos) y recepción, que forman parte de la Subdirección de Medicina del Deporte del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

3. Responsabilidades.

Subdirector:

- Analizar las desviaciones encontradas por los jefes de división, proponer acciones preventivas o correctivas y verificar que éstas sean implementadas.
- Revisar y autorizar el procedimiento.

Jefes de División:

- Supervisar el cumplimiento del procedimiento; señalar y analizar las desviaciones encontradas, proponer acciones preventivas o correctivas y verificar que éstas sean implementadas.
- Participar en la revisión del procedimiento.

Jefes de Servicio:



- Atender las recomendaciones realizadas por los jefes inmediatos y proponer acciones preventivas o correctivas para atender las desviaciones señaladas.
- Participar en la revisión del procedimiento.

Personal adscrito:

- Dar cumplimiento a las recomendaciones implementadas por los jefes inmediatos.

4. Políticas de operación y normas.

La evaluación de indicadores se realiza a través de la aplicación de encuestas a los usuarios de los servicios médicos, paramédicos, trabajo social y de apoyo, pertenecientes a la Subdirección de Medicina del Deporte, con el propósito de conocer y monitorear los niveles de la Calidad Percibida de los servicios otorgados, identificar las áreas de oportunidad y tomar decisiones que contribuyan a brindar servicios de salud con calidad, calidez y seguridad para el paciente.



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMD-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE		Rev. 04
			Hoja: 3 de 5

La recolección de información se realiza a través de la encuesta “Sondeo de la Calidad de los Servicios”, instrumento diseñado para la evaluación de la calidad en las diferentes áreas de atención al paciente de la Subdirección de Medicina del Deporte.



De forma periódica, personal de la Subdirección (por designación) participará en la aplicación de las encuestas del Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS) para el sondeo de la calidad otorgada en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud.

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Trabajadora Social/ Recepcionista	De forma mensual, se aplicarán por lo menos 20 encuestas “Sondeo de la Calidad en los Servicios” (F01-PR-SMD-01) a los usuarios que acuden a atención a las áreas de la Subdirección de Medicina del Deporte. El 80% de la encuestas serán aplicadas en el turno matutino y el resto en el turno vespertino.
2	Trabajadora Social/ Recepcionista	El personal realizará la aplicación de las encuestas de martes a viernes, con selección aleatoria de los pacientes y cubriendo ambos turnos; el personal encuestador deberá verificar que la encuesta sea respondida en su totalidad y en caso de no ser así, solicitar al usuario que la complete, explicándole el rubro cuando sea necesario.
3	Trabajadora Social/ Recepcionista	En caso de que durante el proceso de aplicación de la encuesta se detecte trato inadecuado, maltrato o discriminación al paciente, la Trabajadora Social deberá invitarlo y orientarlo para formalizar su inconformidad a través de los mecanismos establecidos para la presentación de QUEJA MÉDICA haciendo uso del Formato “Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones” (F01-PR-CSR-02). En el caso de que proceda el levantamiento de QUEJA MEDICA, se solicitarán al paciente sus datos de contacto, los cuales quedarán registrados en la parte reversa de la encuesta “Sondeo de la Calidad en los Servicios” (F01-PR-SMD-01), con la finalidad de dar trazabilidad a la queja.
4	Trabajadora Social	Concentrará las encuestas aplicadas los días designados y en caso de encontrar alguna irregularidad aplicará el procedimiento y dará aviso a Jefatura de División

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMD-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE		Rev. 04
			Hoja: 4 de 5

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
5	Jefe de División	<p>Elaborar un informe mensual que contendrá los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número total de encuestas aplicadas. • Número de encuestas contestadas de forma completa e incompleta. • Número de encuestas aplicadas en el turno matutino y el turno vespertino. • Número de casos en donde se detectó trato inadecuado, maltrato o discriminación y el número de ellos que derivaron a QUEJA MEDICA. <p>El informe será entregado a la Subdirección de Medicina del Deporte. Las encuestas aplicadas quedarán a resguardo de la Jefatura de División.</p>
6	Subdirector/ Jefes de División	<p>En reunión de trabajo bimestral, se realizará un análisis de los resultados de las encuestas. Se tomarán acuerdos acerca de las acciones a tomar para atender las desviaciones encontradas las cuales quedarán asentadas en un informe que deberá hacerse llegar al Comité de Calidad de INRLGII.</p>
7	Jefes de División	<p>Los casos en donde se detectó trato inadecuado, maltrato o discriminación al paciente durante la aplicación de la encuesta, el Jefe de División de Medicina del Deporte hará un extrañamiento verbal o por escrito al personal responsable de la desviación, con copia al Subdirector para su conocimiento.</p> <p>Los casos que hayan derivado a QUEJA MEDICA, se harán de conocimiento directo al personal responsable y se dará continuidad al proceso de resolución de la queja a través de los mecanismos establecidos para ello en el Instituto.</p>
8	Jefes de División/Personal adscrito	<p>Los jefes de división a través de una reunión informativa bimestral, darán a conocer al personal adscrito de la Subdirección los resultados de las encuestas, así como de las acciones a tomar para la atención de las desviaciones encontradas.</p> <p>Durante la reunión, los jefes de división darán oportunidad al personal de presentar propuestas para mejorar la atención de los servicios prestados. Las propuestas serán analizadas y tomadas en cuenta para su implementación una vez que sean evaluadas en reunión de trabajo de los Jefes de División con el Subdirector.</p>
9	Comité de Calidad/ Trabajadora Social/ Personal designado.	<p>En el caso de la aplicación de las encuestas INDICAS será a solicitud del Comité de Calidad del INRLGII; los periodos de aplicación y el número de encuestas a aplicar serán informados al personal designado.</p>
10	Trabajadora social y/u otro personal designado.	<p>El personal que aplicó las encuestas INDICAS, hará llegar la información al Comité de Calidad bajo los mecanismos que el Comité solicite.</p>

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMD-01
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE MEDICINA DEL DEPORTE		Rev. 04
			Hoja: 5 de 5

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001: 2015 Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos	N/A
Manual Gestión de la Calidad	MGC-DG-01

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Encuesta "Sondeo de la Calidad en los Servicios"	2 años	Subdirección de Medicina del Deporte	F01-PR-SMD-01
Encuesta INDICAS	2 años	Comité de Calidad	N/A
Registro "Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones"	2 años	Departamento Relaciones Públicas	F01-PR-CSR-02
Informe de resultados de encuestas	2 años	Subdirección de Medicina del Deporte Comité de Calidad	N/A

7. Glosario

No aplica

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
02	Actualización del contenido del documento	JUN 18
03	Actualización del contenido del documento	NOV 19
04	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20