1. Ficha indicador

CONCEPTO	**DESCRIPCIÓN**
INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO	
1.Estándar	**Pacientes de primera vez y servicios contratados en el C.A.P. durante el mes**
2. Problema detectado	**Falta de información sobre el seguimiento a pacientes y servicios ofertados durante el mes**
3. Nombre del indicador	**Número de pacientes de primera vez atendidos y servicios contratados durante el mes**
4.Algoritmo	= **Total de pacientes 1ra vez** / **Total de pacientes atendidos** X 100
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	**Cantidad de pacientes que llegan al servicio de psicología por primera vez al mes y el tipo de servicios contratados.**
6. Objetivo	**Conocer el número de nuevos pacientes atendidos durante el mes y compararlo con los servicios ofrecidos, para poder implementar estrategias que permitan incrementar la atracción de los mismos**
7.Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

	evaluando? **C.A.P/ATENCIÓN A CLIENTES/ PROMOCIÓN** ¿Qué áreas del hospital están involucradas? **C.A.P/ATENCIÓN A CLIENTES** ¿Los pacientes y familiares están involucrados? **NO**
8. Proceso (método) de obtención	**El equipo del C.A.P. recolectará la información de los servicios otorgados durante el mes mediante una base de datos, posteriormente los datos serán analizados y se presentarán de forma mensual en la reunión asignada.**
9. Frecuencia de revisión	**Mensual**
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? **Dirección C.A.P.** ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? **Dirección C.A.P. y Psicólogo C.A.P.**

2. Recolección de datos

Se debe indicar y/o demostrar de donde se obtiene la información del indicador **Base de datos**

Centro Atención Psicológica	INDICADORES SEMANALES CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA			
NÚMERO DE EXPEDIENTE	1RA VEZ O SUBSECUENTE	PERFIL	SERVICIO	ESTATUS
CEMA-034587				REAGENDADA
CEMA-032998				REAGENDADA
CEMA-034587	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-033956	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-000239	SUBSECUENTE	EXTERNO	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	REALIZADA
CEMA-031617				REAGENDADA
CEMA-033585	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-032680	SUBSECUENTE	EXTERNO	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	REALIZADA
CEMA-034664	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-033144	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-033523	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA
CEMA-033724				REAGENDADA
CEMA-034921	SUBSECUENTE	EXTERNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\textbf{Total de pacientes 1ra vez}}{\textbf{Total de pacientes atendidos}} \times 100 \quad \frac{\textbf{Total servicio contratado (específico)}}{\textbf{Total de pacientes atendidos}} \times 100$$

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

4. Resultados del algoritmo

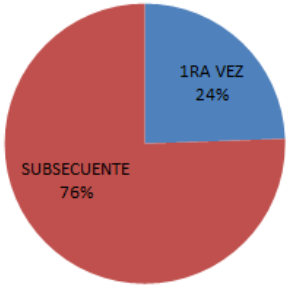
Colocar el algoritmo con los resultados de los meses que se van a presentar

$$\frac{11}{45} \text{ X } 100 = 24\% \qquad \frac{33}{45} \text{ X } 100 = 73\%$$

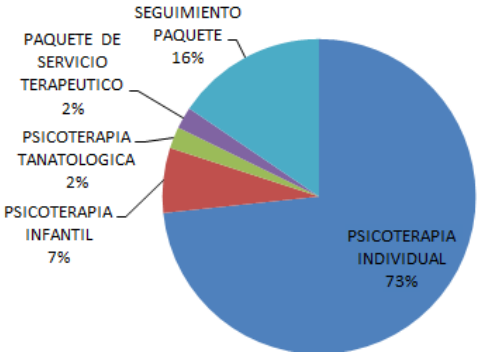
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

NOVIEMBRE

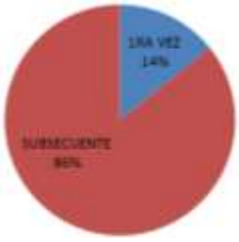


NOVIEMBRE

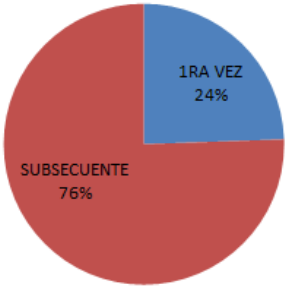


6. Representación gráfica comparativa

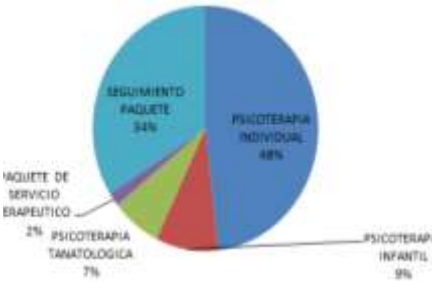
Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



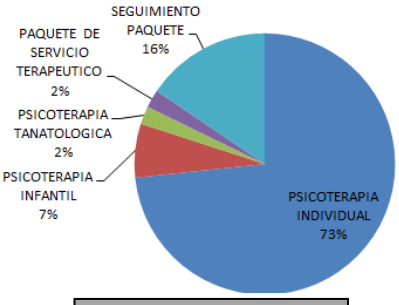
OCTUBRE



NOVIEMBRE



OCTUBRE



NOVIEMBRE

Elaboró	Validó
NOMBRE PUESTO	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

7. Conclusiones

De acuerdo a los datos obtenidos durante la revisión de indicadores se observa que el **24%** de los pacientes atendidos son de **primera vez**, el servicio más contratado es **psicoterapia individual** seguido de **psicoterapia infantil.**

Los pacientes subsecuentes siguen siendo mayoría, las sesiones realizadas a seguimientos de paquetes, corresponden al **16%** de las sesiones realizadas durante el mes.

Se observa que durante el mes de noviembre los pacientes subsecuentes realizaron más sesiones individuales que en paquetes.

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.