

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Ingreso a Consulta por 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					
¿La práctica es vigente?	Sí	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	abril 2005-diciembre 2018		
	X					
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						
Brindar en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial Toluca (CREE) 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, realizado en la consulta médica por primera vez.						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
Se redujo la estancia en el centro del paciente a un tiempo menor de 4 horas, ya que antes podía permanecer más tiempo en horas o incluso en días la atención por primera vez en la consulta médica.						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí		¿Dónde?		No	X
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		Nombre de la práctica(s)		No	
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Ingreso a la consulta médica y paramédica de primera vez al CREE.	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Disminuyendo tiempos de espera	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?		No	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Puede utilizarse en cualquier proceso médico	No	

¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí	X	Tipo de documentación	En el manual de calidad y los FO que la conforman	No						
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Se busca prestar un servicio de calidad a los pacientes.	No						
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Se eficiente el servicio, se establecieron tiempos para la valoración y atención de los pacientes, designando sólo tres pacientes a los médicos residentes.	No						
IV. 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 (pacientes) de nuestra institución.											
Objetivo general	Lograr que el 93% de los pacientes tengan una estancia en el centro de menos de cuatro horas, durante su ingreso a la consulta por primera vez.										
Objetivos específicos	Lograr un servicio de atención médica eficiente en tiempo y forma.										
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?	Sí X		No								
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	26/01/2018										
Mejoras que ha realizado											
Se realizó la migración de la normatividad a la ISO 9001:2015.											
Operación o funcionamiento de la mejor práctica											
Antes			Después								
No se tenía un plan de acciones, se atendía de manera secuencial, sin previa valoración.			Ahora se realiza el plan de acciones correctivas y la matriz de riesgos que nos permiten prevenirlos y proponer las acciones para evitarlos en caso de existir.								
Estrategia de implementación	Se han establecido tiempos para la valoración y atención de los pacientes.										
Requerimiento de cambios legales o normativos	Ninguno										
¿Ha participado en algún concurso?					¿Ha sido premiada?						
Sí	Fecha:		Sector	Público	No	Sí	Fecha:		Sector	Público	No
			Privado	X					Privado	X	
Describir: N/A					Describir: N/A						

V. 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 por primera vez. Se eliminaron los tiempos de espera fuera del CREE. 	
Cuantitativos	Se logró aumentar el indicador a un 93% de los pacientes que son atendidos en el CREE, para que permanecieran menos de cuatro horas en espera de atención médica por primera vez.	
Beneficiarios	Pacientes de ingreso de primera vez en el CREE.	
Gráficos	N/A	
Ahorros obtenidos		
Recursos materiales y financieros	Ahorro de tiempo laboral para brindar más atención a pacientes de consulta subsecuente y de terapias.	
Tiempo	Ahora, el tiempo de permanencia en el centro del paciente que acude a consulta por primera vez es menor a 4 horas.	
Indicadores utilizados	<ol style="list-style-type: none"> Tiempo de permanencia menor a 4 horas en el centro para la consulta de atención por primera vez. Satisfacción del cliente, el paciente contesta una encuesta al final de su atención para calificar el nivel de atención que recibió. 	
Aspectos que destacan de la mejor práctica (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 <input type="checkbox"/>	
Mediante previo análisis que permita detectar la anomalía a subsanar, una vez identificada, adaptar los puntos de acción a su contexto.		
Requerimientos		
Gestión	Buscar orientación en la Unidad de Calidad y Tecnologías de la Información, que da los procesos que mejoran la calidad y la productividad.	
Económicos	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.	
Otros	N/A	
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A
	Municipios:	N/A
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A
	Otro:	N/A
VII. 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	

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, Estado de México
Correo electrónico	cree.difem@edomex.gob.mx
Nombre del enlace	Dr. en A.D. Gerardo Huitrón Aparicio
Datos del enlace	(722) 2174542 cree.difem@edomex.gob.mx
IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023	
Pilar	Estado de México socialmente responsable, solidario e incluyente
Eje Transversal	Gobierno capaz y responsable
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