1. Ficha indicador

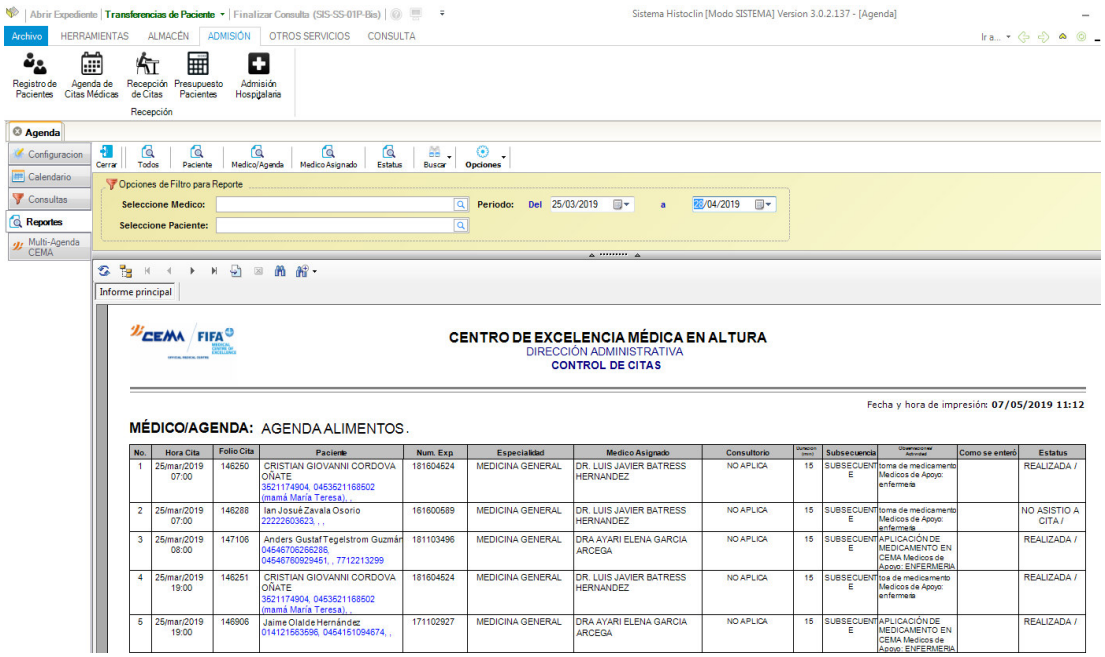
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN / INDICADOR DE PROCESO
1.Estándar	CEMAN-MN-CA-MO-05 V.2.0 Manual organizacional de calidad
2. Problema detectado	Incumplimiento de agendas CEMA, por citas canceladas, reagendadas, no finalizadas por el médico, pendientes, no recepcionadas y no asistió.
3. Nombre del indicador	Porcentaje 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.

	¿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: Septiembre 2019	Revisó: Comité CEMA Puesto: Comité CEMA Fecha de revisión: Septiembre 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.



No.	Hora Cita	Folio Cita	Paciente	Num. Exp	Especialidad	Medico Asignado	Consultorio	Duracion (mins)	Subsecuencia	Observaciones Actividad	Como se enteró	Estatus
1	25/mar/2019 07:00	146250	CRISTIAN GIOVANNI CORDOVA OÑATE 3521174904, 0453621168502 (mamá María Teresa), ,	181604524	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE	toma de medicamento Medicos de Apoyo: enfermeria		REALIZADA /
2	25/mar/2019 07:00	146288	Ian Josué Zavala Osorio 22222603623, , ,	161600589	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE	toma de medicamento Medicos de Apoyo: enfermeria		NO ASISTIO A CITA /
3	25/mar/2019 08:00	147106	Anders Gustaf Tegelstrom Guzmán 04546706266286, 04546760929451, , 7712213299	181103496	MEDICINA GENERAL	DRA AYARI ELENA GARCIA ARCEGA	NO APLICA	15	SUBSECUENTE	APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN CEMA Medicos de Apoyo: ENFERMERIA		REALIZADA /
4	25/mar/2019 19:00	146251	CRISTIAN GIOVANNI CORDOVA OÑATE 3521174904, 0453621168502 (mamá María Teresa), ,	181604524	MEDICINA GENERAL	DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ	NO APLICA	15	SUBSECUENTE	toma de medicamento Medicos de Apoyo: enfermeria		REALIZADA /
5	25/mar/2019 19:00	146906	Jaime Olalde Hernández 014121563696, 045415109467 4, ,	171102927	MEDICINA GENERAL	DRA AYARI ELENA GARCIA ARCEGA	NO APLICA	15	SUBSECUENTE	APLICACIÓN DE MEDICAMENTO EN CEMA Medicos de Apoyo: ENFERMERIA		REALIZADA /

Del 23 al 29 de Septiembre									
SERVICIO	RESPONSABLE	AGENDADAS	REALIZADAS	CANCELADAS	REAGENDADAS	NO FINALIZADAS POR EL MÉDICO	PENDIENTE	NO RECEPCIONADO	NO ASISTIO A CITA
NUTRICIÓN	L.N Katya Reyes	1	0	0	0	1	0	0	0
SPA	Samantha Vite	7	6	1	0	0	0	0	0
OTORRINOLARINGOLOGIA	Dra. Flor Miroslava	1	1	0	0	0	0	0	0
CARDIOLOGÍA	Dr. Jose Chavez	7	1	0	0	6	0	0	0
GINECOLOGÍA	Dr. Roberto Montaño	1	1	0	0	0	0	0	0
CIRUGIA PLASTICA	Dr. Norberto Perez	1	1	0	0	0	0	0	0
NEUROCIRUGIA	Dr. Fausto Nocedal	3	0	0	1	2	0	0	0
MEDICINA GENERAL	Evaluaciones medicas / Consultorio 2	16	10	1	0	0	0	0	5
IMAGENOLOGÍA		79	64	1	11	0	0	0	3
	Resonancia Magnética	40	29	0	9	0	0	0	2
	Rayos X	34	31	1	1	0	0	0	1
	USG Dr. Aldo Vázquez	5	4	0	1	0	0	0	0
TOTAL DE CITAS		825	599	65	69	35	0	1	56

EL CUMPLIMIENTO DE CITAS CON BASE A LA AGENDA ES DEL 72.60%

3. *Algoritmo*

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

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

4. *Resultados del algoritmo*

Se presentan los resultados del periodo Agosto 2019. Del periodo del 26 de Agosto al 29 de Septiembre.

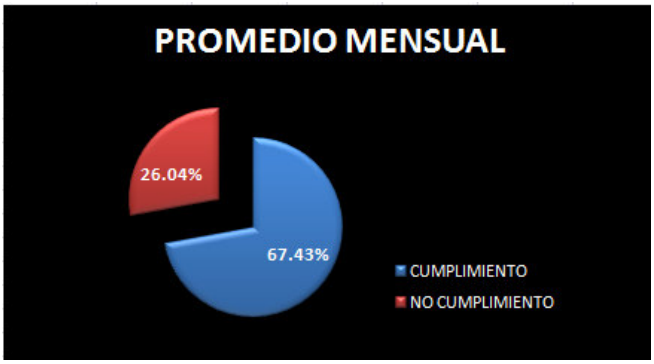
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE AGENDAS CEMA

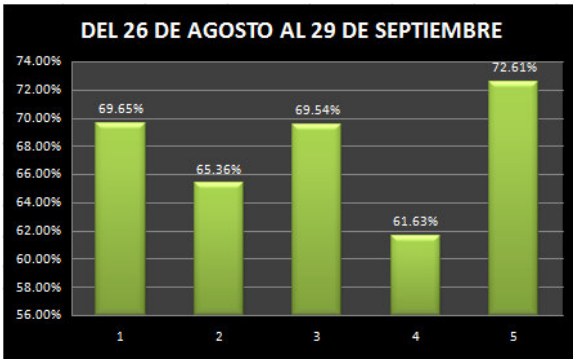
$$\frac{\text{Número de citas realizadas}}{\text{Número de citas agendadas}} \quad X\ 100$$

$$\frac{2562}{3356} \quad X\ 100 = \mathbf{76.34\%}$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

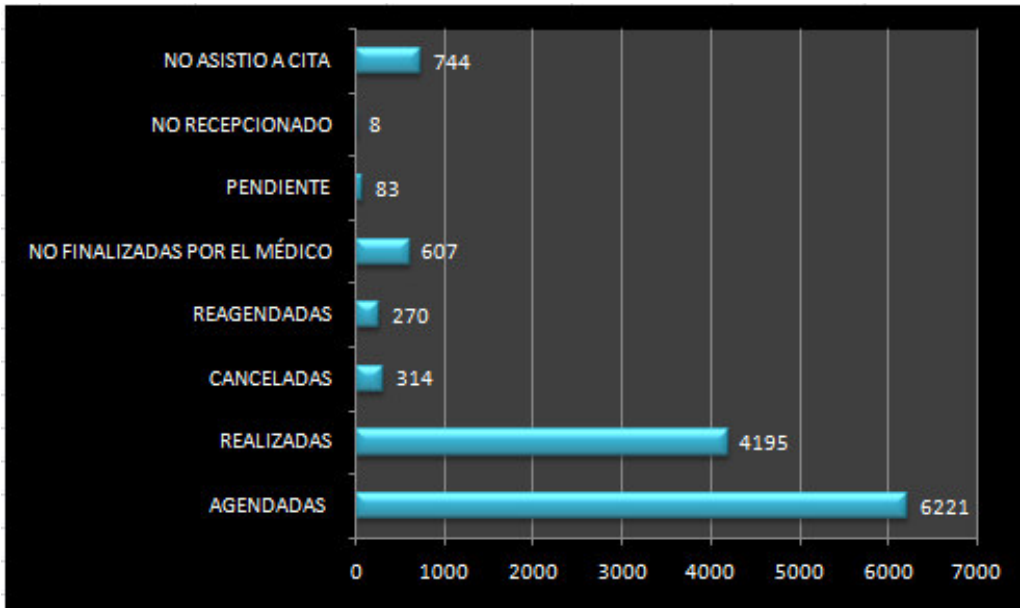
Esquematización de los resultados del algoritmo.





6. Representación gráfica comparativa

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



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

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