

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: ABRIL 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 3

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO/RESULTADO	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador?
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Falta de atención personalizada al cliente
3. Nombre del indicador	Número de citas agendadas entre número de personas que recibieron informes
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador: = $\frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Conocer el porcentaje de productividad en atención personalizada
6. Objetivo	Conocer el porcentaje de citas agendadas Generar el mayor número de citas Agendar el 60% de las personas que soliciten informes
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Relaciones públicas y Dirección Médica ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Relaciones públicas ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Sí
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: Director Médico, reporte, Cema, mensual b) Recolectar los datos: Director Médico, reporte, Cema, mensual Analizar la información obtenida: Director Médico y presidencia. Reunión comité, Cema, mensual
9. Frecuencia de revisión	Mensual

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO

PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: ABRIL 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 3

10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección Médica

2. Recolección de datos

La información se obtiene a través de un reporte mensual que el área de Relaciones Públicas genera.

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{0}{0} \times 100 = 0\%$$

4. Resultados del algoritmo

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

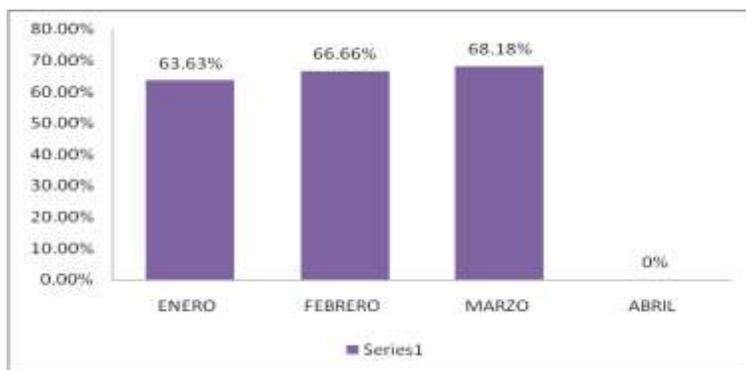
= 0%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.

6. Representación gráfica comparativa

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



Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



PORCENTAJE DE CITAS AGENDADAS DE PERSONAS QUE RECIBIERON INFORMES

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: ABRIL 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 3

7. Conclusiones

Se refiere al logro que se obtuvo con el indicador y/o las mejores logradas.

Durante el mes de abril no se tuvo actividad por lo de la contingencia por lo tanto no se cumplió el objetivo.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO