

Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	Ingreso a Consulta de Primera Vez en el CREE Toluca.			
Categoría	Mejora de la gestión pública.	Tema central	Simplificación de trámites y servicios.	
Población objetivo	Personas con discapacidad.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Abril de 2005.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Enero a junio de 2017.
Página web, facebook o twitter de la práctica	https://www.facebook.com/pages/Centro-de-Rehabilitaci%C3%B3n-y-Educaci%C3%B3n-Especial-Toluca-CREE/105434199533470			
II. Resumen ejecutivo				
<p>Brindar atención médica a personas con discapacidad transitoria, permanente o en riesgo de padecer una discapacidad de tipo neuromotor, visual, auditiva, de lenguaje o intelectual, mediante la instrumentación de un plan de tratamiento que incida o modifique favorablemente la evolución de los procesos discapacitantes, realizado en la consulta médica de primera vez.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
Demora para recibir atención médica y paramédica de hasta tres días a los clientes externos de nuestra institución (pacientes).				
Objetivo general	Lograr que el 87% de los pacientes tengan una estancia en el centro de menos de cuatro horas, durante su ingreso a la consulta de primera vez.			
Objetivos específicos	Lograr un servicio de atención médica eficiente en tiempo y forma.			
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas			
Se han establecido tiempos para la valoración y atención de los pacientes, designando sólo tres pacientes a los médicos residentes.	Permanencia de más de cuatro horas que se solucionó con la implementación de una hoja viajera colocada en el expediente clínico, donde se especifica la hora inicial y final en que se recibe al paciente.			
Requerimiento de cambios legales y/o normativos	Lecciones aprendidas			

Ninguno.					A través de las herramientas estadísticas (Ishikawa y Pareto) se establecieron las						
					acciones correctivas y/o preventivas con la intención de evitar caer en un problema que afectara el proceso.						
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?						
Sí:	Fecha:		Sector	Público Privado	No X	Sí:	Fecha:		Sector	Público Privado	No X
Describir:					Describir:						
IV. Requerimientos técnicos											
Recursos humanos			<ul style="list-style-type: none"> • Tres encargadas de recepción. • Cuatro trabajadoras sociales. • Un cajero. • Cinco médicos especialistas en rehabilitación. • Un médico especialista en Comunicación Humana. • Médicos residentes. • Dos psicólogas. • Una enfermera. 								
Recursos financieros			Gasto corriente.								
Recursos tecnológicos			<ul style="list-style-type: none"> • Área de valoración. • Instrumentación médica: estetoscopio, esfigmomanómetro, goniómetro, básculas, martillo de reflejos, plantoscopio, negatoscopio, cinta métrica. • Equipo de cómputo. • Material de papelería. 								
¿Cuenta con derechos de autor?			No.								
Licenciamiento			<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008. • Intertek Testing Services de México, S.A. de C.V. • Certificate number: US-3093e. • Initial certification date: 29/april/2005. • Certificate issue date: 24/april/2014. • Certificate expiry date: 24/april/2017. 								
V. Resultados e Impacto											
Resultados alcanzados											
Cualitativos			<ul style="list-style-type: none"> • Se redujo el tiempo de espera para recibir atención médica. • Calidad en la atención médica al paciente de primera vez. • Se eliminaron los tiempos de espera fuera del CREE. 								

Cuantitativos	Se logró que el 99% de una muestra de 987 pacientes, permaneciera menos de cuatro horas en espera de atención médica de primera vez.		
Beneficiarios	Pacientes de ingreso de primera vez en el CREE.		
Gráficos	-		
Ahorros obtenidos			
Recursos materiales y financieros	Ahorro de tiempo laboral para brindar más atención a pacientes de consulta subsecuente y de terapias.		
Tiempo	Reducción de tiempo de espera.		
Indicadores utilizados	-		
Aspectos innovadores	El paciente cuenta con el plan de tratamiento al término de la atención médica así como la cita de la consulta médica subsecuente.		
Evidencia de resultados	Expediente clínico debidamente requisitado.		
VI. Transferencias			
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<input checked="" type="checkbox"/>	No
Especificar:			
Requerimientos			
Gestión (procedimiento)	Contar con una Unidad de Calidad y Tecnologías de la Información.		
Económicos (costos)	Recursos económicos para el pago de la certificación.		
Tecnológicos	Contar con el equipo humano que se designe en el establecimiento y desarrollo del proceso de certificación.		
Legales	Ninguno.		
Otros	Ninguno.		
Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguno.
VII. Contacto			
Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable			
Secretaría u Organismo Auxiliar	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM).		
Unidad administrativa	Centro de Rehabilitación y Educación Especial Toluca.		
Domicilio	Felipe Ángeles S/N, Col. Villa Hogar, C.P. 50170, Toluca, México.		
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica			
Nombre	DR. en A.D. Gerardo Huitrón Aparicio.		

Cargo	Coordinador del Centro de Rehabilitación y Educación Especial Toluca.					
Teléfono(s)	(722) 2174542.			Fax: (722) 2195468.		
Domicilio	Felipe Ángeles S/N, Col. Villa Hogar, C.P. 50170, Toluca, México.					
Correo electrónico	cree.difem@edomex.gob.mx					
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México						
Pilar/Eje Transversal	Pilar 1: Gobierno Solidario.					
Objetivo	Alcanzar una sociedad más igualitaria a través de la atención a grupos en situación de vulnerabilidad.					
Estrategia	Brindar una atención especial a personas con discapacidad.					
Línea de acción	Impulsar políticas públicas integrales de atención a la discapacidad.					
X. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí		No	X	¿Dónde?:	
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		No		Nombre de la práctica(s):	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	No		Nombre del trámite(s) o servicio(s):	Ingreso a la consulta médica y paramédica de primera vez al CREE
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	No		¿De qué forma?:	Disminuyendo tiempos de espera.
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	No		En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Puede utilizarse en cualquier proceso médico.
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	No			

¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Se busca prestar un servicio de calidad a los pacientes.
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	No		¿Por qué?:	Eficiente el servicio.