

**PORCENTAJE DE CONSULTAS AGENDADAS QUE SE LLEVAN A CABO**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: <b>SEPTIEMBRE 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 1 de 4</b>

**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	<b>Porcentaje de consultas agendadas que se llevan a cabo</b>
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	<p><b>¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?</b> <b>Psicología/Atención al cliente</b></p> <p><b>¿Qué áreas del hospital están involucradas?</b> <b>CAP, Atención al</b></p>

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

**PORCENTAJE DE CONSULTAS AGENDADAS QUE SE LLEVAN A CABO**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: <b>SEPTIEMBRE 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 2 de 4</b>

	cliente ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si
8. Proceso (método) de obtención	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.
9. Frecuencia de revisión	Mensual
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
20190093	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		

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

**PORCENTAJE DE CONSULTAS AGENDADAS QUE SE LLEVAN A CABO**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: <b>SEPTIEMBRE 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 3 de 4</b>

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

# de citas realizadas (X 100) =

-----  
# de pacientes agendados

**4. Resultados del algoritmo**

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

$$\frac{31}{40} \times 100 = 78\%$$

**Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



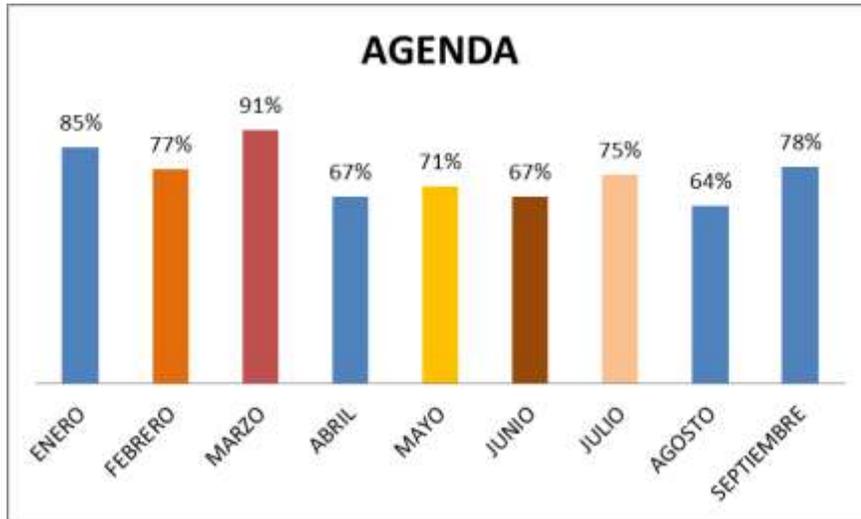
Elaboró  <b>YAIR JESÚS ROMERO GÓMEZ PSICÓLOGO</b>	Validó  <b>JESÚS ANTONIO SAUCEDO RODRIGUEZ DIRECTOR CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>
---	--

**PORCENTAJE DE CONSULTAS AGENDADAS QUE SE LLEVAN A CABO**

Departamento / Área: Centro de Atención Psicológica	Vigente a partir de: <b>SEPTIEMBRE 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>4.0</b>	<b>Página 4 de 4</b>

**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 78% de consultas realizadas del total de pacientes agendados durante el mes de SEPTIEMBRE, el 22% restante corresponde a consultas reagendadas y canceladas 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