



ISSESTE

GUÍA OPERATIVA

**“REASIGNACIÓN Y REPROGRAMACIÓN
DE LA CITA MÉDICA EN EL PRIMER
NIVEL DE ATENCIÓN”**

OCTUBRE, 2019

CONTENIDO

I. Introducción	3
II. Justificación.....	3
III. Objetivo General	4
IV. Generalidades de Operación.....	4
V. Criterios generales para la reprogramación y reasignación de cita presencial	5
VI. Criterios para el otorgamiento de cita médica presencial	6
VII. Criterios para el otorgamiento de la reprogramación y reasignación de cita médica.....	6
VIII. Funciones del personal de la Unidad Médica.....	8
Dirección Médica de la Unidad.....	8
Personal de Archivo Clínico.....	9
Personal de Vigencia de Derechos.....	10
Personal de Trabajo social y/o Módulo de Atención al Usuario	10
Subdelegación Médica.....	10
IX. Responsabilidades de Áreas Centrales.....	11
Subdirección de Tecnología de la Información.....	11
Dirección Normativa de Salud	11
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud	11
ANEXOS	13

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 de las personas usuarias, decide implementar como proceso de mejora la reprogramación y reasignación de cita, facilitando a la comunidad flexibilidad ante necesidades puntuales. Entre otros beneficios, permite una reducción drástica del tiempo de espera y una mejor distribución en horas pico de las citas programadas y que no fueron utilizadas porque el derechohabiente no llegó o llegó tarde.

Actualmente el Instituto cuenta con 1,093 unidades médicas que brindan consulta general y 278 unidades médicas que tienen en uso el Sistema de Cita Médica Telefónica e Internet (SCMTI), este sistema sirve 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 con la ayuda de las nuevas tecnologías.

II. Justificación

La actualización del presente documento tiene como propósito estandarizar y sistematizar los criterios de operación que permitan mejorar la administración de las citas programadas en el SCMTI en las que la persona derechohabiente no llegó o llegó tarde, y así poder brindar con oportunidad la atención médica en beneficio de los usuarios de cita presencial, otorgando el servicio con oportunidad y disminuyendo tiempos de espera.

III. Objetivo General

Establecer los criterios para la reprogramación y reasignación de la cita 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 el presente documento.

IV. Generalidades de Operación

Los criterios operativos de la presente son para el otorgamiento de la cita médica presencial excedente en la demanda 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. (Anexo 1). A continuación se enlistan las generalidades de lo antes referido:

1. Implantar criterios para la reprogramación y asignación de citas que incluya dos 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 dos formas de **reprogramación** son las siguientes:
 - a. Cita médica vía web clínica en aquellos casos a usuarios con enfermedades crónicas degenerativas, licencias médicas subsecuentes, receta subsecuente, usuarios para dotación de oxígeno, así como valoración de resultados de estudios de laboratorio, gabinete, patología, entre otros.
 - b. Ventanilla de archivo clínico para agendar cita “presencial o espontánea” (asignación y reprogramación).

3. 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.
4. El personal directivo de cada unidad médica debe supervisar el proceso de administración de las citas reprogramadas y reasignadas con el fin de otorgar con oportunidad y eficiencia la cita médica.

V. Criterios generales para la reprogramación y reasignación de cita presencial:

- a) La oferta para los usuarios en la unidad médica será tomando en cuenta el porcentaje de inasistencia de los derechohabientes en horas y días pico.
- b) La Unidad Médica deberán tomar las medidas correspondientes para establecer las estrategias necesarias y evitar la negativa de otorgamiento de la cita médica.
- c) Dentro de este mismo punto todos los médicos odontólogos de la Unidad deberán incluirse en estos criterios.
- d) El Directivo de la Unidad Médica deberá realizar un análisis de las quejas del SCMTI, publicadas en la página de Intranet del Instituto. Así como copilar las acciones de mejora implementadas y seguimiento de las mismas, y enviar el informe mensual a la Dirección Normativa de Salud por medio de la Subdirección de Prevención y Protección a la Salud.
- e) El recordatorio de la cita programada a través de los mensajes de textos (SMS) será al momento de agendarla.
- f) Si el usuario cuenta con una cita programada por teléfono o internet o aplicación móvil, la ventanilla de Confirmación de Citas, y luego tarde no le solicitará documentos comprobatorios.

VI. Criterios para el otorgamiento de cita médica presencial

1. Las citas presenciales **se otorgan de manera continua** durante toda la jornada laboral que brinda la Unidad Médica, conforme a la oferta diaria, llevando a cabo el **programa de reprogramación y reasignación de citas**.
2. 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.
3. 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 (Anexo 2).
4. Será facultad del Director de la Unidad Médica o el 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).
5. 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 reprogramación y reasignación de cita médica

1. El otorgamiento de la cita reprogramada y reasignada será de 20 minutos por consulta familiar/general, y de 30 minutos por consulta de odontología (primera vez y subsecuente).
2. La Unidad Médica deberá asignar y verificar la identificación de una **ventanilla para confirmar cita telefónica, internet y móvil**.
3. 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, entre otras.

4. La unidad médica deberá registrar en la plataforma del SIMEF y en la carga inicial de SCMTI el total de médicos de medicina familiar, general y odontología de acuerdo a su plantilla asignados a la consulta externa, y los autorizados para cita médica presencial.
5. La Unidad Médica podrá reprogramar o reasignar una cita perdida por los usuarios que no acudan en su horario asignado, y ésta se otorgará como cita presencial.
6. La Unidad Médica deberá difundir y promover el uso adecuado y la puntualidad del SCMTI entre los usuarios para que conozcan el procedimiento de agendación de cita médica telefónica, internet y aplicación móvil.
 - a. Los horarios de atención son de lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas.
7. Se deberá programar o reprogramar citas a los usuarios en el consultorio asignado, siempre y cuando existan horarios disponibles, si no tendrá que agendarse en otro con disponibilidad.
8. 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.
9. La unidad médica deberá respetar el horario asignado y la programación de la agenda para la atención médica, a efecto de que los usuarios y/o sus familiares no estén mucho tiempo en la sala de espera.
10. Se puede basar la inferencia de la reprogramación de citas en el **“Indicador de porcentaje de consulta no otorgada”, del Tablero de Control de Capacidad Resolutiva (TCCR)** del primer nivel de atención, donde el valor de referencia esperado debe ser menor a 5% de consulta no otorgada del total de consulta de la unidad médica.

VIII. Funciones del personal de la Unidad Médica

Dirección Médica de la Unidad

1. Difundir, observar y supervisar la aplicación de los criterios de operación para el otorgamiento de la reprogramación y reasignación de cita presencial.
2. Realizar el análisis de porcentaje y el motivo de inasistencia del derechohabiente para demanda por cita presencial, y tener un diagnóstico de este tema para implementar acciones correctivas y de mejora continua.
3. 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.
4. Supervisar la promoción con el usuario del uso de la cita médica vía Telefónica, Internet, y aplicación móvil a través de carteles, trípticos, perifoneo, videos y pláticas.
5. Supervisar y analizar el cumplimiento de la normatividad vigente institucional y sectorial en materia de la atención en primer nivel.
6. 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).
7. Supervisar que el usuario sea atendido en el horario en el que le fue asignada su cita médica.
8. Supervisar y medir los tiempos de espera dentro de la unidad para detectar áreas de oportunidad y poder realizar acciones de mejora.
9. Dar seguimiento a las quejas, y comunicarlas a la Dirección Normativa de Salud, así como las acciones de mejora (Anexo 3).

10. Analizar y enviar el reporte correspondiente a la Subdelegación Médica.

Personal de Archivo Clínico

1. Identificar 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. En la Unidad Médica identificar a las personas que cuentan con una cita programada y que no han acudido a confirmarla, con la finalidad de reasignarla, a efecto de agilizar la atención.
3. 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).
4. 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.
5. Ofrecer a los usuarios información sobre cita médica telefónica, internet y aplicación móvil.
6. En Cita Médica Presencial, solicitar al usuario únicamente una identificación oficial y/o el Carnet de citas, e informar 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.

7. Es responsabilidad del personal de archivo el tener los expedientes en tiempo y forma previa a la consulta, de los usuarios de cita programada y presencial.

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 reprogramación y/o reasignación de la cita no utilizada por el Derechohabiente.

Subdelegación Médica

1. Difundir y verificar la aplicación de la presente Guía operativa en las unidades médicas que brindan el primer nivel de atención, del ámbito de su competencia.
2. Coordinar las acciones correspondientes y apoyo a las unidades médicas.
3. Concentrar y analizar el informe enviados por las unidades médicas.

4. Enviar la información vía correo electrónico en forma mensual a las áreas centrales correspondientes.
5. Dar seguimiento a las quejas emitidas por el derechohabiente.
6. Proponer y realizar acciones de mejora al proceso de las unidades médicas para homologar su aplicación.

IX. Responsabilidades de Áreas Centrales

Subdirección de Tecnología de la Información

1. El otorgamiento de la cita reprogramada será de 20 minutos por consulta familiar/general, y de 30 minutos por consulta de dental (primera vez y subsecuente), en el SCMTI.
2. Proporcionar mensualmente información de quejas, bloqueos, Inasistencias, Cancelaciones, entre otros, del SCMTI a la Subdirección de Gestión y Evaluación en Salud (SGES) de la Dirección Normativa de Salud.

Dirección Normativa de Salud

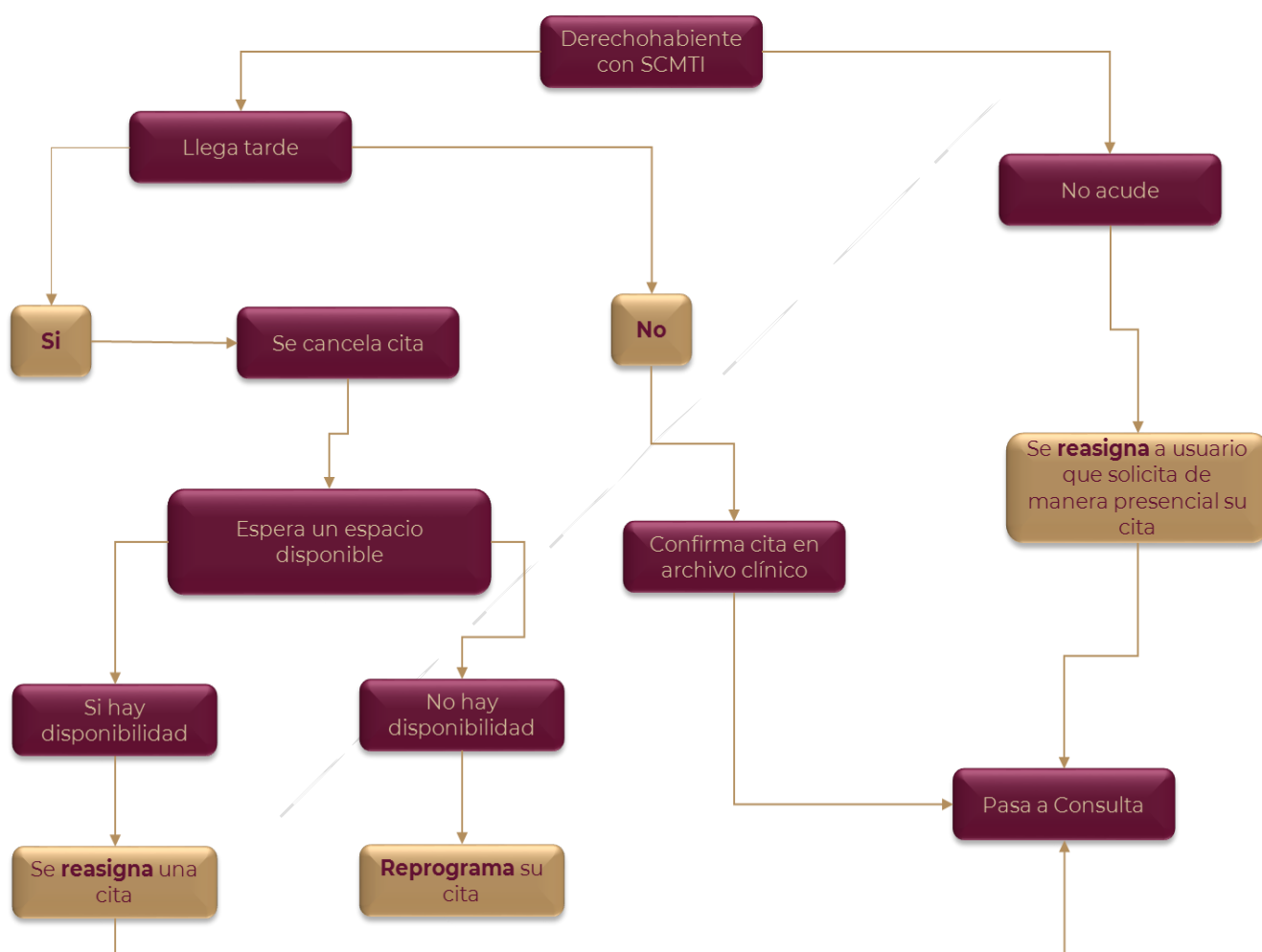
Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

1. Establecer los criterios para el otorgamiento de la reprogramación y reasignación de citas de consulta general/familiar y odontología conforme a la normatividad vigente.
2. Verificar y supervisar el otorgamiento de las citas reasignadas y reprogramadas en las unidades médicas, conforme a la normatividad vigente, conforme al ausentismo del derechohabiente reportado.
3. Dar seguimiento a las quejas presentadas 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.
6. Verificar la publicación mensual de la estadística de cita médica (quejas, bloqueos, inasistencias, cancelaciones, entre otras) en la Intranet del Instituto.
7. Analizar el informe enviado por las Delegaciones, para las acciones de mejora de las unidades médicas.
8. Dar seguimiento mensual y retroalimentación a las delegaciones de los porcentajes de ausentismo con la reprogramación y reasignación de las citas.

ANEXOS

Anexo I “Flujograma para la reasignación y reprogramación de citas”





DIRECCIÓN NORMATIVA DE SALUD
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)

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



Anexo 3

Delegación

Unidad Médica

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

Subdirección de Prevención y Protección a la Salud

Mes de reporte

ANEXO 3

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

Elaboro

Subdirector

Valido

Director