

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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

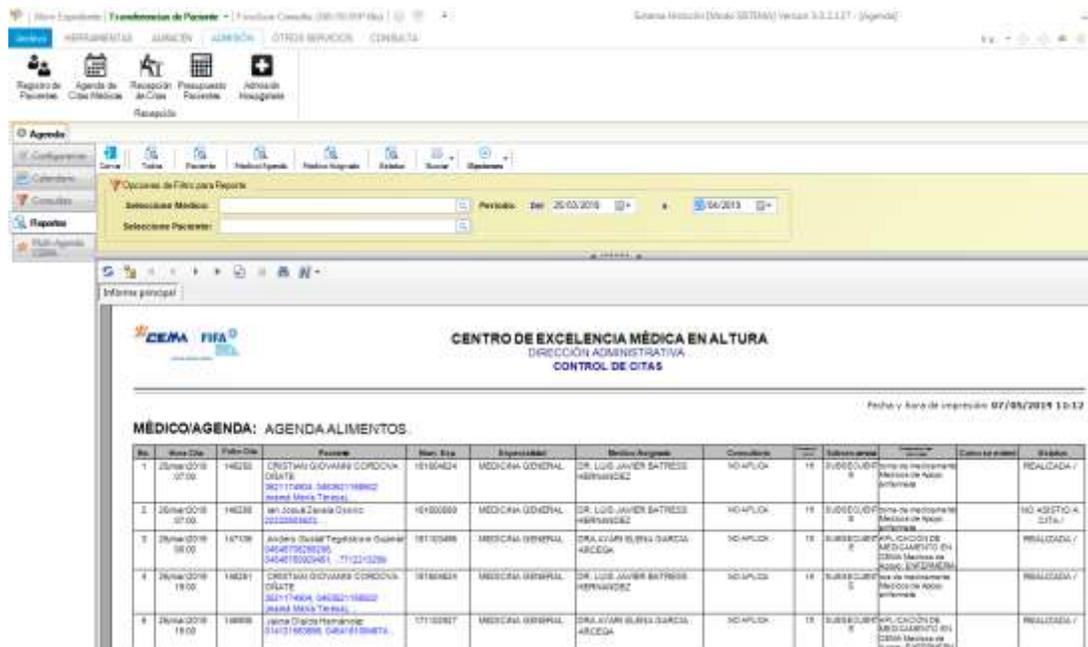
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

	¿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: Noviembre 2019	Revisó: Santa Valencia García Puesto: Gerente Administrativo Fecha de revisión: Noviembre 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.



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: Noviembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

Del 25 de Noviembre al 01 de Diciembre									
SERVICIO	RESPONSABLE	AGENDADAS	REALIZADAS	CANCELADAS	REAGENDADAS	NO FINALIZADAS POR EL MÉDICO	PENDIENTE	NO RECONOCIDO	NO ASISTE A CITA
NUTRICIÓN	L.N. Katya Reyes	3	1	0	0	2	0	0	0
SPA	Samantha Vito	4	4	0	0	0	0	0	0
GINECOLOGÍA	Dr. Roberto Montaño	1	1	0	0	0	0	0	0
NEFROLOGÍA	Dra. Angélica Hernández	1	0	0	0	1	0	0	0
CARDIOLOGÍA	Dr. Miguel Ramos	1	0	0	0	1	0	0	0
MEDICINA GENERAL	Evaluaciones médicas	3	1	0	0	1	0	0	1
IMAGENOLÓGIA		44	37	2	4	0	0	0	1
	Resonancia Magnética	11	14	2	4	0	0	0	1
	Rayos X	11	11	0	0	0	0	0	0
	USG Dr. Aldo Vilquez	2	2	0	0	0	0	0	0
TOTAL DE CITAS		674	518	48	49	19	1	0	39
EL CUMPLIMIENTO DE CITAS CON BASE A LA AGENDA ES DEL 76.85%									

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 26 de Agosto al 29 de Septiembre.



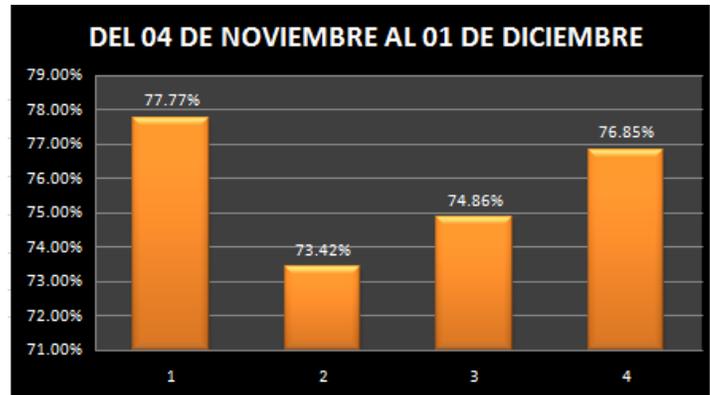
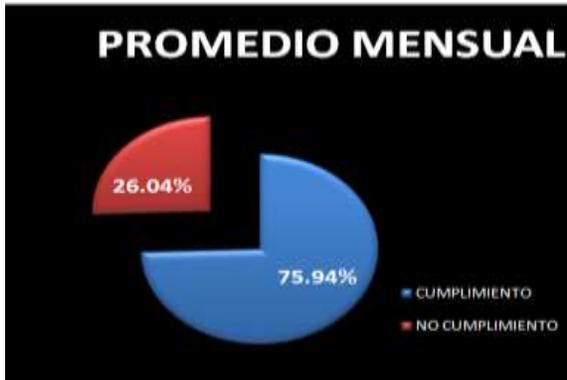
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



6. Representación gráfica comparativa

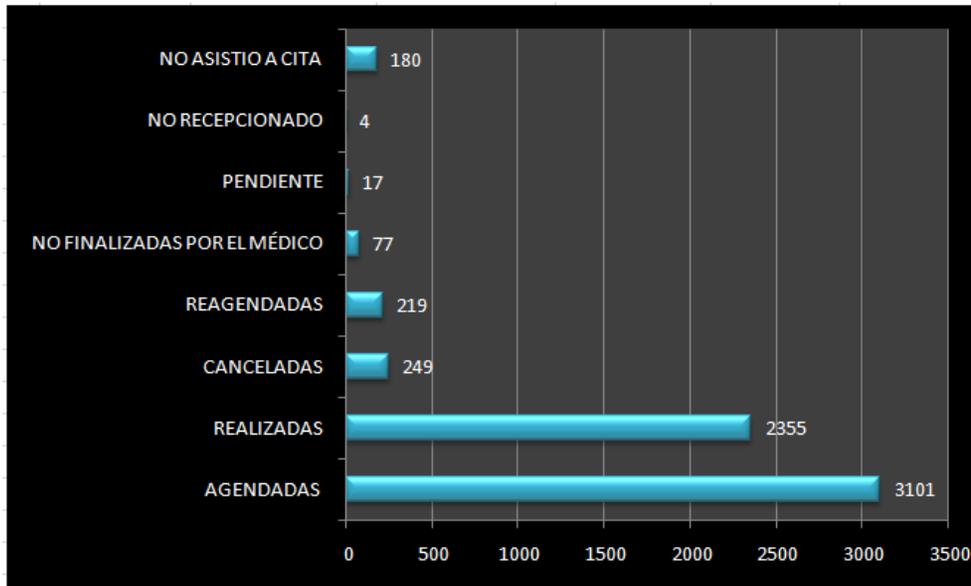
Esquematzación de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



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: Noviembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6



6. Conclusiones

- ⊙ En el mes reportado no se logro el objetivo debido a diferentes estatus en las citas:
 - ❖ Se cuentan con 18 citas pendientes en sistema de gestión hospitalaria Histoclin, de las cuales 4 citas de terapia física son no recepcionadas, 5 citas de resonancia magnética, 2 citas de rayos, 1 cita de nutrición, 2 citas de medicina general, 2 citas de laboratorio de análisis de movimiento y 1 cita de laboratorio clínico.
 - ❖ Se tuvo un total de 248 citas canceladas de las cuales principalmente son de los servicios de traumatología y ortopedia 54 citas, terapia física 125 citas, spa 5 citas, resonancia magnética 15 citas, medicina general 30 citas.
 - ❖ La inasistencia de 184 pacientes, que afectaron considerablemente el indicador fueron del servicio de traumatología y ortopedia no se presentaron 11 pacientes, terapia física 64 pacientes, resonancia magnética 5 pacientes, nutrición 37 pacientes, medicina general toma de medicamento 60 pacientes, laboratorio 3 pacientes.
 - ❖ En cada semana afecto el no cumplimiento del procedimiento de finalizar citas por parte de cada uno de los servicios generando fuera de tiempo 25 citas no finalizadas por el médico de las cuales fueron 7 citas de rehabilitación, 5 citas de psicología, 4 citas de nutrición, 2 citas de medicina general, las citas fueron finalizadas fuera de tiempo.
 - ❖ Se tuvo un total de 211 citas reagendadas de las cuales principalmente son los servicios de traumatología y ortopedia con 25 citas, terapia física con 154 citas, spa con 5 citas, resonancia magnética con 15 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: Noviembre 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 cancelan 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, dicha información se le da a conocer en el ticket de cita el cual se entrega de manera física y se envía correo electrónico.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD