

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave:
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	Facturas Canceladas (Facturación en el área de caja CEMA) CEMA-MN-AD-3
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: $= \frac{\# \text{Numero de facturas canceladas}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO}} \times 100$
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 número 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
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador. (administración de cajas CEMA) el responsable de cajas realizara el corte semanal en todas las cajas de las facturas canceladas. b) Se recolectaran los datos en la bitácora de facturas canceladas ubicada en la recepción (administración de cajas

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: Agosto 2019	Clave:
	Versión: 1.0	

Página 2 de 4

	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:	Revisó:	
Puesto:	Puesto:	
Fecha de elaboración:	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 QUE SUSTITUYE	CLIENTE	MOTIVO CANCELACION	ENTREGA	RECIBE	RECIBE CONTABILIDAD
01-04-19	01-04-19	JJ-008387	JJ-008410	José Gómez Norquez	Cancelada al agendar cita	[Firma]	[Firma]	01-04-19
02-04-19	02-04-19	CC-016112	CC-016112	Zaragoza de la Cruz Anton	Duplicada	[Firma]	[Firma]	02-04-19
02-04-19	02-04-19	JJ-008413	11-0011863	Maldonado Santillan José	Error en pago	[Firma]	[Firma]	02-04-19
02-04-19	02-04-19	04-0027137	04-0027140	Sanchez Vera Barrios	Error en método de pago	[Firma]	[Firma]	02-04-19
04-04-19	04-04-19	JJ-008462	JJ-008468	Varela Jimenez Aguilera	Error en método de cobro	[Firma]	[Firma]	04-04-19
08-04-19	08-04-19	JJ-008497	11-0012021	Vera Tovar Vistoso (Trayana)	Error en método de cobro	[Firma]	[Firma]	08-04-19
10-04-19	06-04-19	BB-040033	BB-040033	Pico Mendiola	Error en método de cobro	[Firma]	[Firma]	10-04-19
10-04-19	15-04-19	BB-040211	—	Hdez. Sanchez Jimenez	Aplicación Medica	[Firma]	[Firma]	10-04-19
16-04-19	15-04-19	JJ-008624	JJ-008636	Montalvo Delgadillo Valentina	Fallo en pago al deducible	[Firma]	[Firma]	16-04-19
16-04-19	16-04-19	CC-016421	CC-016423	Valderramos García	Fallo en pago al deducible	[Firma]	[Firma]	16-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008666	JJ-008667	Aguiar Quiñez Edgar Emilio	Error en la aplicación del descuento	[Firma]	[Firma]	17-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008667	JJ-008663	Aguiar Quiñez Edgar Emilio	Fallo en aplicación del descuento	[Firma]	[Firma]	17-04-19
18-04-19	09-04-19	JJ-008526	BB-040204	León Fdez. Ana Marcela	Error en EFC	[Firma]	[Firma]	18-04-19
19-04-19	15-04-19	JJ-008534	BB-040204	Alvarado Zúñiga Guadalupe	Error en forma facturación	[Firma]	[Firma]	19-04-19
23-04-19	23-04-19	JJ-008798	JJ-008799	Unidos y Pachuca	Error en el monto	[Firma]	[Firma]	23-04-19
23-04-19	23-04-19	11-0012279	JJ-008636	Perez Mendiola	Error en la aplicación del descuento	[Firma]	[Firma]	23-04-19
06-05-19	03-05-19	JJ-008907	JJ-008928	Acceso Chavolla Olga Gabriela	Error en el descuento	[Firma]	[Firma]	06-05-19
06-05-19	29-04-19	11-0012453	JJ-008824	Roman Edo José Alvaro	Error en el descuento	[Firma]	[Firma]	06-05-19

3. 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

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: Agosto 2019	Clave:
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

Fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\text{\#Numero de facturas CANCELADAS } 34}{\text{\# Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO } 1927} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

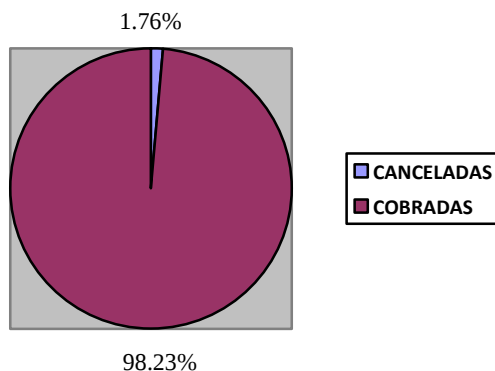
Se presenta el resultado AGOSTO 2019

$$\frac{34}{1927} = 1.76\% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\text{\#Numero de facturas CANCELADAS } 34}{\text{\# Total de facturas REALIZADAS EN EL MES AGOSTO } 1927} \times 100 = 1.76\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



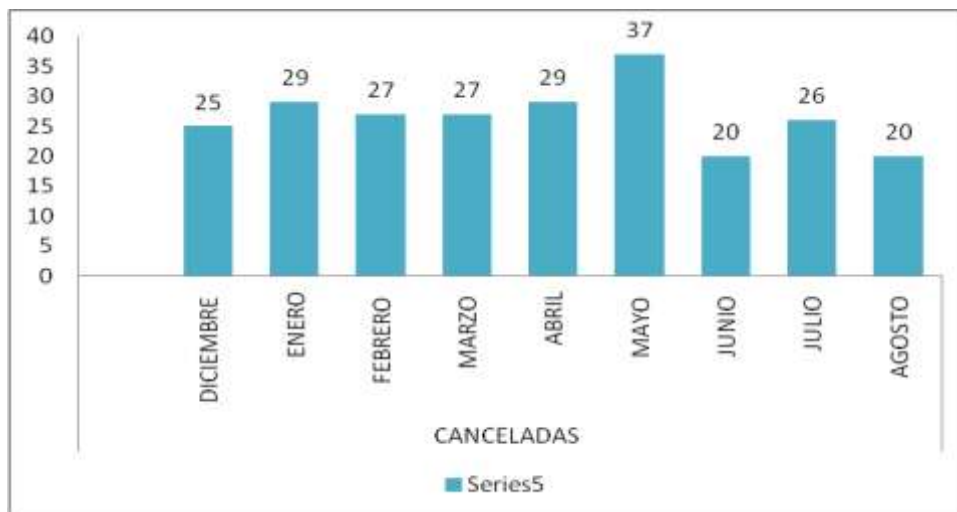
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

INFORME DE INDICADOR

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

6. Representación gráfica comparativa

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



7. Conclusiones

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

- Los motivos de cancelación en las facturas son los siguientes; SOLICITUD DEL CLIENTE Y ERROR EN VERIFICACION DE DATOS.
- Se le imprime una caratula de los datos fiscales proporcionados al cliente con la finalidad de revisar a detalle lo que captura el cajero en sistema.
- Actualmente se siguen utilizando los sellos para la validación de los datos fiscales o firmar que no se requirió factura.
- Se le solicita asesoría al departamento de seguros en el momento de facturación para los tramites de reembolso.

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.			