

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: OCTUBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

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
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Relaciones Públicas

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

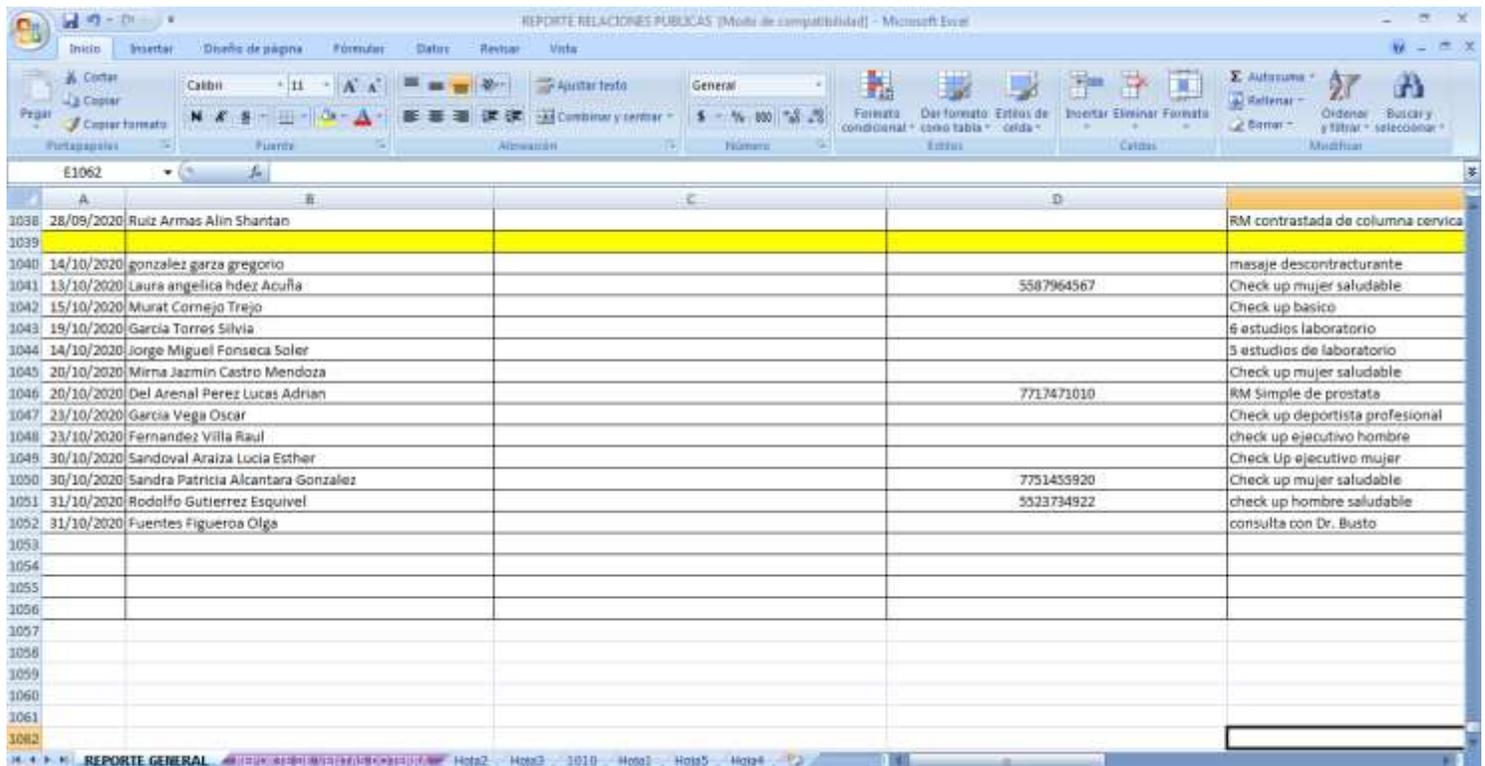
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: OCTUBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13 Página 2 de 5
	Versión: 3.0	

¿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.



	A	B	C	D	E
1038	28/09/2020	Ruiz Armas Alin Shantan			RM contrastada de columna cervica
1039					
1040	14/10/2020	gonzalez garza gregorio			masaje descontracturante
1041	13/10/2020	Laura angelica hdez Acuña		5587964567	Check up mujer saludable
1042	15/10/2020	Murat Cornejo Trejo			Check up basico
1043	19/10/2020	Garcia Torres Silvia			6 estudios laboratorio
1044	14/10/2020	Jorge Miguel Fonseca Soler			3 estudios de laboratorio
1045	20/10/2020	Mirna Jazmin Castro Menoloza			Check up mujer saludable
1046	20/10/2020	Del Arenal Perez Lucas Adrian		7717471010	RM Simple de prostata
1047	23/10/2020	Garcia Vega Oscar			Check up deportista profesional
1048	23/10/2020	Fernandez Villa Raul			check up ejecutivo hombre
1049	30/10/2020	Sandoval Araiza Lucia Esther			Check Up ejecutivo mujer
1050	30/10/2020	Sandra Patricia Alcantara Gonzalez		7751455920	Check up mujer saludable
1051	31/10/2020	Rodolfo Gutierrez Esquivel		5523734922	check up hombre saludable
1052	31/10/2020	Fuentes Figueroa Olga			consulta con Dr. Busto
1053					
1054					
1055					
1056					
1057					
1058					
1059					
1060					
1061					
1062					

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{10}{13} \times 100 : 76.92\%$$

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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: OCTUBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

4. Resultados del algoritmo

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

= 76.92%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



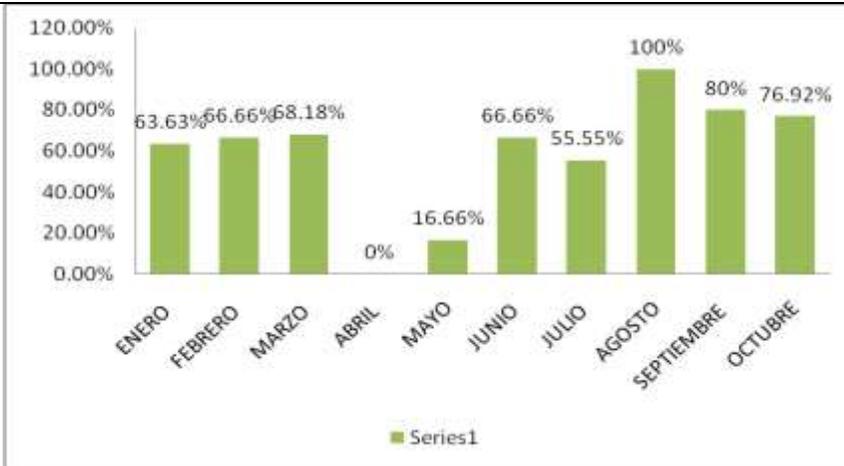
6. Representación gráfica comparativa

Esquematización 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

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: OCTUBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5



7. Conclusiones

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

Durante el mes de Octubre se alcanzó un buen porcentaje de cumplimiento sin embargo la mayoría de los pacientes solicitan información por teléfono

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



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: OCTUBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO