

**INFORME DE INDICADOR**

<b>Departamento / Área: Hospitalización</b>	<b>Vigente a partir de:</b> <b>ABRIL 2019</b>	<b>Clave:</b> <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	<b>Versión: 1.0</b>	<b>Página 1 de 7</b>

**1. Ficha indicador**

<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1. Estándar	<p><b>¿A qué estándar pertenece el indicador?</b></p> <p>MISP 2 MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA</p>
2. Problema detectado	<p><b>¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? (palabras clave recursos, procesos, quejas, errores, falta de información, equipo médico, personal del área, etc.)</b></p> <p>No siempre se registran las indicaciones que se le dan al área de enfermería por los médicos tratantes</p>
3. Nombre del indicador	Porcentaje de apego al proceso de comunicación efectiva
4. Algoritmo	$\frac{\# \text{ de indicaciones firmadas}}{\# \text{ de indicaciones recibidas}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Que el personal de salud de la unidad médica hospitalaria utilice un correcto proceso de intercambio en la emisión de ordenes e indicaciones verbales o telefónicas para la atención del paciente
6. Objetivo	<p><b>¿Qué se pretende con este indicador?</b> Mejorar la comunicación efectiva entre profesiones de la salud. (Especialmente en órdenes verbales o telefónicas)</p> <p><b>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?</b> Que se ejecuten y registren correctamente los resultados emitidos vía verbal / telefónica.</p> <p><b>¿A dónde se quiere llegar con este indicador?</b> Prevenir errores</p>

Elaboró	Valido
L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: <b>ABRIL 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 7</b>

	entre el personal de salud relacionado con la atención de los pacientes, cuando se llevan a cabo las indicaciones verbales o telefónicas. <b>¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso?</b> Que el 100% de las indicaciones recibidas se encuentren firmadas.	
7. Alcance	<p><b>¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?</b> El personal médico y enfermería.</p> <p><b>¿Qué áreas del hospital están involucradas?</b> Área de hospitalización</p> <p><b>¿Los pacientes y familiares están involucrados?</b> No, ya que las indicaciones son emitidas por personal médico capacitado acorde a el padecimiento del paciente.</p>	
8. Proceso (método) de obtención	<p><b>Indicar los pasos a seguir para.</b></p> <p>a) <b>Medir el indicador:</b> Enfermería lleva una bitácora de registro de resultados emitidos vía verbal o telefónica, esta se encuentra en el servicio de hospitalización, que se actualiza de manera mensual.</p> <p>b) <b>Recolectar los datos:</b> El personal de enfermería es quien registra las ordenes en la bitácora de registro de resultados emitidos vía verbal o telefónica de donde se obtienen Los datos se recolectan para el medir el indicador.</p> <p>c) <b>Analizar la información obtenida:</b> Al final de cada mes, la enfermera encargada del indicador de comunicación efectiva, analiza los resultados, y realiza comparaciones de meses anteriores para identificar las fallas y buscar estrategias para mejorar.</p>	
9. Frecuencia de revisión	Mensual	

Elaboró	Valido
L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: <b>ABRIL 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 3 de 7</b>

10. Responsable	El personal de enfermería en apoyo con el área medica
<b>Elaboró:</b> L.E Gloria Stephanie Morfin Valencia. <b>Puesto:</b> Licenciada en Enfermería <b>Fecha de elaboración:</b> Abril 2019	<b>Revisó:</b> L.E.E Thalia Alejandrina Bautista Araujo <b>Puesto:</b> Coordinadora de Enfermería <b>Fecha de revisión:</b> Abril 2019

**2. Recolección de datos**

*Formato de COMUNICACION EFECTIVA CON CLAVE CEMA-RG-LAC-CE-10/V.1.1*

*El siguiente formato es donde se lleva acabo el registro de los resultados emitidos vía verbal o telefónica, el cual es importante que lleve los datos correctos, para brindar una atención de calidad y evitar fallas.*

**BITÁCORA DE REGISTROS DE RESULTADOS EMITIDOS VÍA VERBAL O TELEFÓNICA**

FECHA	NOMBRE COMPLETO DEL PACIENTE	FECHA DE NACIMIENTO	SERVICIO, INDICACIÓN O ESTUDIO SOLICITADO	NOMBRE COMPLETO, Y FIRMA DEL PERSONAL QUE EMITE LA ORDEN O RESULTADO	NOMBRE COMPLETO Y FIRMA DEL PERSONAL QUE RECIBE LA INDICACIÓN	SE LLEVA ACABO EL PROCEDIMIENTO COMPLETO			
						Esc	Escr	Leer	Conf

SE LLEVA A CABO PROCEDIMIENTO  
 NO SE LLEVA A CABO PROCEDIMIENTO

Este documento es propiedad de C.E.M.A Centro de Excelencia Médica en Altura
CLAVE: CEMA-RG-LAC-CE-10/V.1.1

Elaboró	Valido
L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA

**INFORME DE INDICADOR**

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: <b>ABRIL 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 4 de 7</b>

NOMBRE DEL PACIENTE		FECHA DE NACIMIENTO	INDICACION VERBAL 20%	INDICACION TELEFONICA 20%	FIRMA EMISOR 20%	FIRMA RECEPTOR 20%	SE REALIZA INDICACION	TOTAL
JOEL MALDONADO SANTILLAN	13/07/1958	20%				20%	20%	60%
JORGE PEREZ RIVERA	20/12/1994	20%				20%	20%	60%
VICTORIA ITZAYANA VERA TERAN	04/08/1957	20%	20%			20%	20%	80%
MARIA ISABEL SANCHEZ SANCHEZ	17/02/1983					20%	20%	40%
CRUZ ALEJANDRO CABRERA GARCIA	13/07/2002	20%				20%	20%	60%
VANESSA NERI GAYOSSO	05/09/1981			20%		20%	20%	60%
JULIA ARTENOVA	05/02/1977	20%				20%	20%	60%
ODILIA OLGUIN MUÑOZ	26/08/1976	20%	20%			20%	20%	80%
ARACELY TORRES HERNANDEZ	30/12/1971	20%	20%			20%	20%	80%
FELIPE ARTEGA GARCIA	21/06/1952	20%				20%	20%	60%

**3. Algoritmo**

Se debe colocar la fórmula matemática

$$\frac{\# \text{ de indicaciones firmadas}}{\# \text{ de indicaciones recibidas}} \times 100$$

declarada para el indicador.

**4. Resultados del algoritmo**

$$\frac{\# \text{ de indicaciones firmadas} = 0}{\# \text{ de indicaciones recibidas} = 10} \times 100$$

$$0/10 \times 100 = 0\%$$

# de indicaciones recibidas = 10

**RESULTADO: 0% pacientes tuvo indicaciones verbales/telefónicas firmadas en el mes de Abril 2019**

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

Elaboró	Valido
L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 7



**6. Representación gráfica comparativa**

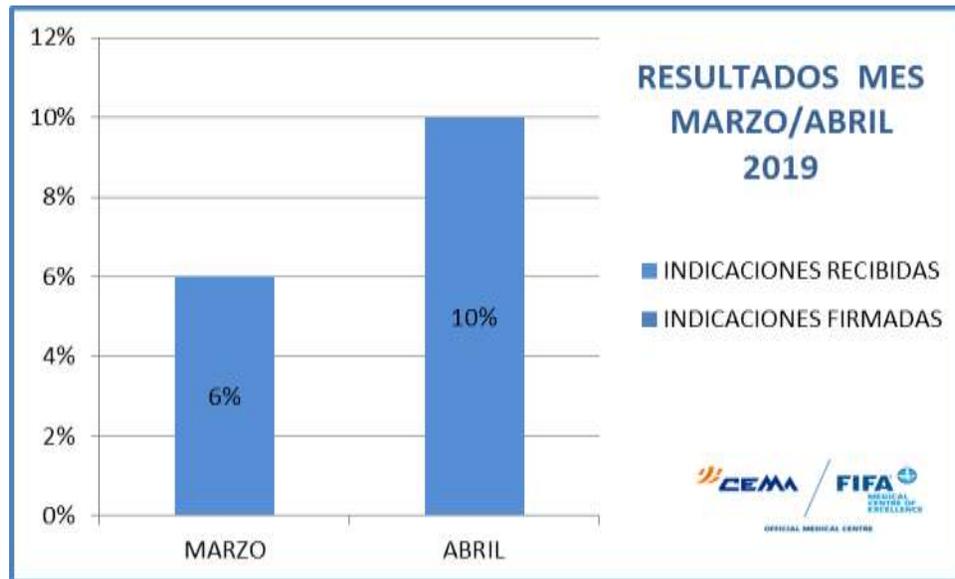
Elaboró  L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	Valido  DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA
---	--

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 7

MES DE MARZO 2019

12.9% de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas que fueron registradas correctamente



MES DE ABRIL 2019

10% de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas de los cuales 0% fueron firmadas.

**7. Conclusiones**

En el mes de Abril mejoro el registro de indicaciones verbales/telefónicas por el personal de enfermería, aunque sigue faltando la firma del emisor de la orden, que son los médicos tratantes. Por lo cual como área pondremos más importancia en la recolección de firmas, implementando a una enfermera encargada de hacerlo.

Elaboró  L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	Valido  DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA
---	--

### INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: ABRIL 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 7 de 7

Empty box for the indicator report content.

Elaboró  L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	Valido  DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ LIDER DEL ÁREA
---	--