

INFORME DE INDICADOR

| | | |
|--|--|-----------------------------------|
| Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2021 | 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 |

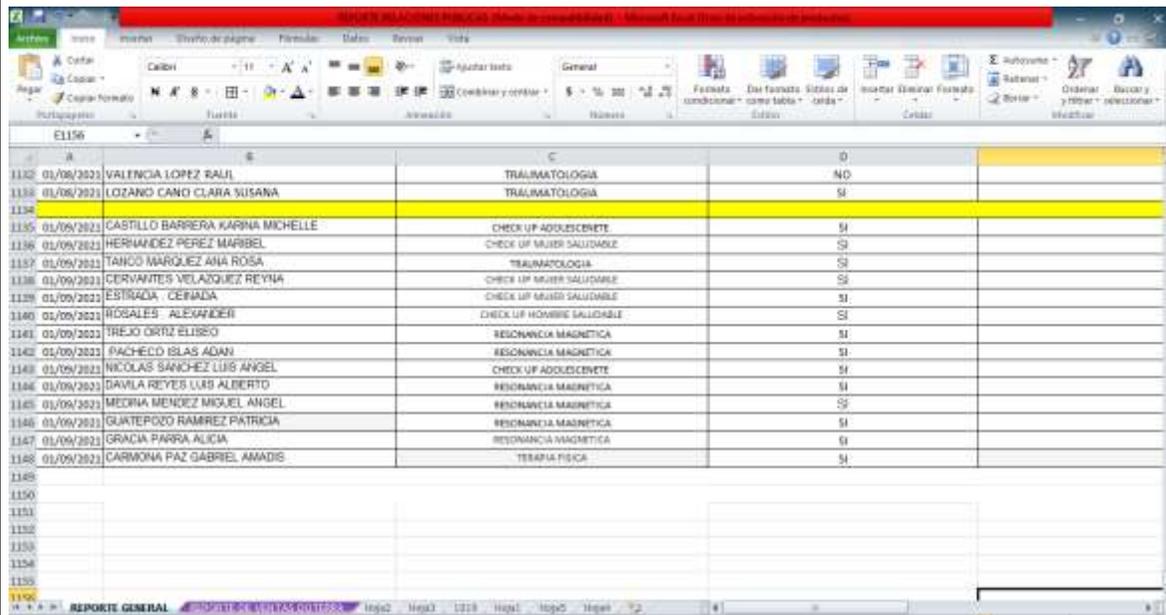
INFORME DE INDICADOR

| | | |
|---|---|--|
| Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2021 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 Página 2 de 5 |
| | Versión: 3.0 | |

| | |
|-----------------|--|
| 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.



| ID | Nombre | Fecha | Procedimiento | Resultado |
|------|----------------------------------|------------|---------------------------|-----------|
| 1132 | VALENCIA LOPEZ RAUL | 01/09/2021 | TRAUMATOLOGIA | NO |
| 1133 | LOZANO CANO CLARA SUSANA | 01/09/2021 | TRAUMATOLOGIA | SI |
| 1134 | | | | |
| 1135 | CASTILLO BARRERA KARINA MICHELLE | 01/09/2021 | CHECK UP ADOSCENTE | SI |
| 1136 | HERNANDEZ PEREZ MARIABEL | 01/09/2021 | CHECK UP MUJER SALUDABLE | SI |
| 1137 | TAHOS MARQUEZ ANA ROSA | 01/09/2021 | TRAUMATOLOGIA | SI |
| 1138 | CERVANTES VELAZQUEZ REVYIA | 01/09/2021 | CHECK UP MUJER SALUDABLE | SI |
| 1139 | ESTRADA CEMILDA | 01/09/2021 | CHECK UP MUJER SALUDABLE | SI |
| 1140 | ROSALES ALEXANDER | 01/09/2021 | CHECK UP HOMBRE SALUDABLE | SI |
| 1141 | TREJO ORTIZ ELIBIO | 01/09/2021 | | SI |
| 1142 | PACHECO ISLAS ADRI | 01/09/2021 | RESONANCIA MAGNETICA | SI |
| 1143 | NICOLAS SANCHEZ LUIS ANGEL | 01/09/2021 | CHECK UP ADOSCENTE | SI |
| 1144 | DAVILA REYES LUIS ALBERTO | 01/09/2021 | RESONANCIA MAGNETICA | SI |
| 1145 | MEDINA MENDEZ MIGUEL ANGEL | 01/09/2021 | RESONANCIA MAGNETICA | SI |
| 1146 | GUATEPOZO RAMIREZ PATRICIA | 01/09/2021 | RESONANCIA MAGNETICA | SI |
| 1147 | GRACIA PARRA ALICIA | 01/09/2021 | RESONANCIA MAGNETICA | SI |
| 1148 | CARMONA PAZ GABRIEL AMADIS | 01/09/2021 | TERAPIA FISICA | SI |

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{14}{14} \times 100 = 100\%$$

4. Resultados del algoritmo

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

$$= 100\%$$

| | |
|---|--|
| 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 2021 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 3.0 | Página 3 de 5 |

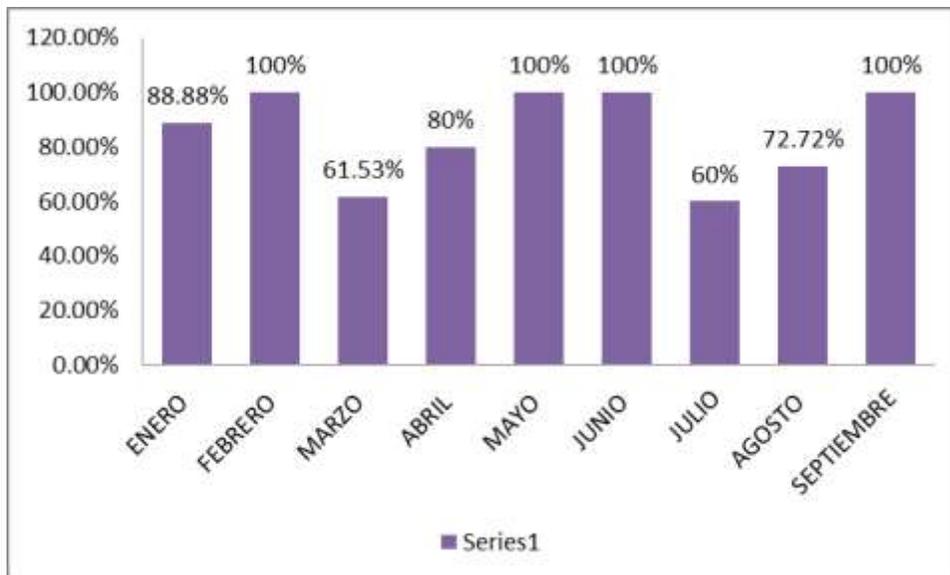
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

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 |



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

| | | |
|---|---|----------------------------|
| Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2021 | 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 agosto se alcanzó el porcentaje establecido, fue un buen número de pacientes que solicitaron informes y que al final se realizaron el estudio, debido al seguimiento personalizado que se realizó.

Elaboró

LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ
RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES

Validó

DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL
DIRECTOR MÉDICO



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR

| | | |
|---|---|----------------------------|
| Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS | Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2021 | 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