

**INFORME DE INDICADOR DE RESULTADO  
CONSULTAS PSICOLÓGICAS REALIZADAS**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 4.0	Página 1 de 5

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO</b>	
1. Estándar	
2. Problema detectado	<b>Ausentismo y cancelación de pacientes a consultas en el servicio de psicología</b>
3. Nombre del indicador	Porcentaje de consultas agendadas que se llevan a cabo vs consultas reagendadas y canceladas
4. Algoritmo	$\frac{\text{# DE SESIONES REALIZADAS}}{\text{# DE PACIENTES AGENDADOS}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	<b>Porcentaje de pacientes que reagendan o cancelan sus citas comparado con los pacientes que si acuden</b>
6. Objetivo	<p><b>¿Qué se pretende con este indicador?</b> Medir el porcentaje de pacientes que no asisten o reagendan sus consultas y las principales razones por las que no acuden a sesión.</p> <p><b>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?</b> Identificar el porcentaje de pacientes que cancela o reagendan sus consultas</p> <p><b>¿A dónde se quiere llegar con este indicador?</b> Conocer las principales causas de cancelación o reagenda de consultas por parte de los pacientes para generar estrategias y disminuir el ausentismo.</p> <p><b>¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso?</b> 100% de citas agendadas realizadas</p>
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? <b>Psicología/Atención al cliente</b>

Elaboró	Validó
YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO	JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

**INFORME DE INDICADOR DE RESULTADO  
CONSULTAS PSICOLÓGICAS REALIZADAS**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 4.0	Página 2 de 5

	¿Qué áreas del hospital están involucradas? <b>CAP, Atención al cliente</b> ¿Los pacientes y familiares están involucrados? <b>Si</b>
8. Proceso (método) de obtención	<b>El área de recepción CAP se comunica con los pacientes para confirmar asistencia 1 día antes de cada sesión, en caso de cancelación o reagenda indaga los motivos y los registra en la base de datos.</b>
9. Frecuencia de revisión	<b>Mensual</b>
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? <b>Centro de Atención Psicológica</b> ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? <b>Dirección C.A.P. y Psicólogo C.A.P.</b>

**2. Recolección de datos**

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

 <b>INDICADORES SEMANALES CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	
--	---

NÚMERO DE EXPEDIENTE	1RA VEZ O SUBSECUENTE	PERFIL	SERVICIO	ESTATUS	EXPEDIENTE COMPLETO	MOTIVO DE CANCELACIÓN O REAGENDA
201900093	SUBSECUENTE	ALUMNO	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	REALIZADA	SI	Periodo transitorio academico
221177150				REAGENDADA	NO	
CEMA-044152				REAGENDADA		
221603874	SUBSECUENTE	ALUMNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA		
1.919E+296	SUBSECUENTE	ALUMNO	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	REALIZADA		
221177150				REAGENDADA		
201304084	SUBSECUENTE	ALUMNO	SEGUIMIENTO PAQUETE	REALIZADA		
CEMA-037231	1RA VEZ	EXTERNO	PSICOTERAPIA INDIVIDUAL	REALIZADA		

Elaboró	Validó
YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO	JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

**INFORME DE INDICADOR DE RESULTADO  
CONSULTAS PSICOLÓGICAS REALIZADAS**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 4.0	Página 3 de 5

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$\frac{\# \text{ de citas realizadas}}{\# \text{ de pacientes agendados}} \times 100 =$$

# de pacientes agendados

**4. Resultados del algoritmo**

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

$$\frac{33}{39} \times 100 = 85\%$$

**Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró  YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO	Validó  JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
---	--

INFORME DE INDICADOR DE RESULTADO  
CONSULTAS PSICOLÓGICAS REALIZADAS

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 4.0	Página 4 de 5

**5. Representación gráfica comparativa**

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



**6. Conclusiones**

De acuerdo a los datos obtenidos durante la revisión de indicadores se observa un 85% de consultas realizadas del total de pacientes agendadas durante el mes de enero, el 15% restante corresponde a consultas reagendadas las cuales, después del seguimiento, se identifican como principales factores; la celebración del cumpleaños del paciente, sobre carga de tareas académicas y horarios de trabajo, según refieren los pacientes. Se implementa la leyenda **“Le recordamos que en caso de requerir cancelar o reagendar su cita debe hacerlo con 24 horas de antelación, de lo contrario se dará por realizada la consulta no cancelada generando el cargo de la misma”**, en los formatos de registro de consultas con la finalidad de disminuir el ausentismo y cancelación.

Elaboró	Validó
YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO	JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA  
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DE RESULTADO  
CONSULTAS PSICOLÓGICAS REALIZADAS

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: Enero 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 4.0	Página 5 de 5

Elaboró  YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO	Validó  JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
---	--