

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: Admisión y caja</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>Abril 2019</b>	<b>Clave:</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 1 de 5</b>

**1. Ficha indicador**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Estándar	Facturas Canceladas
2. Problema detectado	Volumen de facturas canceladas
3. Nombre del indicador	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de Agosto.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: $= \frac{\# \text{Numero de facturas canceladas}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE ABRIL}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de todas las cajas
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Contabilizar las facturas canceladas de todas las cajas ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? Que el numero de facturas canceladas disminuya paulatinamente ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? 0% facturas canceladas y 100% de facturas realizadas
7. Alcance	¿Qué áreas del hospital están involucradas? Caja Administración Seguros Contabilidad

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: <b>Abril 2019</b>	Clave:
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 5</b>

8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador. (administración de cajas CEMA) Realizar corte semanal de las facturas canceladas de todas las cajas. b) Recolectar los datos en el formato de facturas canceladas.. (administración de cajas CEMA) c) Analizar la información obtenida (administración de cajas CEMA) realizar presentación semanal con la información obtenida
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Responsable de cajas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Comité
Elaboró: Puesto: Fecha de elaboración:	Revisó: Puesto: Fecha de revisión:

**2. Recolección de datos**

La cajeros realizan un registro de todas las facturas canceladas en la bitácora (COTEJO DE CANCELACION DE FACTURAS, CARPETA 1) ubicada en el área de recepción, el responsable de cajas se encarga de exportar por caja en el sistema histoclin el total de las facturas realizadas.

FECHA DE ENTREGA	FECHA REALIZADA	FACTURA Y/O REMISION CANCELADA	FACTURA Y/O REMISION SUBSTITUYE	CLIENTE	CAUSA CANCELACION	ENTREGA	LIBRO	RECIBI CONTABILIDAD
01-04-19	01-04-19	JJ-008397	JJ-008410	Joni Gomez Norquez	Cancelada al agotarse cita			01-04-19
02-04-19	02-04-19	CC-016112	CC-016112	Zafra de la Cruz Anibal	Duplicado			02-04-19
02-04-19	02-04-19	JJ-008413	11-001863	Maldonado Santibañez José	Error en el monto facturado y error en el método de pago			02-04-19
02-04-19	02-04-19	04-0027139-04-0022140		Sanchez Vera Sergio	Error en el método de pago			02-04-19
04-04-19	04-04-19	JJ-008462	JJ-008468	Varela Jimenez Agustin	Error en el método de cobro			04-04-19
08-04-19	08-04-19	JJ-008497	11-0012021	Vera Tejon Visteno (trabajador)	Error en el método de cobro			08-04-19
10-04-19	06-04-19	11-000053	11-000053	Pineda Pineda Noe	Error en el método de cobro			10-04-19
10-04-19	15-04-19	B05-040211		Hdez Bermudez Amalia	Aplicación Medica			10-04-19
16-04-19	15-04-19	JJ-008624	JJ-008636	Monreal Delgado Gabriela	Fallo en el sistema de cobro			16-04-19
16-04-19	16-04-19	CC-016941	CC-016943	Valdes Ros Garcia	Falta de pago			16-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008666	JJ-008667	Arguier Gutierrez Edgar Emilio	Error en el sistema de cobro			17-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008667	JJ-008663	Arguier Gutierrez Edgar Emilio	Falta de pago			17-04-19
19-04-19	09-04-19	JJ-008526	B05-040204	Leung Fdez Ana Marcel	Error en EFC			19-04-19
19-04-19	15-04-19	JJ-008534	B05-040209	Alejandro Quezada Escobar	Error en el sistema de cobro			19-04-19
23-04-19	23-04-19	JJ-008748	JJ-008749	Undos Pachuta	Error en el monto			23-04-19
23-04-19	23-04-19	11-0012249	JJ-008736	Ruiz Mendez	Falta de pago			23-04-19
06-05-19	03-05-19	JJ-008907	JJ-008928	Acceso Chavola Olga Gabriela	Error en el sistema de cobro			06-05-19
06-05-19	24-04-19	11-0012493	JJ-008824	Roman Elias Jose Alvaro	Error en el sistema de cobro			06-05-19

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: Admisión y caja</b>	<b>Vigente a partir de:</b> Abril 2019	<b>Clave:</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 3 de 5</b>

**3. Algoritmo**

Fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE ABRIL}} \times$$

**4. Resultados del algoritmo**

Se presenta el resultado ABRIL 2019

$$\frac{29}{1530} = 1.89\% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES ABRIL}} \times 100 = 1.89 \%$$

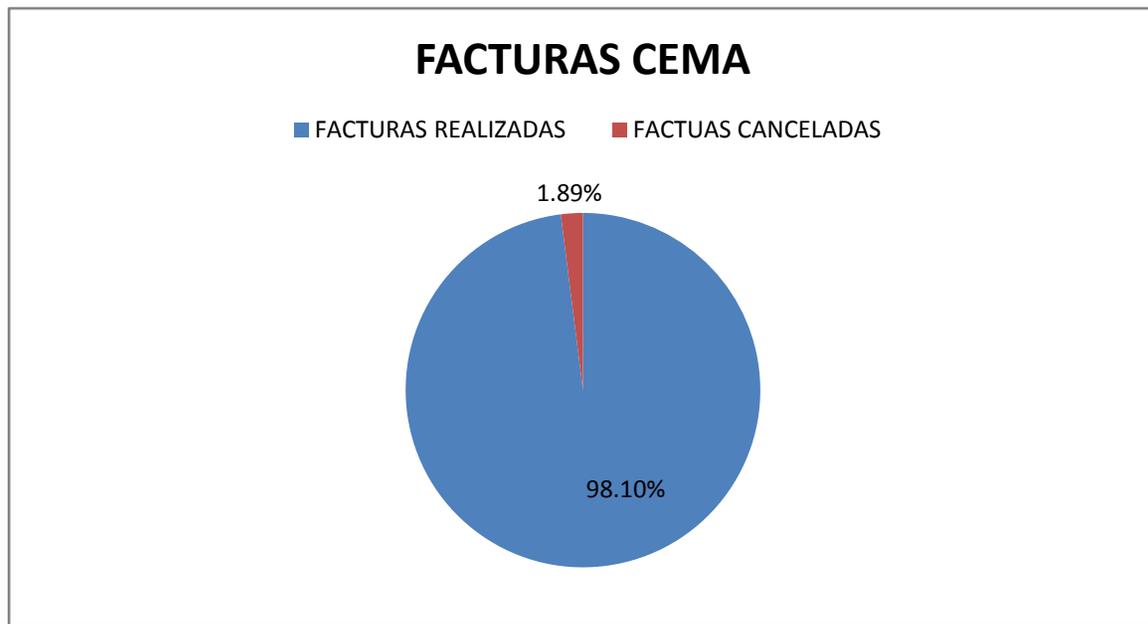
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Abril 2019	Clave:
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



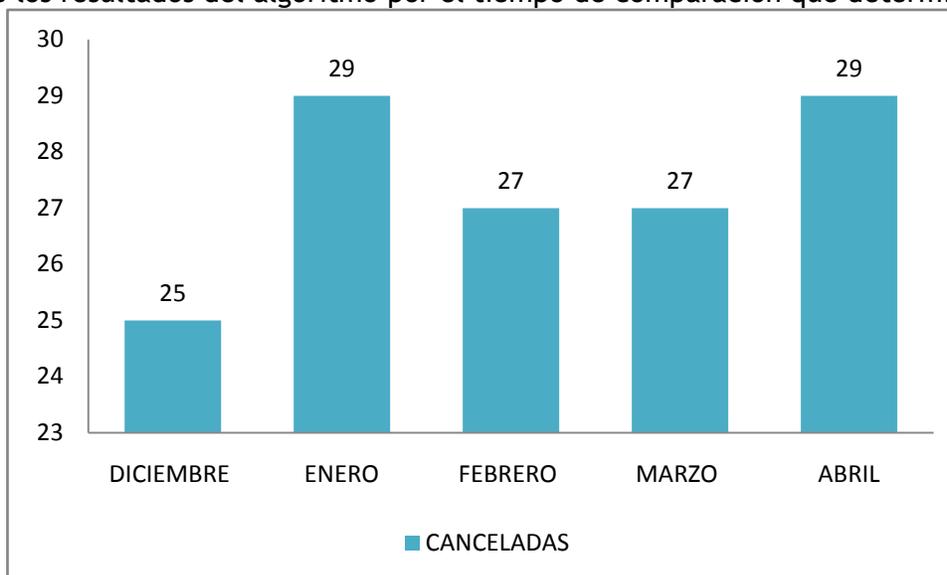
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Abril 2019	Clave:
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

**6. Representación gráfica comparativa**

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



Hasta validación del indicador se realizara comparativa

**7. Conclusiones**

Se refiere al logro que se obtuvo con el indicador y/o las mejoras logradas.

- ⊙ Se les retroalimento la verificación de datos al emitir la factura para reducir el porcentaje de canceladas.
- ⊙ Se les explico el proceso de facturación para el reembolso de las aseguradoras.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA