

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 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

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

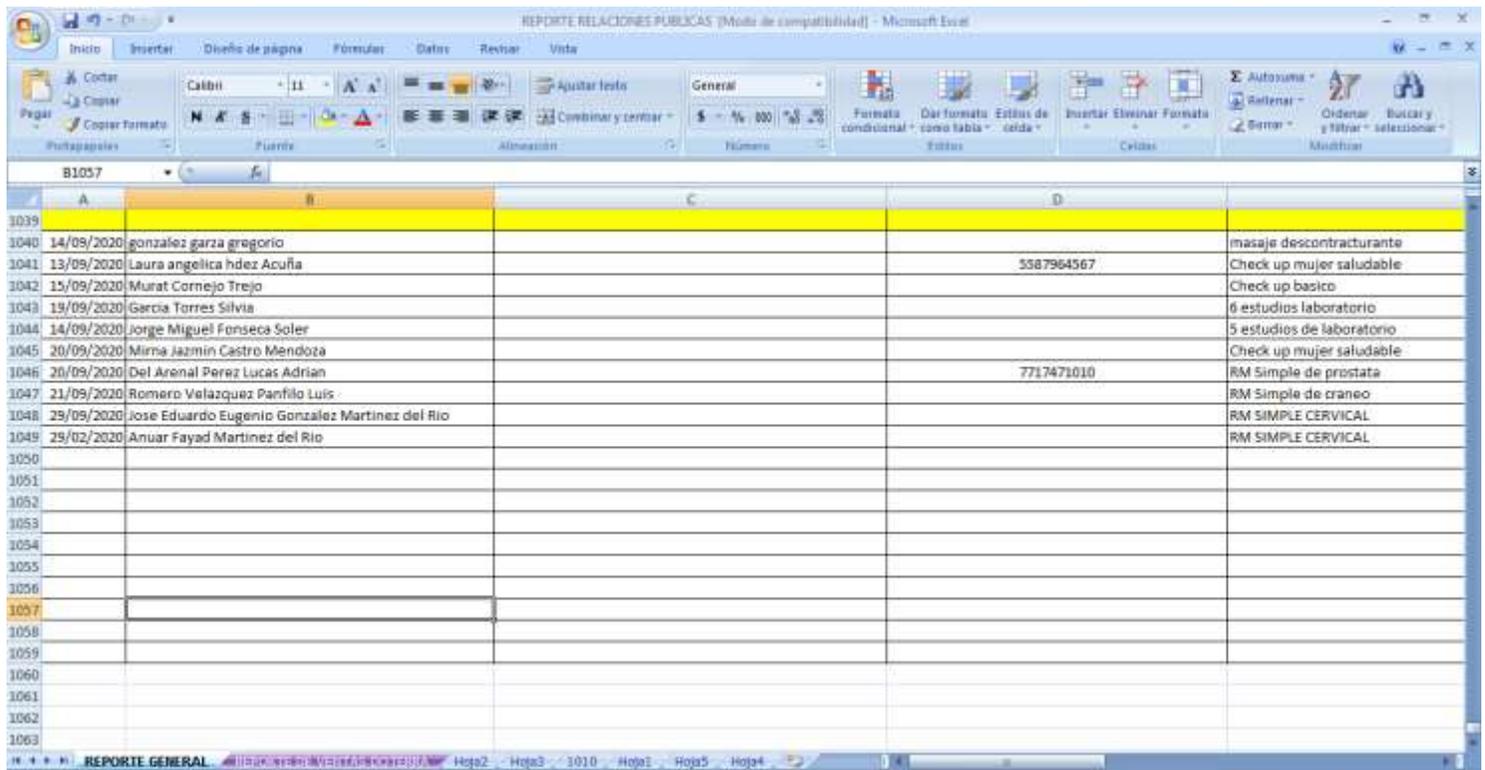
INFORME DE INDICADOR

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

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.



A	B	C	D	E
1039				
1040	14/09/2020	gonzalez garza gregorio		masaje descontracturante
1041	13/09/2020	Laura angelica hdez Acuña	5387964567	Check up mujer saludable
1042	15/09/2020	Murat Cornejo Trejo		Check up basico
1043	19/09/2020	Garcia Torres Silvia		6 estudios laboratorio
1044	14/09/2020	Jorge Miguel Fonseca Soler		5 estudios de laboratorio
1045	20/09/2020	Mirna Jazmin Castro Mendoza		Check up mujer saludable
1046	20/09/2020	Del Arenal Perez Lucas Adrian	7717471010	RM Simple de prostata
1047	21/09/2020	Romero Velazquez Panfilo Luis		RM Simple de craneo
1048	29/09/2020	Jose Eduardo Eugenio Gonzalez Martinez del Rio		RM SIMPLE CERVICAL
1049	29/02/2020	Anuar Fayad Martinez del Rio		RM SIMPLE CERVICAL
1050				
1051				
1052				
1053				
1054				
1055				
1056				
1057				
1058				
1059				
1060				
1061				
1062				
1063				

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{8}{10} \times 100 = 80\%$$

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: SEPTIEMBRE 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

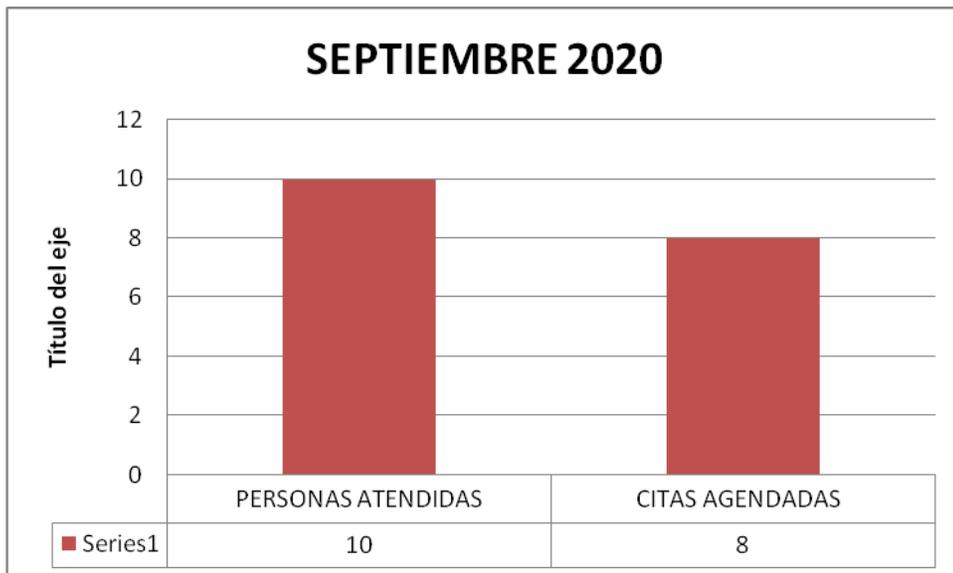
4. Resultados del algoritmo

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

= 80%

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



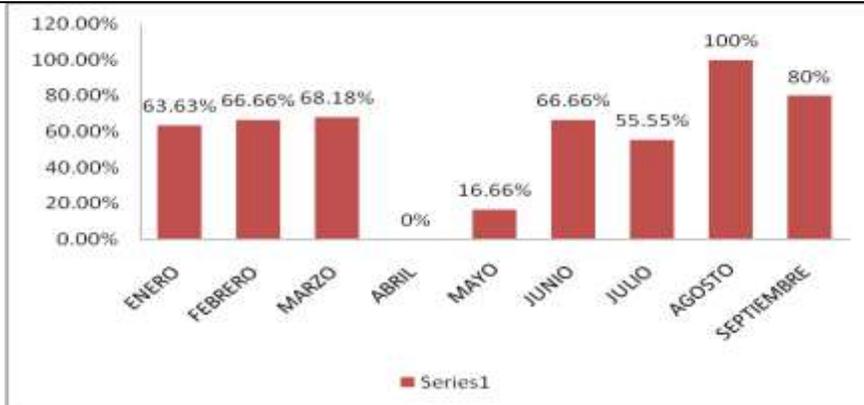
6. Representación gráfica comparativa

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

<p>Elaboró</p> <p>LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES</p>	<p>Validó</p> <p>DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO</p>
---	---

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 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 septiembre 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: SEPTIEMBRE 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