



ISSSTE

GUÍA OPERATIVA

**“OTORGAMIENTO DE LA CITA MÉDICA
EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN”**

AGOSTO, 2019

Índice

I. Introducción	3
II. Justificación.....	4
III. Objetivo General	4
IV. Generalidades de Operación.....	4
V. Criterios Generales para la programación de consulta en el primer nivel de atención.....	5
VI. Criterios para el otorgamiento de cita médica presencial	7
VII. Criterios para el otorgamiento de la cita médica programada (Telefónica, Internet y aplicación móvil):.....	8
VIII. Funciones del personal de la Unidad Médica.....	10
Personal de Archivo Clínico.....	12
Personal de Vigencia de Derechos.....	13
Personal de Trabajo social y/o Módulo de Atención al Usuario	14
IX. Responsabilidades de Áreas Centrales.....	14
Subdirección de Tecnología y Estrategia Digital	14
Dirección Normativa de Salud	15
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud	15
Subdirección de Gestión y Evaluación en Salud	15
ANEXOS	17

I. Introducción

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) con el objetivo de fomentar un nuevo modelo de salud sostenible y eficiente en el que se priorice bienestar del usuario, decidió implementar el Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI) en el año 2001. Se trata de un servicio que integra un conjunto de productos innovadores basados en las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con los que se dio un paso más en la prestación del servicio de salud. Dicho servicio permite a los usuarios en general y particularmente aquellas personas mayores o con discapacidad que viven solas o en situación de riesgo, entrar en contacto telefónico con el SCMTI para poder tener acceso a la atención médica; por otro lado a los usuarios económicamente activos y población joven les permite acceder a estos sistemas mediante la tecnología informática como lo es el internet, o la aplicación ISSSTE móvil, facilitando a la comunidad flexibilidad ante necesidades puntuales. Entre otros beneficios, el servicio del sistema permite una reducción drástica del tiempo de espera y una mejor distribución en horas pico.

La tecnología móvil ha cambiado la forma en que vivimos, trabajamos y nos comunicamos, y afecta a todas las esferas de nuestra vida. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), los desarrollos destinados a la salud principalmente aplicaciones (apps) destinadas directa o indirectamente a mantener o mejorar los comportamientos sanos, la calidad de vida y el bienestar de las personas. La abreviatura de salud móvil es *mHealth*, un término que se utiliza para referirse a la práctica de la medicina y a la salud pública con el apoyo de dispositivos móviles; es por ello que en el año 2018 se introdujo la aplicación (apps) ISSSTE móvil, para solicitar citas médicas en las unidades del primer nivel de atención. Actualmente el Instituto cuenta con 278 unidades médicas que tienen acceso por este sistema para ofertar accesibilidad y oportunidad a nuestros usuarios en la consulta externa general.

El SCMTI se estableció como estrategia a las necesidades operativas y de nuestros usuarios en las unidades médicas, con la finalidad de reducir los tiempos de espera para recibir la consulta general, familiar y odontológica optimizando los recursos y reduciendo trámites burocráticos a través de las nuevas tecnologías.

II. Justificación

El SCMTI es un sistema de información dinámico de acuerdo a las necesidades de la población y del personal de salud usuario, por lo que es fundamental realizar modificaciones dinámicas al sistema para cubrir dichas necesidades, por tal motivo se ha llevado a cabo la actualización de esta Guía con el propósito de estandarizar y sistematizar los criterios de operación que permitan mejorar la administración del SCMTI y poder brindar con oportunidad la atención médica en beneficio de los usuarios.

Dicho sistema ayudará a la reducción de tiempo para la obtención de cita, tiempos de espera dentro de la unidad y el surtimiento de medicamentos con oportunidad.

III. Objetivo General

Establecer los criterios para la programación de la cita telefónica, internet o aplicación ISSSTE móvil y presencial, con el fin de brindar con oportunidad la atención médica de la consulta externa en el primer nivel de atención, a través de la estandarización de dichos criterios referidos en la presente Guía.

IV. Generalidades de Operación

Los criterios operativos de la presente guía son para el otorgamiento de la cita médica en el primer nivel de atención, cuyo propósito es estandarizar el procedimiento en algunos rubros apegándose a las necesidades operativas de cada unidad médica que brinda consulta externa general. A continuación se enlistan las generalidades de lo antes referido:

1. Implantar un sistema único de citas que incluya cuatro formas de acceso en la clínica dentro del horario de atención, con la finalidad de mejorar la administración y disponibilidad de los médicos y consultorios para la atención a los usuarios.
2. Las cuatro formas de programación son las siguientes:
 - a. Cita médica telefónica
 - b. Cita médica por Internet

- c. Aplicación móvil “ISSSTE móvil”
 - d. Ventanilla de archivo clínico para agendar cita “presencial o espontánea”
- 3. Asignación e identificación de una ventanilla para agendar cita telefónica e internet al salir de la consulta, en aquellos casos en que el médico tratante así lo indique especialmente a usuarios con enfermedades crónico degenerativas, licencias médicas subsecuentes, receta subsecuente, usuarios para dotación de oxígeno, así como valoración de resultados de estudios de laboratorio, gabinete, patología, entre otros.
- 4. Fortalecer el modelo de medicina familiar para dar seguimiento por el médico tratante (el asignado para el núcleo familiar de acuerdo a la sectorización del consultorio), fomentando que el usuario sea atendido por el mismo médico, evitando su rotación en diversos consultorios.
- 5. El personal directivo de cada unidad médica debe supervisar el proceso de administración de las citas programadas con el fin de otorgar con oportunidad y eficiencia la cita médica.
- 6. La administración del sistema se llevará a cabo por la Subdelegación y la Unidad Médica, con visto bueno de la Dirección Médica (Subdirección de Gestión y Evaluación en Salud [SGES] y Subdirección de Prevención y Protección a la Salud [SPPS]).

V. Criterios Generales para la programación de consulta en el primer nivel de atención

- a) La oferta del SCMTI para los usuarios en la unidad médica será 30 días hábiles, a través de web clínica solamente, tomando en cuenta el criterio médico para el seguimiento de aquellos usuarios con enfermedades crónicas degenerativas, licencias médicas, etc.
- b) Oferta de citas para Web Público, Aplicación Móvil y Call Center, será de 5 días hábiles posteriores al actual.
- c) El porcentaje de bloqueo será 30% y de oferta 70%, no obstante en aquellos casos que se requiera realizar **ajuste excepcional, se**

deberá de llenar el formato de justificación, mismo que será requisitado por la Dirección de la Unidad y con el respectivo documento de sustento (Incidencias no programadas de fuerza mayor como ejemplo licencias con goce de sueldo, licencias sin goce de sueldo, comisiones sindicales, AD6, entre otros). Este formato deberá ser enviado escaneado a la Mesa Central de Servicios, Red Institucional 18181 opción 5, para poder ser validado por las SGES y SPPS.

(Ver Anexo 1).

- d)** En los casos de días concedidos o no contemplados en el calendario oficial que establece la Dirección de Administración, la Subdelegación Médica y la Unidad Médica deberán tomar las medidas correspondientes para establecer las guardias necesarias y evitar la negativa de otorgamiento de la cita médica.
- e)** La agenda de citas debe de tener un enfoque desde el punto de vista médico para el seguimiento y control de aquellos usuarios que lo requieren. El médico deberá citar a sus usuarios en forma subsecuente conforme a la evolución, a lo definido en las Guías de Práctica Clínica (GPC) y programas vigentes.
- f)** Cada usuario sólo podrá tener dos citas activas en el sistema.
- g)** Se asignarán dos médicos de Medicina Familiar o General a la consulta presencial. En los casos en que los usuarios presenciales sobrepasen el número de médicos asignados a la consulta, el Director de la Unidad Médica deberá enviar la carga inicial junto con el diagnóstico de la oferta-demanda de la consulta presencial y programada, el cual se someterá al análisis y autorización de la SPPS. Dentro de este mismo punto todos los médicos odontólogos de la Unidad deberán incluirse en la carga inicial.
- h)** La Subdirección de Gestión y Evaluación en conjunto con la Subdirección de Prevención y Protección de la Salud serán las encargadas de revisar y autorizar todas las cargas iniciales, para que la Subdirección de Tecnología de la Información las aplique al sistema.
- i)** El Directivo de la Unidad Médica deberá realizar un análisis de las quejas del SCMTI, publicadas en la página de Intranet del Instituto

las acciones de mejora implementadas y seguimiento de las mismas y enviar el informe mensual a las SGES y SPPS.

- j) La programación de los roles vacacionales para el personal médico deberá realizarse de forma anual y lo realiza el directivo de la unidad. Mismo que deberá ser enviado escaneado a la Mesa Central de Servicios, Red Institucional 18181 opción 5, para poder ser validado por la SGES y su posterior aplicación en el SCMTI.
- k) Se eliminarán los mensajes de confirmación de citas, solo se enviará un mensaje SMS al momento de agendar la cita con recordatorio que si no es posible acudir a su cita, favor de cancelarla SMS 24 horas antes de la consulta.
- l) Si el usuario tiene dos inasistencias de cita telefónica, internet y/o aplicación móvil, la tercera cita deberá realizarla de manera presencial para poder reactivar el servicio de agendación programada por el SCMTI.
- m) Si el usuario cuenta con una cita programada por teléfono o internet o aplicación móvil, la ventanilla de Confirmación de Citas no le solicitará documentos comprobatorios.
- n) Para la cancelación de citas, por cualquier medio será hasta 12 horas antes de la hora de la cita agendada, esto para establecer una cultura en los derechohabientes de corresponsabilidad.
- o) Eliminar la agendación de citas en el día actual para todos los perfiles.

VI. Criterios para el otorgamiento de cita médica presencial

1. Las citas presenciales **se otorgan de manera continua** durante toda la jornada que brinda la Unidad Médica, conforme a la oferta diaria, llevando a cabo el **programa de reprogramación y reasignación de citas**.
2. La fecha para las citas médicas subsecuentes quedarán a criterio del médico tratante. Al salir de la consulta el usuario pasará al módulo de citas asignado por el director de la unidad para agendar su próxima cita, donde el personal administrativo estipulado por el

director de la unidad dará la cita subsecuente a través del SCMTI. Es así que deberán ubicarse en un área física y ser el responsable para la asignación de la cita antes mencionada.

3. El médico registrado en SCMTI, está obligado a atender a los usuarios que acuden a la cita médica presencial, en los horarios que tuviera disponibles durante toda su jornada laboral.
4. Cuando el usuario no acude a la cita programada, esta se deberá reasignar a un usuario que acuda a cita presencial y registrarlo en el formato correspondiente (Ver Anexo 2).
5. Será facultad del Director de la Unidad Médica o del encargado correspondiente, la autorización de la atención médica a personas en casos excepcionales (sin vigencia de derechos, mayores de 18 años que no llevan su constancia de estudios, entre otros).
6. Para otorgar una consulta presencial, el usuario deberá contar con la vigencia de derechos y presentar una identificación oficial y/o su carnet de citas vigente.

VII. Criterios para el otorgamiento de la cita médica programada (Telefónica, Internet y aplicación móvil):

1. Se asignará **una clave administrador** único del SCMTI para el Director o Responsable de la Unidad Médica, **dos claves operativas** para emisión de reportes y agendación de cita en la unidad médica y **una clave para la captura de inasistencias** a efecto de tener un mejor control de su utilización.
2. Se establece que el sistema podrá agendar hasta tres usuarios del mismo núcleo familiar en el mismo día.
3. La Unidad Médica deberá asignar y verificar la identificación de una **ventanilla para confirmar cita telefónica, internet y móvil.**
4. La Unidad Médica deberá asignar y verificar la identificación de una **ventanilla para agendar citas en el sistema**, a los usuarios que a

criterio del Médico tratante así lo indique ejemplo enfermedades crónicas degenerativas, licencias médicas subsecuentes, etc.

5. La unidad médica deberá registrar en la carga inicial del sistema el total de médicos de medicina familiar, general y odontología de acuerdo a su plantilla asignados a la consulta externa, excepto los autorizados para cita médica presencial.
6. La administración del sistema será responsabilidad de la Subdelegación Médica en conjunto con los Directores de las Unidades de Medicina Familiar.
7. La Unidad Médica podrá reprogramar o reasignar una cita perdida por usuario que no acuda en su horario asignado y se otorgará como cita presencial.
8. Las unidades no podrán desbloquear las citas para el mismo día.
9. La Unidad Médica deberá difundir y promover el uso del SCMTI entre los usuarios para que conozcan el procedimiento de agendación de cita médica telefónica, internet y aplicación móvil.
10. La **cita médica telefónica** podrá otorgarse a partir del día siguiente hábil y hasta con 5 días hábiles de anticipación. La unidad médica deberá informar al usuario los horarios para agendar cita médica telefónica los 365 días del año:
 - a. Los horarios de atención son de lunes a sábado de 7:00 a 20:00 horas y domingos de 7:00 a 13:00 horas (horario local de cada unidad médica).
 - b. Las citas médicas para el día siguiente hábil en el turno matutino se programan antes de las 18:00 horas, y para el turno vespertino hasta las 20:00 horas.
11. La **cita médica por internet o aplicación móvil** podrá otorgarse a partir del día siguiente hábil y hasta con 5 días hábiles de anticipación.

12. El sistema de programación de cita telefónica, deberá agendar citas a los usuarios en el horario, día y médico del consultorio asignado, siempre y cuando existan horarios disponibles.
13. Solamente en caso de que el usuario requiera la atención en un día en que su consultorio no tenga horario disponible, en el caso de cita telefónica, se le ofrecerá la opción de atenderse en otro consultorio disponible.
14. Las citas solicitadas el viernes después de las 20:00 horas, el día sábado, domingo y los días festivos, podrán ser programadas a partir de los dos días siguientes hábiles, deberá programar citas a los usuarios en su consultorio asignado, siempre y cuando existan horarios disponibles
15. Si el usuario programó su cita vía telefónica, internet o aplicación móvil, deberá confirmarla en ventanilla, con **20 minutos de anticipación a su consulta** si esta es subsecuente y si es la primera vez que acude a la unidad médica, deberá **confirmar con 30 minutos de anticipación** a su consulta para apertura de expediente.
16. Si el usuario llega a la unidad médica, después de la hora de su confirmación, **se cancelará la cita** y deberá esperar un espacio disponible durante la jornada o en su caso, tendrá que reprogramarla.
17. Si el usuario tiene dos inasistencias de cita telefónica, internet y/o aplicación móvil, la tercera cita deberá realizarla de manera presencial.
18. La unidad médica deberá respetar el horario asignado para la atención médica, a efecto de que los usuarios y/o sus familiares no estén mucho tiempo en la sala de espera.

VIII. Funciones del personal de la Unidad Médica

Directores

1. Difundir, observar y supervisar la aplicación de los criterios de operación para el otorgamiento de la cita médica en el primer nivel de atención, establecidos para el Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet o aplicación móvil (SCMTI), así como presencial.
2. Supervisar que la cita médica subsecuente solicitada por el médico tratante para el control de usuarios crónicos (Hipertensión, diabetes, dotación de oxígeno, entre otros), se otorgue conforme a la indicación médica el mismo día en la unidad.
3. Supervisar la promoción con el usuario el uso de la cita médica vía Telefónica, Internet, y aplicación móvil a través de carteles, trípticos, perifoneo, videos y pláticas.
4. Actualizar la carga inicial por lo menos cada 3 meses (inmediatamente si hay algún cambio de horario, médico o consultorio).
5. Las modificaciones y/o actualizaciones de la carga inicial deberán solicitarse debidamente requisitadas (Excel y PDF) firmadas por el director y el sello de la Unidad Médica, a través de la Mesa Central de Servicios, Red Institucional 18181 opción 5.
6. Supervisar y analizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de la atención en primer nivel.
7. Mantener la distribución de los usuarios de forma equitativa en todos los consultorios (hacer el análisis de la asignación de colonias y usuarios por consultorio).
8. Supervisar que el usuario sea atendido en el horario en el que le fue asignada su cita médica.
9. Supervisar y medir los tiempos de espera dentro de la unidad para detectar áreas de oportunidad y poder realizar acciones de mejora.
10. Mantener vigente las Claves Asignadas de Usuario (**dar de baja o alta**) cuando el personal responsable de las mismas, cambie de

clínica de adscripción, se jubile, etc. Lo anterior de forma inmediata.

11. Dar seguimiento a las quejas que reciba el SCMTI y entregar el informe en el formato correspondiente (Ver Anexo 3) a las SGES y SPPS de las acciones de mejora.
12. Para desbloquear al usuario, se hará mediante la clave del Administrador de la Unidad Médica, para que mediante una búsqueda y capturando una justificación, puedan desbloquearlo, permitiéndole nuevamente la utilización del SCMTI.
13. Enviar la información a la Subdirección de Gestión Evaluación de forma mensual del formato de reasignación y programación de las citas realizadas en el periodo a informar.

Personal de Archivo Clínico

1. Identificar sus áreas de módulos de atención al usuario de forma visible y legible con señalamientos para el usuario (ejemplo. **ventanilla de SCMTI y ventanilla de citas presenciales**).
2. Realizar la programación de la cita subsecuente en el SCMTI.
3. En la Unidad Médica identificar a las personas que cuentan con una cita programada y cita presencial, a efecto de agilizar la atención.
4. Indicar a los usuarios con cita programada para que pasen directamente a la ventanilla de confirmación de citas.
5. El personal de archivo debe dar la instrucción en tiempo y forma para que el usuario acuda al Módulo de Somatometría sin que afecte el tiempo de su consulta médica y esta no sea cancelada (en caso de no contar con el Módulo de Somatometría, los signos vitales se tomarán durante la consulta).
6. Indicar a los usuarios que no cuentan con cita programada que esperen su turno para que sean atendidos. Los usuarios que acuden por primera vez se deberá verificar la vigencia de derechos

electrónica. Recordar que el presentar un talón de pago no es garantía de vigencia.

7. Ofrecer a los usuarios información sobre cita médica telefónica, internet y aplicación móvil.
8. En Cita Médica Presencial, solicitar al usuario únicamente una identificación oficial y/o el Carnet de citas y se le informa, en su caso que pase al módulo de somatometría.
 - a. Si el médico tratante tiene la consulta completa, se canalizará al usuario a un consultorio disponible.
 - b. En caso necesario se le otorgará consulta con el médico asignado para consulta presencial o en el siguiente turno.
 - c. En el turno vespertino, el personal de archivo clínico deberá estar capacitado para verificar la vigencia de derechos, aun cuando ya no haya personal de la ventanilla de vigencia de derechos, **se deberá brindar atención continua a los usuarios y no hacer que regresen al siguiente día.**
 - d. Programará la cita subsecuente en el SCMTI a solicitud del médico tratante.
9. Es responsabilidad del personal de archivo el tener los expedientes en tiempo y forma previa a la consulta, de los usuarios de cita programada.
10. El personal asignado al archivo clínico será responsable de la captura de las inasistencias aplicando la regla de que si tienen dos inasistencias, la tercera deberá hacerla presencial.
11. Tendrá la facultad de desbloquear lo anterior (volver a acceder al Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet).

Personal de Vigencia de Derechos

1. Realizar la vigencia de derechos en la ventanilla, y no enviar al usuario a su dependencia o a la delegación para que realice el trámite.
2. Para verificar la vigencia de derechos deberá solicitar únicamente los documentos estipulados en la normatividad.

3. Notificar al directivo de la unidad los casos de los usuarios que no cuenten con vigencia de derechos para establecer una conducta.

Personal de Trabajo social y/o Módulo de Atención al Usuario

1. Proporcionar información de la Cita Médica Telefónica, Internet y aplicación móvil (SCMTI), a través de pláticas, entrega de folletos, perifoneo, volantes o transmisión de videos en la sala de espera.
2. El personal, deberá apoyar a los usuarios a agendar su cita ya sea vía internet o telefónica en caso de requerirlo.
3. Apoyará para la programación de la cita subsecuente en el SCMTI.

IX. Responsabilidades de Áreas Centrales

Subdirección de Tecnología y Estrategia Digital

1. Establecer las políticas de operación del SCMTI con la participación de la SGES así como la SPPS.
2. Realizar la implementación y parametrización del SCMTI en la unidad médica, previa autorización de la SGES.
3. Controlar y dar seguimiento al call center y página de internet para el buen funcionamiento de estos.
4. Cuando existan dos inasistencias por parte del derechohabiente, deberá emitir las alertas de manera automática de que debe acudir a su clínica para concertar la cita. (Web Público, móvil y call center).
5. El otorgamiento de la cita programada será de 20 minutos por consulta familiar/general, y de 30 minutos por consulta de dental (primera vez y subsecuente).
6. Aplicar los cambios solicitados por la SGES en forma conjunta con la SPPS, de mejora del Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI) que sean necesarios.

7. Realizar las modificaciones de la carga inicial de las unidades médicas en el sistema, a solicitud de la SGES.
8. Proporcionar mensualmente información de quejas, bloqueos, Inasistencias, Cancelaciones, entre otros, del SCMTI a la SGES.
9. Reporte dinámico por fecha y/o periodo y unidad médica de usuarios que han sido bloqueados, con fecha de bloqueo/desbloqueo y frecuencia del mismo.

Dirección Normativa de Salud

Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

1. Establecer los criterios para el otorgamiento de la Cita Médica telefónica, internet, aplicación móvil y Presencial, conforme a la normatividad vigente.
2. Verificar y supervisar el otorgamiento de la Cita médica telefónica, internet, aplicación móvil y presencial en las unidades médicas, conforme a la normatividad vigente.
3. Dar seguimiento a las quejas presentadas del SCMTI en las unidades médicas y sugerir acciones de mejora en el ámbito de responsabilidad.
4. Establecer en corresponsabilidad con SGES el porcentaje de oferta de citas médicas en el SCMTI.
5. Verificar y dar seguimiento al porcentaje de oferta y bloqueo de cita médica del Sistema de Cita Médica Telefónica, Internet, aplicación móvil y presencial en conjunto con la SGES.

Subdirección de Gestión y Evaluación en Salud

1. Participar en forma conjunta con la Subdirección de Tecnología de la Información en el establecimiento los Criterios para el otorgamiento de la Cita Médica Telefónica, Internet, aplicación móvil y presencial.

- 2.** Establecer en corresponsabilidad con SPSS el porcentaje de oferta de citas médicas en el SCMTI.
- 3.** Verificar y dar seguimiento al porcentaje de oferta y bloqueo de cita médica del SCMTI en conjunto con la SPSS.
- 4.** Gestionar con la Subdirección de Tecnología de la Información las inconsistencias y mejoras al SCMTI.
- 5.** Analizar en conjunto con la SPSS las modificaciones solicitadas por las Unidades Médicas a la Carga Inicial.
- 6.** Autorizar y apoyar a la Subdirección de Tecnología de la Información en la implementación del SCMTI en nuevas Unidades Médicas.
- 7.** Gestionar la publicación mensual de la estadística de cita médica (quejas, bloqueos, inasistencias, cancelaciones, entre otras) en la Intranet del Instituto.

ANEXOS

ADDENDUM TRANSITORIO PARA LAS UNIDADES CON EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE CONSULTA EXTERNA (SICE)

1.- Que las unidades médicas envíen a través de la Mesa Central de Servicios (Red 18181 opción 5) la carga inicial completa (incluyendo todos los médicos de la unidad).

2.-La SGES enviará la carga inicial validada para que en su caso, la SPPS autorice los médicos a subir en la carga inicial para los trabajos del SICE (dar conocer el correo electrónico al que se enviará la carga inicial).

3.-La SPPS regresa el Vo.Bo. (Autorización o rechazo) a la SGES para la gestión con el área de Tecnología de la Información, para su aplicación.

Lo anterior con el fin de que la Guía Operativa para el Otorgamiento de la Cita Médica en el Primer Nivel de Atención, se establezca de manera genérica para el resto de las unidades.



Anexo 1

Formato de solicitud de bloqueo de consulta

Unidad Médica: _____

Nombre completo del Médico: _____

Número de Empleado: _____

Turno: _____ Consultorio: _____

Fechas a bloquear: _____

Motivo:

Documentos de soporte:

Sello de la Unidad Médica y Firma del
Director de la Unidad Médica

C.c.p. Subdelegación Médica



DIRECCIÓN MÉDICA
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

Anexo 2

Informe Mensual Delegacional de "Reasignación y Reprogramación de Citas en el Primer Nivel de Atención"

Delegación: (1) _____

Mes: (2)

UNIDAD MEDICA (3)	# DE CITAS NO OTORGADAS (4)	# CITAS REASIGNADAS (5)	# DE CITAS REPROGRAMADAS (6)	OBSERVACIONES (7)
Total (8)				

Responsable de la información (9)	Yo Bo Nombre y firma Subdelegado Médico (10)



DIRECCIÓN MÉDICA
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

INSTRUCTIVO DE LLENADO DEL FORMATO DE “Reasignación y Reprogramación de Citas en el Primer Nivel de Atención”

1. **Delegación.-** Nombre de la Delegación Estatal o Regional que reporta
2. **Mes.-** mes que reporta la información
3. **Unidad Médica.-** Enlistar todas las unidades médicas de primer nivel (UMF, CMF, CMFE) correspondientes a la delegación.
4. **# citas no otorgadas.-** total de citas médicas telefónicas /internet o presenciales no otorgadas en el mes por unidad médica por no acudir el paciente a la consulta
5. **# citas reasignadas.-** citas reasignadas de las citas disponibles por el rubro 4
6. **# citas reprogramadas.-** citas reprogramadas a pacientes programados que llegaron tarde a su cita de consulta médica.
7. **Observaciones.-** otra medida implementada y que reporten en este rubro se deberá reportar las unidades médicas que cuenten con ampliación de horario, y atención médica continua, otras medidas implementadas
8. **Total.-** total de cada uno de los rubros reportados
9. **Responsable de la información.-** persona responsable de la subdelegación médica que requisa el formato
10. **Nombre y firma del Subdelegado Médico.-** Nombre y firma autógrafa del Subdelegado Médico Delegacional



Dirección Médica
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

Anexo 3

Seguimiento de quejas del Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI)

Delegación _____

Unidad Médica _____

Mes de reporte _____

ANEXO 3

No.	Descripción	Acción de mejora implementada	Atendida	
			SI	NO
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Elabora _____

Subdirector _____

Valido _____

Director _____