

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2022	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
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR

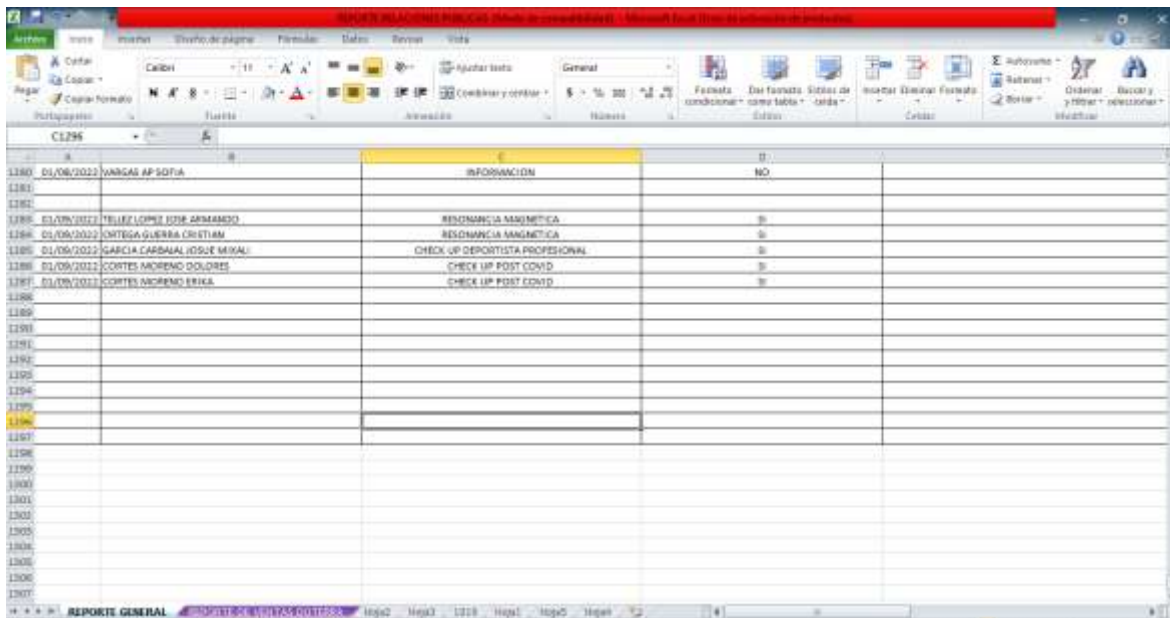
Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

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.



		INFORMACION	
1180	01/08/2022	VARGAS AP-SOFIA	NO
1181			
1182			
1183	01/09/2022	TELLEZ LOPEZ JORGE RAMIRO	
1184	01/09/2022	RESONANCIA MAGNETICA	
1185	01/09/2022	RESONANCIA MAGNETICA	
1186	01/09/2022	CORTES ANDRENO DOLORES	
1187	01/09/2022	CORTES ANDRENO BRUNA	
1188			
1189			
1190			
1191			
1192			
1193			
1194			
1195			
1196			
1197			
1198			
1199			
1200			
1201			
1202			
1203			
1204			
1205			
1206			
1207			

3. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{5}{5} \times 100 = 100\%$$

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

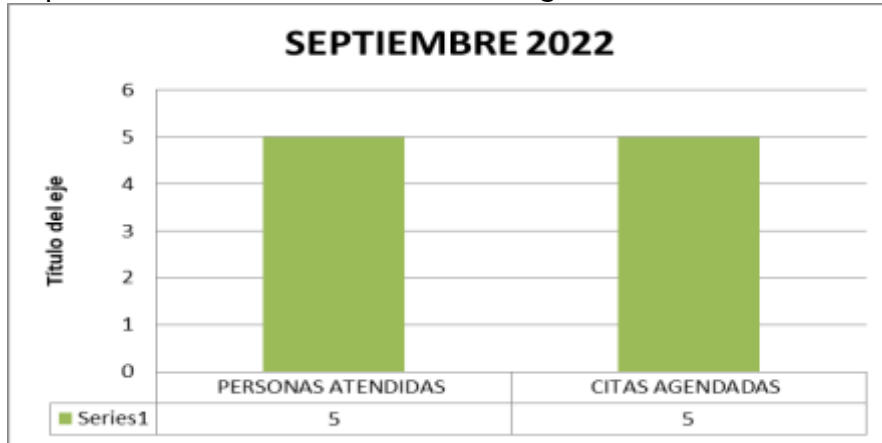
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2022	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



7. Conclusiones

Elaboró	Validó
LIC. ANALY BURGOS HERNANDEZ RESPONSABLE DE ATENCIÓN A CLIENTES	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: RELACIONES PÚBLICAS	Vigente a partir de: SEPTIEMBRE 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

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.

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 2022	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**

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.