

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 6

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN / INDICADOR DE PROCESO
1. Estándar	CEMAN-MN-CA-MO-05 V.2.0 Manual organizacional de calidad
2. Problema detectado	Incumplimiento de agendas CEMA, por citas canceladas, reagendadas, no finalizadas por el médico, pendientes, no recepcionadas y no asistió.
3. Nombre del indicador	Porcentaje de cumplimiento de agendas CEMA
4. Algoritmo	Número de citas realizadas ----- x 100 Número de citas agendadas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Incumplimiento de agendas CEMA, por citas canceladas, reagendadas, no finalizadas por el médico, pendientes, no recepcionadas y no asistió.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? 1.- Identificar las citas que afectan el cumplimiento de la agenda. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 2.- 85% de cumplimiento de agendas CEMA
7. Alcance	¿Qué áreas del hospital están involucradas? Admisión y callcenter.
8. Proceso (método) de obtención ¿Quién, cómo, dónde y cuándo?	a) Medir el indicador: calidad, reporte de control de citas del sistema Histoclin, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: calidad, reporte de control de citas del sistema Histoclin, CEMA, semanal. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, reporte de control de citas del sistema Histoclin, CEMA, semanal.
9. Frecuencia de revisión	Semanal/Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Admisión y callcenter.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

	¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad, admisión y callcenter.
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinadora de calidad Fecha de elaboración: Agosto 2019	Revisó: Comité CEMA Puesto: Comité CEMA Fecha de revisión: Agosto 2019

2. Recolección de datos

La coordinadora de calidad es responsable de realizar presentación semanal del cumplimiento de agendas CEMA, la información se genera del reporte de control de citas del sistema Histoclin del periodo a revisar, generando una presentación para el comité CEMA de manera semanal con todas las citas agendadas, realizadas, canceladas, reagendadas, no finalizadas por el médico, pendientes, no recepcionados y no asistió permitiendo visualizar los servicios con mayor incidencia así como el porcentaje de cumplimiento del periodo revisado, dicha información se presenta cada lunes en sesión de comité CEMA y de manera mensual en la sesión de COCASEP.

De igual manera la información se encuentra resguardada de manera digital en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

Informe principal

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
CONTROL DE CITAS

Fecha y hora de impresión: 07/05/2019 11:12

MÉDICO/AGENDA: AGENDA ALIMENTOS.

No.	Hora Cita	Folio Cita	Paciente	Num. Exp.	Especialidad	Médico Asignado	Consultorio	Observaciones	Subsecuencia	Observaciones adicionales	Como se enteró	Estatus
1	25mar/2019 07:00	146260	CRISTIAN GIOVANNI CORDOVA ONATE 3521174904_0463621168802 (mamá María Teresa).	181604524	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE E	toma de medicamento Medicos de Apoyo enfermería		REALIZADA /
2	25mar/2019 07:00	146288	Ian Josué Zavala Osorio 22222603623...	161600689	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE E	toma de medicamento Medicos de Apoyo enfermería		NO ASISTIO A CITA /
3	25mar/2019 08:00	147106	Anders Gustaf Tegelstrom Guzmán 04546705928461_7712213299	181103496	MEDICINA GENERAL	DR. AYARI ELENA GARCIA ARCEGA	NO APLICA	15	SUBSECUENTE E	APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN CEMA Medicos de Apoyo ENFERMERIA		REALIZADA /
4	25mar/2019 19:00	146261	CRISTIAN GIOVANNI CORDOVA ONATE 3521174904_0463621168802 (mamá María Teresa).	181604524	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE E	toma de medicamento Medicos de Apoyo enfermería		REALIZADA /
5	25mar/2019 19:00	146906	Jaime Olalde Hernández 014121963958_0454161094674...	171102927	MEDICINA GENERAL	DR. AYARI ELENA GARCIA ARCEGA	NO APLICA	15	SUBSECUENTE E	APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN CEMA Medicos de Apoyo ENFERMERIA		REALIZADA /

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

Del 19 al 25 de Agosto									
SERVICIO	RESPONSABLE	AGENDADAS	REALIZADAS	CANCELADAS	REAGENDADAS	NO FINALIZADAS POR EL MÉDICO	PENDIENTE	NO RECEPCIONADO	NO ASISTIO A CITA
NUTRICIÓN	L.N Katya Reyes / Salvador Villalobos	4	1	0	0	2	0	1	0
SPA	Samantha Vite	11	6	0	5	0	0	0	0
NEUROLOGÍA	Dr. Fausto Nocedal	4	0	0	0	4	0	0	0
CARDIOLOGÍA	Dr. Miguel Ramos	2	0	0	0	0	0	2	0
OTORRINOLARINGOLOGÍA	Dra. Flor Miroslava	2	2	0	0	0	0	0	0
MEDICINA GENERAL	Evaluaciones medicas / Laboratorio movimiento	85	76	0	0	0	0	0	9
MEDICINA GENERAL	Evaluaciones medicas / Consultorio 2	116	64	0	0	0	0	11	41
IMAGENOLÓGÍA		70	58	4	4	0	1	0	3
	Resonancia Magnética	40	32	1	4	0	0	0	3
	Rayos X	24	21	2	0	0	1	0	0
	USG Dr. Aldo Vázquez	6	5	1	0	0	0	0	0
TOTAL DE CITAS		923	683	37	73	32	2	20	76
EL CUMPLIMIENTO DE CITAS CON BASE A LA AGENDA ES DEL 73.99%									

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de citas realizadas}}{\text{Número de citas agendadas}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Agosto 2019. Del periodo del 29 de Julio al 25 de Agosto.

AGOSTO

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Número de citas realizadas

----- X 100

Número de citas agendadas

2562

----- X 100 = **76.34%**

3356

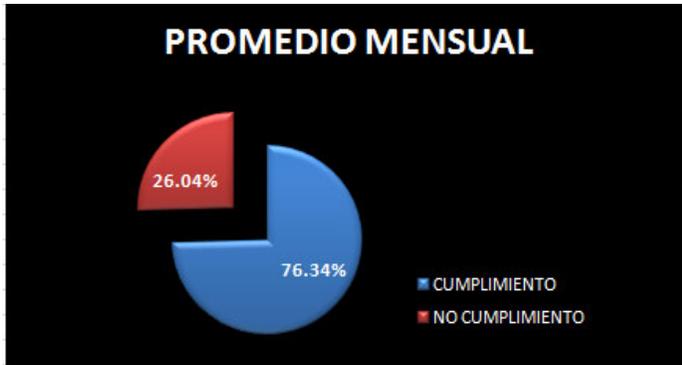
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 6

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquemmatización de los resultados del algoritmo.



6. Representación gráfica comparativa

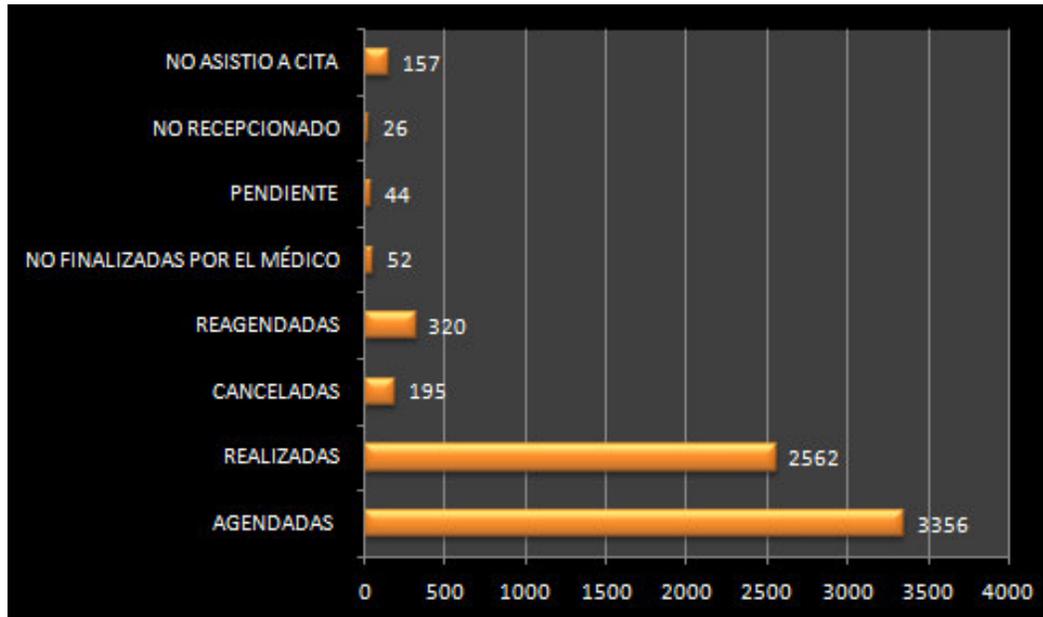
Esquemmatización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6



6. Conclusiones

- ⊙ En el periodo evaluado no se logro el objetivo del cumplimiento de agenda debido a:
 - ❖ El número de citas canceladas se vio afectado principalmente por los servicios de traumatología y ortopedia 42 citas, terapia física 96 citas, medicina general tomas de medicamento 66 citas.
 - ❖ La inasistencia de pacientes, que afectaron considerablemente el indicador fueron del servicio de traumatología y ortopedia no se presentaron 16 pacientes, del servicio de medicina general 74 pacientes de evaluaciones no acudieron, del servicio de terapia física 47 pacientes no acudieron.
 - ❖ 26 citas no fueron recepcionadas por el área de admisión, en la revisión a detalle se visualizan ser tomas de medicamentos las cuales se solicita se revise contra remisión generada en el ingreso del alumno, lo anterior ocurre cuando no relacionan el ticket de cita con la remisión o factura que se genera en el momento del ingreso.
 - ❖ En cada semana afecto el no cumplimiento del procedimiento de finalizar citas por parte de cada uno de los servicios generando fuera de tiempo 131 citas no finalizadas por el médico y 106 citas pendientes por finalizar, las citas fueron finalizadas.
 - ❖ El número de citas reagendadas se vio afectado principalmente por los servicios de traumatología y ortopedia 46 citas, terapia física 243 citas.

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

- ⊙ Algunas de las principales razones por las que se reagendan y se cancelan las citas son; motivos personales, motivos laborales y motivos de salud.
- ⊙ Se debe reforzar con el paciente la política de CEMA en el momento de confirmación de citas.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD