



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana

Oportunidades de mejora

Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Sistema de Atención Integral a la Salud	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Consulta Externa	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		31	01	2024
Proceso nivel 3:	Recepción y Archivo			

No.	Oportunidad de mejora	Responsables de aplicarla		Tiempo requerido para aplicar la oportunidad de mejora		Acciones a realizar para su aplicación	Recursos necesarios	Evaluación del impacto de la mejora
		Área	Responsable	Fecha inicial	Fecha final			
1.	Solicitud al derechohabiente que mantenga actualizada su información al momento de agendar su cita por medio de la aplicación o por internet, para la actualización del número telefónico.	Recepción	Personal operativo	13/03/2023	13/03/2024	Acuerdo con la DOITI para la creación de un campo para que el derechohabiente ingrese su número telefónico.	-Informáticos (correo institucional) -Humanos (analista de sistemas)	Se logró la creación del campo para el ingreso del número telefónico, la actualización telefónica se va realizando en forma lenta porque es personal cada usuario debe realizarla.
2.	Promover entre la población derechohabiente el compromiso de llegar con anticipación a su cita.	Coordinación administrativa	Analista de sistemas	13/03/2023	31/03/2023	Agregar la leyenda de "llegar 10 minutos antes del horario de su consulta agendada" a la notificación que se genera de manera automática al correo institucional.	-Informáticos (correo institucional) -Equipo de computo -Humanos (coordinación médica, coordinación administrativa y analista de sistemas)	Se agregó la leyenda en la notificación de la cita, con lo cual los pacientes en su mayoría llegan de forma puntual a su cita solo un 5 % aún se retrasa.
3.	Promover el uso de la aplicación móvil y página web del SAISUV para agendar o cancelar sus citas con anticipación.	Coordinación médica	Coordinadora médica	21/03/2023	21/04/2023	Compartir información a través de capsulas informativas sobre el uso adecuado de la aplicación móvil y página web para proyectarlas en la sala de espera, así como su difusión en la página de Facebook.	-Informáticos (correo institucional) -Equipo de computo -Humanos (coordinación médica) -Tecnologías de información y comunicación (celular, Facebook)	Se realizó la promoción de capsulas informativas con lo que se ha logrado que utilicen la página web en un 36 % y la aplicación móvil en un 15 %. Como lo reportan las encuestas de salida.



Universidad Veracruzana

Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad Veracruzana
Oportunidades de mejora
Id. SGCUV-GE-F-21

Entidad académica o dependencia:	Sistema de Atención Integral a la Salud	Fecha de elaboración/ actualización:		
Proceso nivel 1:	Consulta Externa	Día	Mes	Año
Proceso nivel 2:		31	01	2024
Proceso nivel 3:	Recepción y Archivo			

Dra. Elizabeth Soler Huerta
Coordinadora médica

Propone

Dra. María de Lourdes Bonilla Pastrana
Coordinadora general

Autoriza