

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Mayo 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: Mayo 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: Abril 2019	Revisó: Comité CEMA Puesto: Comité CEMA Fecha de revisión: Abril 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.

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

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

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

Del 20 al 26 de Mayo										
SERVICIO	RESPONSABLE	AGENDADAS	REALIZADAS	CANCELADAS	REAGENDADAS	NO FINALIZADAS POR EL MÉDICO	PENDIENTE	NO RECEPCIONADO	NO ASISTIO A CITA	
SPA	Miriam Solís	4	3	0	1	0	0	0	0	
NUTRICIÓN	L.N Katya Reyes	6	3	0	1	1	0	0	1	
OFTALMOLOGÍA	Dr. Víctor Hernandez	2	0	2	0	0	0	0	0	
UROLOGÍA	Dr. Rubén Moreno	2	1	0	0	1	0	0	0	
MEDICINA INTERNA	Dra. Angelica Hernandez Dr. Edgar Flores	4	2	2	0	0	0	0	0	
NEUROCIRUGÍA	Dr. Fausto Nocedal	3	0	0	0	2	0	0	1	
PEDIATRÍA	Dr. Sinue Ambrocio	1	0	0	0	1	0	0	0	
CIRUGIA PLASTICA	Dra. Leticia Estrada	2	0	0	0	2	0	0	0	
GINECOLOGÍA	Dr. Roberto Montañó	1	1	0	0	0	0	0	0	
IMAGENOLÓGIA		51	38	4	0	0	8	0	1	
	Resonancia Magnética	20	15	2	0	0	3	0	0	
	Rayos X	23	17	1	0	0	5	0	0	
	USG Dr. Aldo Vázquez	8	6	1	0	0	0	0	1	
TOTAL DE CITAS		738	534	63	51	51	9	9	21	
EL CUMPLIMIENTO DE CITAS EN BASE A LA AGENDA ES DEL 72.35%										

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 Mayo 2019. Del periodo de 29 de abril al 26 de Mayo.

MAYO

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

$$\frac{\text{Número de citas realizadas}}{\text{Número de citas agendadas}} \times 100 = \mathbf{73.48\%}$$

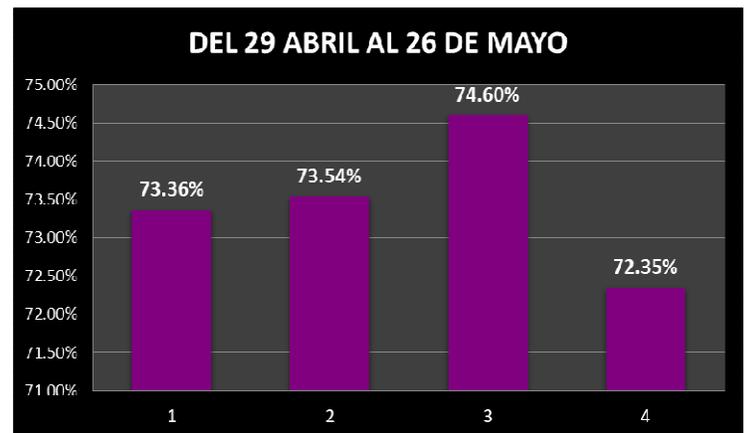
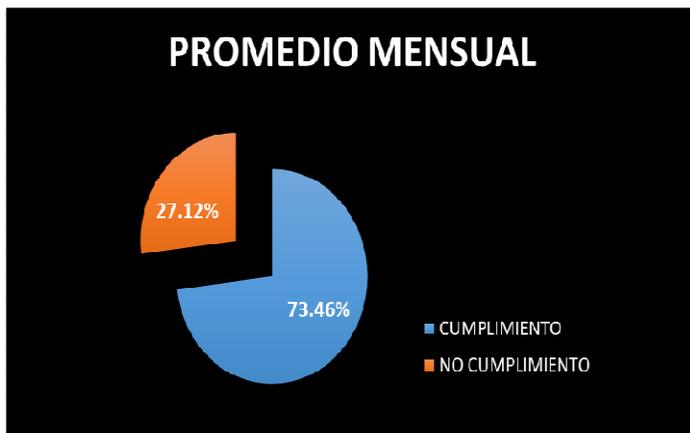
Elaboró L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Revisó MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
---	--

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

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

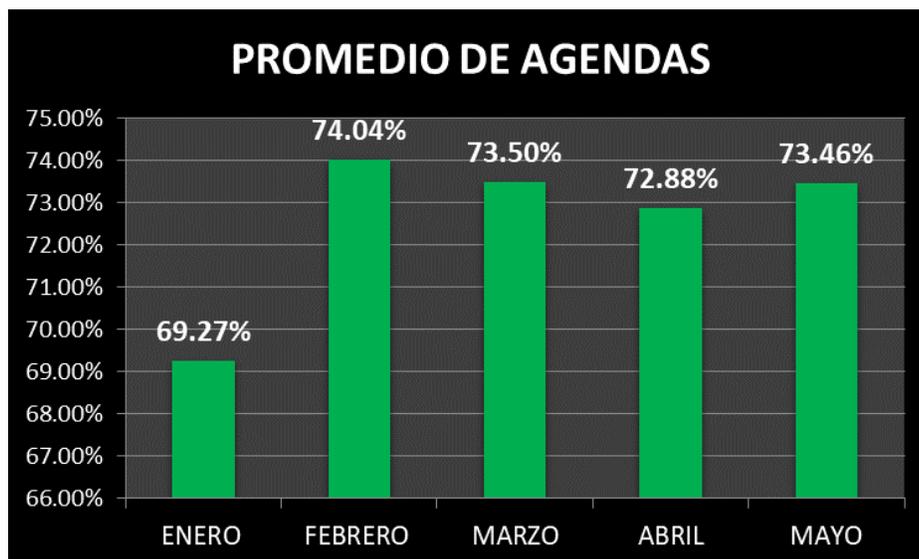
5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquemmatización de los resultados del algoritmo.



6. Representación gráfica comparativa

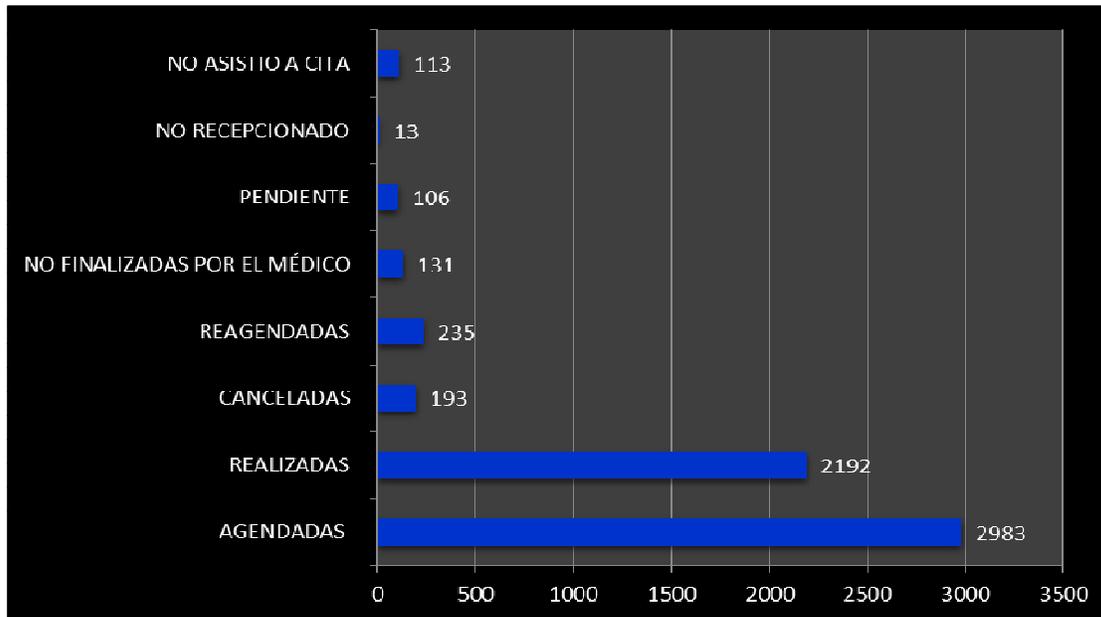
Esquemmatización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



Elaboró L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Revisó 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: Mayo 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:
 - ❖ La inasistencia de pacientes, que afectaron considerablemente el indicador fueron del servicio de traumatología y ortopedia no se presentaron 15 pacientes, de tomas de medicamento agendadas no se presentaron 43 alumnos, del servicio de terapia física 36 pacientes no acudieron.
 - ❖ 13 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 canceladas se vio afectado principalmente por los servicios de traumatología y ortopedia 24 citas, terapia física 73 citas, medicina general tomas de medicamento 66 citas.
 - ❖ El número de citas reagendadas se vio afectado principalmente por los servicios de

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: Mayo 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

traumatología y ortopedia 47 citas, terapia física 161 citas.

- ⊙ 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