



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 1 de 15

1. Objetivo

El presente manual permite conocer de forma detallada y precisa la estructura organizacional formal y funcional del área de Relaciones Públicas, de igual forma conocer los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la organización.

2. Alcance

Su ámbito de aplicación para el personal que labora en el área de Relaciones Públicas.

3. Receptor del servicio

El presente manual va dirigido a alumnos, jugadores profesionales, empleados y pacientes externos.

4. Responsable

Director Médico.

Relaciones Públicas.

5. Áreas Involucradas

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente de Administración	
Almacén	Responsable de Almacén	
Servicios Médicos	Coordinadora Médica	
Seguros	Responsable de Seguros	
Nutrición	Responsable de Nutrición	
Laboratorio	Responsable de Laboratorio	
Promoción	Coordinador de Promoción	

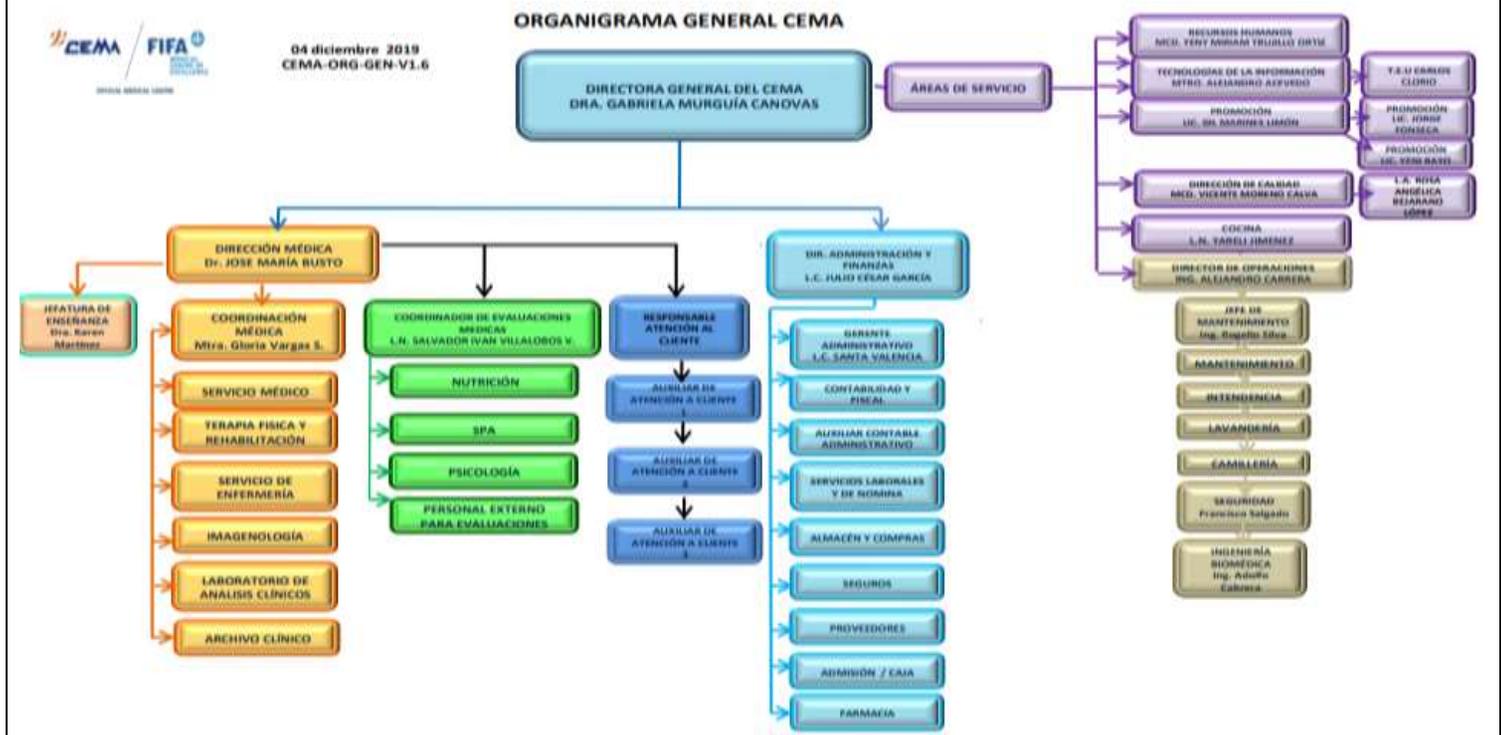
Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02 Página 2 de 15
	Versión: 4.0	

Rehabilitación	Responsable de Rehabilitación	
Archivo clínico	Responsable de Archivo clínico	
Operaciones	Responsable de Operaciones	
Central de enfermería	Responsable de Enfermería	
Jefatura de enseñanza	Jefatura de enseñanza	
Calidad	Coordinador de Calidad	
Psicología	Responsable de Psicología	
Imagenología	Responsable de Imagenología	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	

6. Organigrama

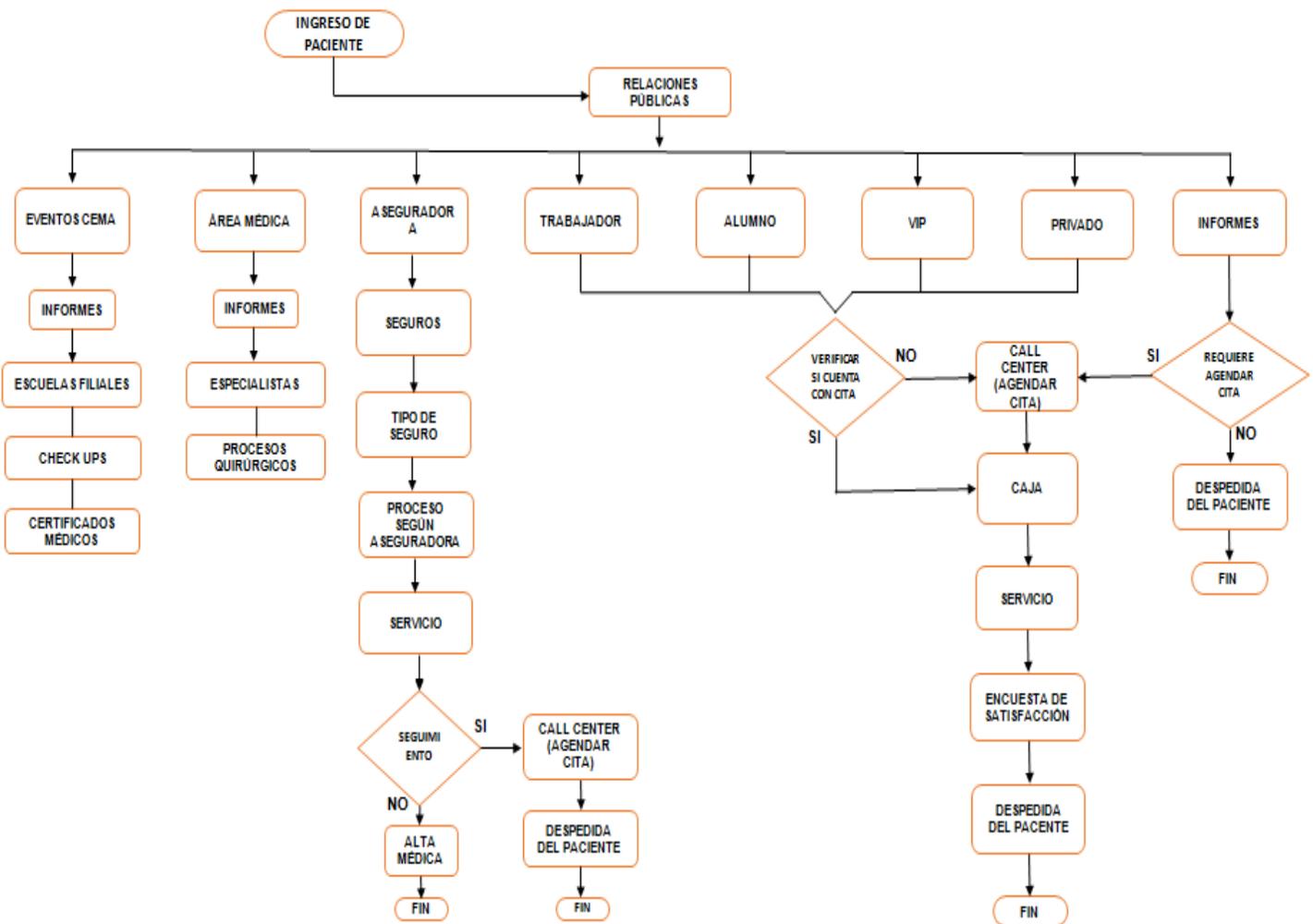


Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 3 de 15

7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 4 de 15

Los profesionales de la salud que proporcionará la información verbal al paciente deberán realizarlo a quien ejerza la patria potestad, la tutela, representante legal, familiares o autoridades competentes. Considerando a las autoridades competentes.- autoridades judiciales, órganos de procuración de justicia y autoridades administrativas.

8. Solicitud de información en áreas Médicas:

1.- La información será otorgada exclusivamente por medico tratante.

- En horarios de estancia/atención en la organización, previa validación de tratante
- Se solicitara de manera directa a tratante por paciente y/o familiar validado.
- No se otorgará información a terceros o ajenos a paciente.
- Se evitará en medida de lo posible información otorgada por vía telefónica
- Se podrá dar información por parte de médico de guardia de hospitalización y/o urgencias, siempre y cuando sea aceptado por tratante.

2.- En caso de solicitar documento por escrito (resumen medico, FIM seguros):

- Se deberá solicitar directamente a medico tratante de forma verbal, previo o al termino de la atención.
- En caso de solicitarlo por vía electrónica (teléfono, correo, etc.) se deberá realizar documento por escrito con:
 - Nombre de paciente
 - Médico tratante
 - Motivo de solicitud de información(anexar documentación que valide en caso de contar con alguno)
 - Posterior a envío de solicitud solo podrá facilitarse resumen médico y/o formato de informe médico de aseguradora en caso de que corresponda, previa autorización de la aseguradora correspondiente. Respetando la NOM-004 según lo redactado en los puntos 5.6 de la misma.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 5 de 15

- En caso de solicitud de documentación fuera de horarios de atención, se tendrá un tiempo de respuesta de 24 hasta 72 hrs
- 3.- La información verbal disponible a otorgar a paciente y/o familiar validado
- Evolución (previa aceptación por paciente)
 - Diagnostico (previa aceptación por paciente)
 - Imagen y/o gabinete (previa aceptación por paciente)
 - Procedimiento (previa aceptación por paciente)
- 4.- La información física o documentación del expediente que se puede otorgar a paciente y/o familiar validado
- Resumen clínico
 - Estudios de imagen y o laboratorio (con interpretación si corresponde)
 - Receta medica
 - Solicitud de interconsulta
 - Nota de referencia y/o contrareferencia
- 5.- Toda solicitud de información fuera de médico tratante será a través del área de relaciones públicas

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 6 de 15

9. Información del servicio del área de Administración y área de Seguros:

Área: Seguros

Responsable: Zoraida Lugo Villaverde

Horario de atención: lunes a viernes de 8:30 a 18:00 y sábados de 9:00 a 14:00

Servicio de informes:

- Brindar información sobre el proceso de reembolso con aseguradoras.
- Dar acompañamiento administrativo cuando el paciente llega con alguna carta autorización.
- Informar de cómo proceden las terapias de rehabilitación de las personas que cuenta con seguro medico.
- Servicio de urgencias abierto

Área: Administración

Responsable: Isaac Bernardo Benítez pasten, Santa Valencia García

Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 18:30 y sábados de 8:00 a 12:00

Servicios informes:

- Cotización de cirugías
- Información a instituciones públicas y privadas
- Resolución de algún problema administrativo

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 7 de 15

10. Información del servicio del área de imagenología

- **Entrega de estudio de resonancia magnética:** Dos días posteriores hábiles al realizar el estudio.
- **Entrega de estudios de Rayos x:** Radiografías se entregan al finalizar dicho estudio.
- **Entrega de interpretación de Rayos x:** La entrega es un día posterior al día que solicitaron dicha interpretación.
- **Preparación del paciente en caso de resonancia magnética con anestesia:** El paciente tendrá un ayuno de por lo menos 8 horas, suspensión de medicamentos, corroborar que el paciente no tenga objetos metálicos. El pago para el anesthesiólogo es en efectivo, y el mismo día que se realizo el estudio

Nota: Call center se contactara con el anesthesiólogo y se reservaran dos horas por el estudio

- **Hora de atención:** 8:00 hrs a 22:00 hrs.

11. Información del servicio del área de Psicología

Responsable: Dra. Gabriela Murguía Cánovas

Horario de servicio: 08:00 a 17:30 hrs.

Área de Consulta Externa

Responsable: L.P. Daniel Erasmo Cortes Cervantes

Horario de servicio: Lunes a Viernes de 08:00 a 17:30 hrs., Sábado de 07:00 a 14:00

Tiempo de Consulta: 40 a 60 minutos

La información que se vea en consulta es totalmente confidencial, por lo tanto el trato es directo con el paciente, no se puede proporcionar información por ningún medio de comunicación.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 8 de 15

12. Información del servicio del área de Alimentación y Nutrición

Responsable: Salvador Iván Villalobos Vallejo

Horario de servicio: 08:00 a 17:30 hrs.

Área de Consulta Externa

Responsable: Katya Reyes Escamilla

Horario de servicio: Lunes a Viernes de 08:00 a 17:30 hrs., Sábado de 08:00 a 13:00

Tiempo de Consulta: 40 minutos

Responsable: Yareli Jiménez

Horario de servicio: lunes a viernes de 16:30 a 20:00 hrs. sábado de 08:00 a 13:00

Tiempo de Consulta: 40 minutos.

13. Información del servicio del área de Laboratorio de Análisis Clínico

Responsable: Noel Ramos Islas

Horario de servicio: 07:00 am. a 03:00 pm. de lunes a sábado

Responsable: Por llamado

Horario de servicio: 02:00 pm. a 10:00 pm. de lunes a sábado

Horario de servicio: 365 días las 24 horas
De 10:00 pm a 07:00 am servicio subrogado

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 9 de 15

Domingo todo el día servicio subrogado

Teléfono de servicio subrogado: 7711534277

Indicaciones de toma de muestra (CEMA-DO-LAC-ITM-13)

14. Información del servicio del área de Rehabilitación

Responsable: Dra. Gloria Vargas Sánchez

Horario de servicio: lunes a viernes de 07:00 a 17:30 hrs.

Terapeutas:

Responsable: Cinthia Itzel Ordaz Rodríguez.

Horario de servicio: lunes a sábado de 07:00 a 16:00 hrs.

Tiempo de terapia: 60 minutos

Responsable: Anabel Jiménez Ibarra

Horario de servicio: lunes a sábado de 07:00 a 16:00 hrs.

Tiempo de terapia: 60 minutos

Responsable: Yareli Larios Pérez.

Horario de servicio: lunes a sábado de 12:00 a 21:00 hrs.

Tiempo de terapia: 60 minutos

Responsable: Emmanuel Baltierra Anaya.

Horario de servicio: lunes a sábado de 14:00 a 22:00 hrs.

Tiempo de terapia: 60 minutos

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 10 de 15

15. Formato de informes

El formato es llenado cuando una persona solicita una cita o información sobre algún servicio, así mismo el formato funciona como evidencia del proceso que se realiza en el área de Relaciones Públicas.



INFORMES RELACIONES PÚBLICAS



Fecha: _____

Nombre: _____

Teléfono _____ Mail _____

Información o servicio que solicita: _____

Recibí información (firma): _____

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. CLAVE: CEMA-RG-RP-IRP-01 / V.1.0

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 11 de 15

16. Encuesta de satisfacción

A todos los pacientes hospitalizados que son intervenidos quirúrgicamente el área de Relaciones Públicas participa realizando una encuesta de satisfacción una vez que el área médica notifica el alta hospitalaria del paciente, se realiza dicha encuesta con la finalidad de conocer cuales con los puntos de mejora que tiene la organización y por consecuencia lograr que el paciente esté satisfecho con la atención recibida.

mejorar los servicios?

CEMA
FIFA | MEDICAL CENTRE OF EXCELLENCE

ENCUESTA DE SALIDA

Con el fin de ofrecerle un mejor servicio cada día, CEMA le solicita amablemente su opinión y comentarios, gracias.

Instrucciones:
Favor de marcar con una x en el recuadro la opción que corresponda a su respuesta

¿Cuál fue el servicio con el que tuvo el primer contacto a su ingreso?

Urgencias Admisión

Otros _____

A D M I S I O N

Fue atendido con: **Profesionalismo** Sí No **Calidez** Sí No

La información que se le proporciono fue:
 Oportuna Veraz Clara Suficiente

Recibió información acerca de los derechos del paciente?
 Sí No

Fue admitido en un tiempo de:
 10-15 min 16-25 min más de 25 minutos

En general, ¿Cómo califica el servicio de admisión?
1 0 9 8 7 6 5

H A B I T A C I O N

L I M P I E Z A

¿El aseo de su habitación fue realizado satisfactoriamente?
Sí No

CEMA-RG-DG-ES-01

Nombre del paciente: _____
Fecha de nacimiento: _____
Nombre de quien contestó la encuesta: _____
Parentesco: _____
No. de habitación: _____
E-mail: _____
Teléfono: _____
Fecha de ingreso: _____ Fecha de Salida: _____

GRACIAS POR SUS COMENTARIOS
NOS PERMITEN MEJORAR NUESTRO SERVICIO

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 12 de 15

<p>En caso de haber requerido el servicio de limpieza: ¿Fue atendido correctamente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En general, ¿Cómo califica el servicio de limpieza? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>MANTENIMIENTO</p> <p>¿Tuvo algún desperfecto la habitación durante su estancia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿El desperfecto fue solucionado? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En general, ¿Cómo califica el servicio de mantenimiento? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>ENFERMERÍA</p> <p>¿El trato que recibió del personal de enfermería fue? Profesional <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Cálido <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿El personal de enfermería se presentó con usted por su nombre? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿El personal de enfermería lo identificó por su nombre y fecha de nacimiento? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Cómo fue la información que le proporciona el personal de enfermería? <input type="checkbox"/> Clara <input type="checkbox"/> Veraz <input type="checkbox"/> Oportuna <input type="checkbox"/> Suficiente</p> <p>¿La administración de medicamentos se realizó oportunamente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Se le proporcionó orientación sobre prevención de caídas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿En general, ¿Cómo califica el servicio de enfermería? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>ATENCIÓN MÉDICA</p> <p>¿Lo atendió o visitó el médico de guardia durante su estancia? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Cuál es la frecuencia de las visitas del médico de guardia durante las 24 horas? <input type="checkbox"/> Una <input type="checkbox"/> Dos <input type="checkbox"/> Tres <input type="checkbox"/> Más de tres <input type="checkbox"/> Ninguna</p> <p>¿Está satisfecho con la atención médica brindada? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿La información sobre su tratamiento médico a seguir fue clara? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En general, ¿Cómo califica la atención médica? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p>	<p>ALIMENTOS</p> <p>¿El personal de nutrición le explicó acerca de la dieta indicada por su médico tratante? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Retiraron las charolas oportunamente? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En general, ¿Cómo califica el servicio de alimentos? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>EDUCACIÓN</p> <p>¿Recibió el paciente y su familia educación / orientación relacionada a su padecimiento durante su estancia en el hospital? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>RELACIONES PÚBLICAS</p> <p>¿Durante su estancia, ¿Fue visitado por el personal de relaciones públicas? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿La atención a sus comentarios y/o sugerencias por el personal de relaciones públicas fue? Oportuna <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Profesional <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En general, ¿Cómo califica el servicio de relaciones públicas? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>ALTA HOSPITAL</p> <p>Fue atendido con: Profesionalismo <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No Calidez <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Recibió información acerca del proceso de alta hospitalaria? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>¿Su cuenta fue cerrada en un tiempo de? <input type="checkbox"/> 15 - 30 min <input type="checkbox"/> 31- 45 min <input type="checkbox"/> más de 45 min</p> <p>En general, ¿Cómo califica el servicio de alta? <input type="text" value="10"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="7"/> <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="5"/></p> <p>GENERAL</p> <p>¿Por qué decidió atenderse en CEMA? Mejor opción: <input type="checkbox"/> Instalaciones <input type="checkbox"/> Médicos <input type="checkbox"/> Cercanía <input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Aseguradora <input type="checkbox"/> Recomendación <input type="checkbox"/> Experiencia Otros _____</p> <p>¿De ser necesario, ¿Utilizaría nuevamente los servicios de CEMA? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p> <p>En caso de ser paciente asegurado ¿Se le asesoró sobre las condiciones de su póliza? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No</p>
--	---

Elaboró LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	Autorizó DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	Revisó MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
---	---	--	--



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



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 13 de 15

17. Resultado deseable / Entregable

El objetivo de llevar a cabo el cumplimiento de los procedimientos del área de Relaciones Públicas es que las personas que tienen dudas o soliciten información de algún área en específica se les proporcione orientación y vinculación fácilmente con información actualizada.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 14 de 15

18. 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: = # <u>Total de citas agendadas</u> X 100 # <u>Total de personas que recibieron informes</u>
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 ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Dirección Médica

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE RELACIONES PÚBLICAS (MCI.6)

Departamento / Área: Relaciones públicas	Vigente a partir de: Enero 2018	Clave: CEMA-MN-PRO-RP-02
	Versión: 4.0	Página 15 de 15

19. Indicador

El presente indicador se obtiene a través de una base de datos de Excel que realiza el área de Relaciones Públicas, también a través del formato de informes implementado por dicha área, esto con la finalidad de tener un mejor control de las personas que reciben atención.

NO.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO	Total de citas agendadas entre el total de personas que recibieron informes	$= \frac{\# \text{ Total de citas agendadas}}{\# \text{ Total de personas que recibieron informes}} \times 100$	Agendar el 60% de citas de las personas que soliciten informes	Mensual

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ANALY BURGOS HERNÁNDEZ RELACIONES PÚBLICAS	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA