

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Diciembre 2018	Clave:
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
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 MURGUÍA 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: Diciembre 2018	Clave:
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

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 QUE SUSTITUYE	CLIENTE	CAUSALIDAD	ENTREGA	LIBRO	RECIBO CONTABILIZADO
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-016116	Zuriga de la Cruz Antu	Duplicada			02-04-19
02-04-19	02-04-19	JJ-008413	11-001863	Maldonado Jose	Error en el monto y error en el método de pago			02-04-19
02-04-19	02-04-19	04-0027137	04-0022140	Sanchez Vera Jorge	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 Tevin Visteno (trauma)	Error en el método de cobro			08-04-19
10-04-19	06-04-19	BB-000033	BB-000033	Pineda Maria Joaco	Error en el método de cobro			10-04-19
10-04-19	15-04-19	BB-000033	BB-000033	Hdez Rodriguez	Aplicación Medica			10-04-19
16-04-19	15-04-19	JJ-008624	JJ-008636	Monreal Delgadillo	Falta en el método de cobro			16-04-19
16-04-19	16-04-19	CC-016441	CC-016443	Valdes nos Garcia	Falta en el método de cobro			16-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008666	JJ-008667	Aguiar Gutierrez	Error en el método de cobro			17-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008667	JJ-008663	Aguiar Gutierrez	Error en el método de cobro			17-04-19
19-04-19	09-04-19	JJ-008526	BB-040204	Leung Edes Ana	Error en el método de cobro			19-04-19
19-04-19	15-04-19	JJ-008534	BB-040204	Alejandro de la Cruz	Error en el método de cobro			19-04-19
23-04-19	23-04-19	JJ-008748	JJ-008749	Undos Pacheco	Error en el método de cobro			23-04-19
23-04-19	23-04-19	11-0013249	11-0013249	Pineda Maria Joaco	Error en el método de cobro			23-04-19
06-05-19	03-05-19	JJ-008907	JJ-008928	Aguiar Gutierrez	Error en el método de cobro			06-05-19
06-05-19	24-04-19	11-0012493	JJ-008824	Roman Edes Jose	Error en el método 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

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Diciembre 2018	Clave:
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

3. Algoritmo

Fórmula matemática declarada para el indicador.

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

4. Resultados del algoritmo

Se presenta el resultado Diciembre 2019

$$\frac{25}{1682} = 1.48\% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\text{\#Numero de facturas CANCELADAS}}{\text{\# Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DICIEMBRE}} \times 100 = \frac{25}{1682} \times 100 = 1.48 \%$$

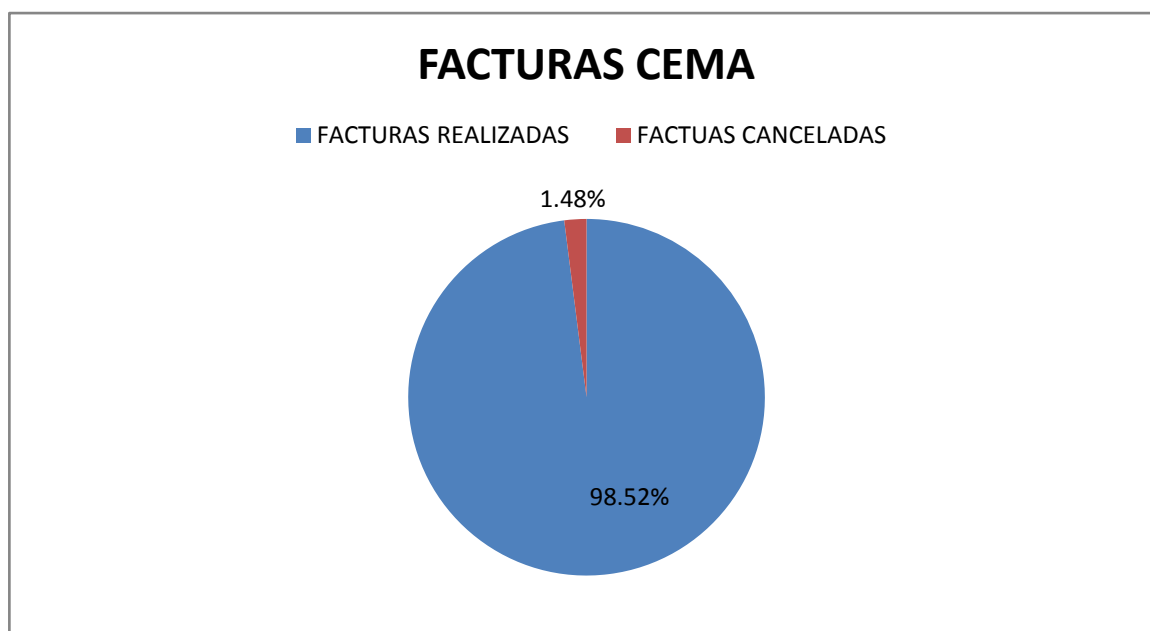
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Diciembre 2018	Clave:
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



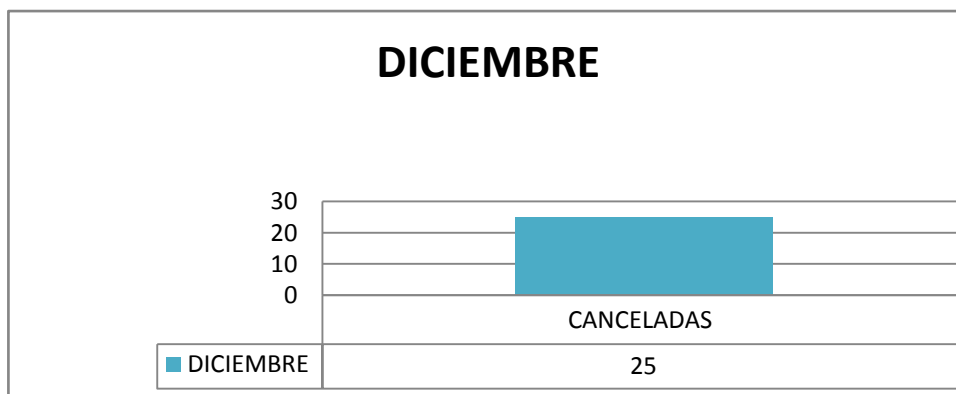
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Diciembre 2018	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 retroalimentó la verificación de datos al emitir la factura para reducir el porcentaje de canceladas.
- Se les explicó 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