



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/2011

Administrador de Proceso:	Coordinación C.E.S.P.I.
Responsable de Proceso:	Coordinación C.E.S.P.I.

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preconsulta</li><li>• Entrevista Psicológica</li><li>• Aplicación de pruebas psicológicas</li><li>• Estudios socioeconómicos para fijar cuotas de pago de consulta</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el paciente termine su tratamiento psicológico, supere la problemática a la que se ve expuesto y mejore su situación logrando una mejor calidad de vida.</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de EGG</li><li>• Ficha de cita de EGG</li><li>• Estudio Socioeconómico para fijar cuota de EGG</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el paciente obtenga los resultados y la interpretación del EGG</li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preconsulta</li><li>• Entrevista Psicológica</li><li>• Valoración Neuropsicológica</li><li>• Estudios socioeconómicos para fijar cuotas de pago de consulta</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Que el paciente reciba el tratamiento neuropsicológico en tiempos breves</li></ul>	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapeutas</li><li>• Personal del C.E.S.P.I.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pacientes que acuden a terapia.</li><li>• Pacientes que requieren EGG.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• C.E.S.P.I.</li></ul>
Partes Interesadas (ISO 9004:2000; (4.4)		<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal del C.E.S.P.I.</li><li>• Usuarios del C.E.S.P.I.</li></ul>	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos		Ambiente de trabajo (6.4)
Psicoterapeutas, Trabajo Social, Recepcionista, Alumnos de Servicio Social y Estancia Integrativa Básica.	Cubículos, Consultorios, Escritorios, Sillas, Material Psicométrico. Computadoras, Impresoras.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza y orden del C.E.S.P.I.</li><li>• Ambiente tranquilo y silencioso.</li></ul>



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/2011

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Lograr la permanencia del 75% de los pacientes en la atención psicológica hasta resolver su problemática y en un mediano plazo (aproximadamente de un año) pueda ser dado de alta. Asistencia.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Titular de la Coordinación del C.E.S.P.I.	$\frac{\text{Egresos}}{\text{Ingresos}} \times 100 = \%$	Semestralmente
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
La formación de profesionales e investigadores competentes que satisfagan los requerimientos de la comunidad universitaria y de la sociedad.	Objetivo 3: Extender a los servicios institucionales a la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecer 1600 consultas de Psicología Clínica durante la administración.</li> <li>Ofrecer 560 consultas de atención psicológica educativa durante la administración.</li> <li>Realizar 400 atenciones inmediatas de intervención en crisis.</li> <li>Ofrecer el servicio de electroencefalografía.</li> <li>Realizar los estudios socioeconómicos solicitados por cada paciente que ingrese al C.E.S.P.I.</li> </ul>

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes que requieran atención psicológica o electroencefalografía.</li> <li>Pacientes que realicen trámites de ingreso.</li> <li>Asistencia para la asignación del costo del servicio requerido.</li> </ul>

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo y espacio para atención.</li> <li>Electroencefalograma.</li> <li>Primeros auxilios psicológicos.</li> <li>Laboratorio de neuropsicología.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se programa su cita para consulta.</li> <li>Aplicar el estudio socioeconómico.</li> <li>Solicitar cita de electroencefalograma.</li> <li>Que el paciente venga en crisis. Atención inmediata.</li> <li>Solicitar tratamiento neuropsicológico</li> </ul>
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pruebas psicológicas y material terapéutico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adquisición de pruebas psicológicas y material terapéutico.</li> </ul>
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N/A</li> </ul>



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/2011

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
UAEM	<ul style="list-style-type: none"><li>Legislación universitaria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cumplir con la legislación universitaria.</li></ul>
Interacción de procesos		
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)	
1. Recursos Humanos de la U.A.E.M.	1. Recursos para el personal.	
2. Recursos materiales de la U.A.E.M.	3. Mantenimiento e infraestructura para el C.E.S.P.I.	

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	N/A	Identificación	N/A
Manipulación y Embalaje:	N/A	Verificación	N/A
Almacenamientos y Protección:	N/A	Protección	N/A

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención a usuarios	Titular de la coordinación del C.E.S.P.I.	$\frac{\text{Suma de \% de Respuestas} \times 100}{\text{No. De Cuestionarios}} = \%$	Semestralmente

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Asistencia del paciente a la terapia psicológica	Titular de la coordinación del C.E.S.P.I.	$\frac{\text{Asistencia} \times 100}{\text{No. De sesiones}} = \%$	Bimestralmente.

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Preconsulta	Hoja de preconsulta. Bimestralmente
II	Consulta	Nota de evolución. Bimestralmente
III	Alta de paciente	Formato de alta o baja del paciente. Bimestralmente

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Preconsulta	La problemática del paciente para asignar terapeuta responsable.	Hoja de preconsulta.	Bimestralmente	Responsable de la preconsulta	Reunión para validar el ingreso del paciente entre el responsable de la preconsulta y el terapeuta.



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/2011

Estudio Socioeconómico	La condición socioeconómica del paciente	Formato de Estudio Socioeconómico	Bimestralmente	Estudio Socioeconómico completo y firmado por la Trabajadora Social.	En base al Estudio Socioeconómico se asigna cuota de recuperación.
Consulta	Asistencia del paciente al tratamiento	Nota de Evolución	Bimestralmente	Nota de evolución firmada por el terapeuta, comprobando el 75% de las asistencias del servicio.	Asistencia del paciente para evitar su baja (inasistencias seguidas sin aviso)
EGG (si se solicita)	Que se realicen los electroencefalogramas en la fecha establecida	Agenda del EEG	Bimestralmente	Impresión, interpretación y entrega del EGG firmado por el técnico	Actividades para la toma de EGG
Laboratorio de Neuropsicología	Asistencia del paciente al tratamiento	Nota de Evolución	Bimestralmente	Nota de evolución firmada por el terapeuta, comprobando el 75% de las asistencias del servicio.	Asistencia del paciente para evitar su baja (inasistencias seguidas sin aviso)

\*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Que no se entregue la ficha a la hora establecida	En caso de que no la recepcionista no llegara a tiempo, que se encuentre otra persona que pueda entregar las fichas.
Que el psicólogo responsable de la preconsulta no esté presente	Que otro psicólogo tome su lugar ese día
Que el psicólogo no de la preconsulta en la hora señalada.	Que otro psicólogo tome su lugar ese día
El tiempo de sesión se extiende por necesidades propias del paciente	Informar al siguiente paciente que espere un momento mientras el terapeuta termina con el paciente anterior.
Que no se tome el EGG en la fecha y hora asignada porque el técnico no esté presente.	Reprogramar cita para EGG y en la agenda se escribe la leyenda "reprogramada para"
Que no estén en existencia los insumos o el aparato esté descompuesto.	Si el aparato no funciona o no hay insumos para el estudio cancelar al paciente con anticipación.
Que el psicólogo no de el tratamiento de neuropsicología en la fecha señalada.	Cancelar al paciente con anticipación.
No contar con el recurso económico para realizar la visita domiciliar por parte de Trabajo Social	Gestionar los recursos a la Coordinadora del C.E.S.P.I.



Versión vigente No. 01 Fecha: 31/10/2011

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
01	31/10/2011	Coordinación del C.E.S.P.I.	Dirección de la D.O.D.A.	Se transfiere la información de las Tablas al Plan de Calidad.