

SALUD

SECRETARÍA DE SALUD



PROCEDIMIENTO
Versión ISO 9001:2015

DIRECCIÓN MEDICA

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS
SERVICIOS DE TERAPIA FÍSICA Y
OCUPACIONAL.**



Código:
PR-SMR-06



Fecha:
DIC 20

Rev. 02

Hoja: 1 de 4

EVALUACION DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TERAPIA FISICA Y OCUPACIONAL.

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	DIVISIÓN DE TERAPIAS	JEFATURA DE DIVISIÓN DE TERAPIAS	SUBDIRECCIÓN MEDICA
Firma			

	PROCEDIMIENTO Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMR-06
	DIRECCIÓN MEDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TERAPIA FÍSICA Y OCUPACIONAL.		Rev. 02
			Hoja: 2 de 4

1. Propósito

Cuantificar y analizar, en los servicios de Terapia Física y Ocupacional de la División de Terapias, la atención otorgada a los pacientes que asisten a dichos servicio.

Mediante la aplicación de una encuesta realizada a pacientes y familiares sobre la atención, información y calidad en prestación del servicio.

2. Alcance

La encuesta se aplicara a todo el personal de los servicios de terapia física y ocupacional que tienen trato con pacientes y familiares, al inicio y a la conclusión de sesiones.

3. Responsabilidades

Responsables del Proyecto de Calidad: Entregan las encuestas a los terapeutas.

Terapeuta: recibe encuestas y las aplica a los pacientes y familiares en cada servicio, y las regresa el mismo día después de su aplicación a los responsables del proyecto de calidad.

Responsables del Proyecto de Calidad: Cuantificara encuestas aplicadas a pacientes y familiares entregando un informe mensual a la Coordinación de Terapias.



Coordinación de Terapias: Evalúa y analiza el informe entregado por **los responsables del Proyecto de Calidad.**

Jefe de División de Terapias: Analiza el informe y en su caso determina las acciones necesarias para las mejoras del servicio.

4. Políticas de operación y normas.

Los terapeutas distribuirán las encuestas a pacientes y familiares, correspondientes a su clínica y/o a su cargo.

El jefe de División de Terapias, los Coordinadores Generales junto con los responsables del proyecto de calidad analizarán y evaluarán las encuestas garantizando que se aplicaran las mismas al inicio y final de las sesiones.



	PROCEDIMIENTO Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMR-06
	DIRECCIÓN MEDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TERAPIA FISICA Y OCUPACIONAL.		Rev. 02
			Hoja: 3 de 4

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Responsables del Proyecto de Calidad	Organizar el paquete de encuestas conforme al formato F01-PRSMR-06, según agenda y entregar a los terapeutas.
2	Terapeuta	Recibirá encuestas y las aplicaran a los pacientes y familiares correspondientes de su clínica y/o a su cargo al inicio y al final de las sesiones.
3	Terapeutas	Entrega a los responsables del proyecto de calidad las encuestas aplicadas debidamente requisitadas.
4	Coordinador del Servicio	Recibe y verifica el correcto llenado de las encuestas.
5	Coordinador del Servicio	<p>Revisa, evalúa y analiza las encuestas para elaborar un reporte mensual al Jefe de División de Terapias, con base a la escala de Likert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 Muy de acuerdo. • 4 De acuerdo. • 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo. • 2 En desacuerdo. • 1 Muy en desacuerdo.
6	Jefe de División de Terapias.	Determina con base en el informe recibido de cada servicio las acciones necesarias para mejorar la calidad.

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad	
Manual de Gestión de Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
Solicitud de movimiento de documentos en el sistema de gestión de calidad	F01-PR-SGC-01

	PROCEDIMIENTO Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SMR-06
	DIRECCIÓN MEDICA		Fecha: DIC 20
	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE TERAPIA FÍSICA Y OCUPACIONAL.		Rev. 02
			Hoja: 4 de 4

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Encuestas	2 meses	Coordinación de terapias.	F01-PR-SMR-06
Informe de encuestas	2 años	Jefe de División	
Hoja de Registro de actividades del Terapeuta	5 años	Bioestadística	F01-PR-SMR-01 F02-PR-SMR-01

7. Glosario

Licenciados en Terapia Física y Ocupacional: Es el profesionalista altamente calificado que interactúa en un equipo de trabajo multidisciplinario en la división de tratamientos, para integrar al individuo con discapacidad a su esfera biopsicosocial.

Encuesta: Listado de preguntas que califican al servicio.

Evaluación: Es la acción de estimar calcular, o señalar el valor de algo.

Calidad: Propiedad que la atención médica puede poseer en grados variables, en cuanto a su estructura, proceso y resultados; repercute en la satisfacción del usuario.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Alta de documento en el Sistema de Gestión de Calidad	JUN 15
01	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
02	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20