

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave:  Página 1 de 5
	Versión: 1.0	

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	Facturas Canceladas ( Facturación en el área de caja CEMA ) <b>CEMA-MN-AD-3</b>
2. Problema detectado	Volumen de facturas canceladas
3. Nombre del indicador	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de Junio.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: $= \frac{\# \text{Numero de facturas canceladas}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de todas las cajas
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar 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

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave:  Página 2 de 5
	Versión: 1.0	

	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-008397	JJ-008410	José Gómez Norquez	Cancelada al agendar cita	[Signature]	[Signature]	01-04-19
02-04-19	02-04-19	CC-016112	CC-016112	Zaragoza de la Cruz Anton	Duplicada	[Signature]	[Signature]	02-04-19
02-04-19	02-04-19	JJ-008413	11-0011863	Maldonado Santillán José	Error copia tarjeta y error	[Signature]	[Signature]	02-04-19
02-04-19	02-04-19	04-0027137	04-0027140	Sanchez Vera Roberto	Error en método de pago	[Signature]	[Signature]	02-04-19
04-04-19	04-04-19	JJ-008462	JJ-008468	Varela Jimenez Agustin	Error en método de cobro	[Signature]	[Signature]	04-04-19
08-04-19	08-04-19	JJ-008497	11-0012021	Vera Terán Victoria (Trayana)	Error en método de cobro	[Signature]	[Signature]	08-04-19
10-04-19	06-04-19	BB-040033	BB-040033	Pineda María José	Error en el método de cobro	[Signature]	[Signature]	10-04-19
10-04-19	15-04-19	BB-040211	-	Hdez Samaynes Emma	Petición Medica	[Signature]	[Signature]	16/04/19
16-04-19	15-04-19	JJ-008624	JJ008636	Morales Delgado Valentina	Falta copia el documento	[Signature]	[Signature]	17-04-19
16-04-19	16-04-19	CC-016421	CC-016423	Valderramos García Oscar	Falta anexar el documento	[Signature]	[Signature]	17-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008666	JJ-008667	Aguiar Gutiérrez Edgar Emilio	Error en la suma	[Signature]	[Signature]	17-04-19
17-04-19	17-04-19	JJ-008667	JJ-008663	Aguiar Gutiérrez Edgar Emilio	Falta aplicar el descuento	[Signature]	[Signature]	17-04-19
18-04-19	09-04-19	JJ-008526	BB-040204	Leung Idez Ana María	Error en EFC	[Signature]	[Signature]	18/04/19
19-04-19	15-04-19	JJ-008534	BB-040204	Aleuqueve Zaida Guadalupe	Error en forma facturación	[Signature]	[Signature]	19/04/19
23-04-19	23-04-19	JJ-008798	JJ-008799	Unidos y Pachuca	Error en el monto	[Signature]	[Signature]	23-04-19
23-04-19	23-04-19	11-0012279	JJ-008636	Pineda María José	Falta anexar el documento	[Signature]	[Signature]	23-04-19
06-05-19	03-05-19	JJ-008907	JJ-008928	Accero Chauvalla Olga Sabina	Error en el concepto	[Signature]	[Signature]	06-05-19
06-05-19	29-04-19	11-0012493	JJ-008824	Roman Edo José Alvaro	Error al no anexar el documento	[Signature]	[Signature]	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

**INFORME DE INDICADOR**

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

Fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS } 20}{\# \text{ Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE JUNIO } 1711} \times 100$$

**4. Resultados del algoritmo**

Se presenta el resultado JUNIO 2019

$$\frac{20}{1711} = 0.47\% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{ Total de facturas REALIZADAS EN EL MES JUNIO}} \times 100 = \frac{20}{1711} \times 100 = 1.16\%$$

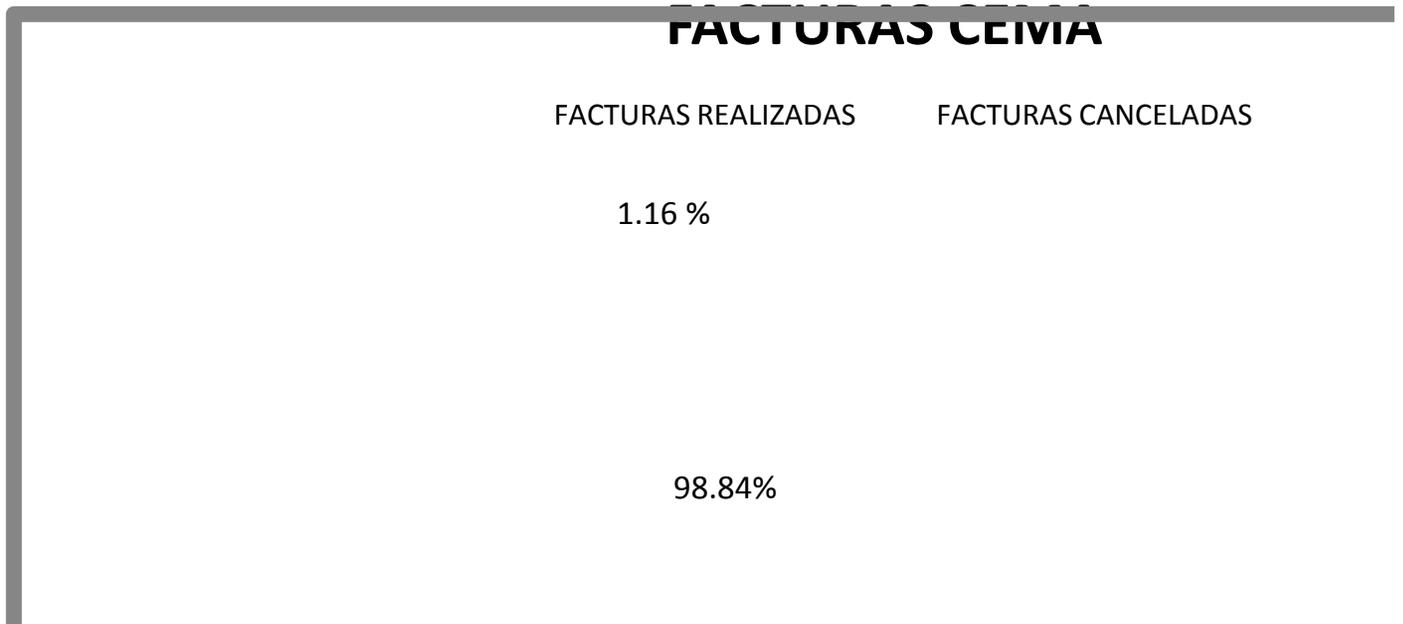
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**INFORME DE INDICADOR**

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

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



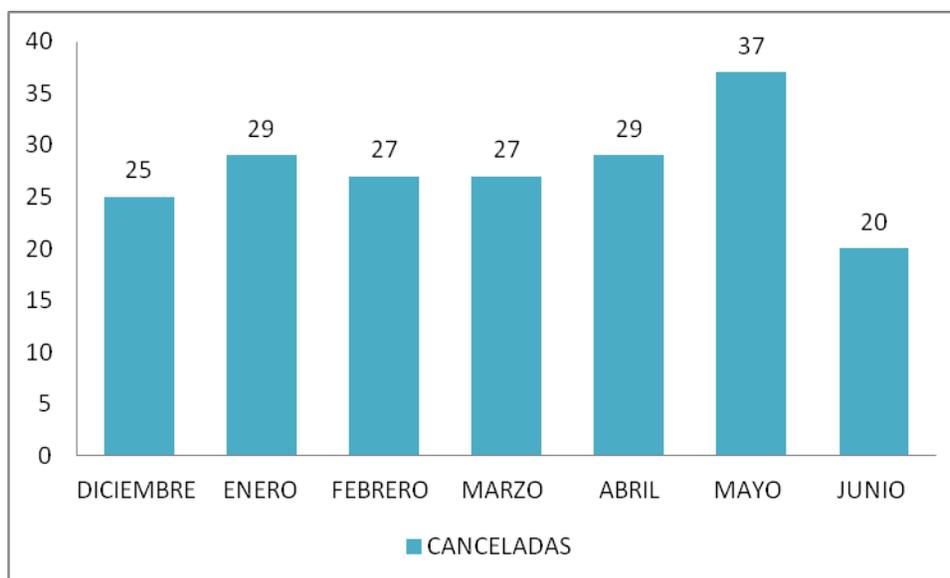
Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE CAJAS	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Admisión y caja	Vigente a partir de: Junio 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



**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 elaboraron dos sellos para las cajas de recepción en donde se menciona la revisión de los datos fiscales otorgados por el cliente en el momento del cobro y en el segundo sello se indica que solicitaron su factura sin datos fiscales, dichos sellos se validan con nombre, fecha y firma del paciente. El sello se coloca en la parte inferior de la factura y se integra al corte de caja que se entrega a contabilidad.
- ⦿ Se le menciona al paciente que una vez autorizando en la factura con cualquiera de los dos sellos, no habrá cambio en dicho documento.
- ⦿ El departamento de seguros ofrece retroalimentación para el personal de admisión sobre la forma correcta de facturación de las aseguradoras en convenio.

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