

INFORME DE INDICADOR

| | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Hospitalización | Vigente a partir de: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 1 de 7 |

1. Ficha indicador

| CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Estándar | ¿A qué estándar pertenece el indicador? MISP 2 MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA |
| 2. Problema detectado | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? (palabras clave recursos, procesos, quejas, errores, falta de información, equipo médico, personal del área, etc.) No siempre se registran las indicaciones que se le dan al área de enfermería por los médicos tratantes |
| 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 | ¿Qué se pretende con este indicador? Mejorar la comunicación efectiva entre profesiones de la salud. (Especialmente en órdenes verbales o telefónicas) ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Que se ejecuten y registren correctamente los resultados emitidos vía verbal / telefónica. |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 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: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 2 de 7 |

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>¿A dónde se quiere llegar con este indicador? Prevenir errores entre el personal de salud relacionado con la atención de los pacientes, cuando se llevan a cabo las indicaciones verbales o telefónicas.</p> <p>¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Que el 100% de las indicaciones recibidas se encuentren firmadas.</p> |
| 7. Alcance | <p>¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? El personal médico y enfermería.</p> <p>¿Qué áreas del hospital están involucradas? Área de hospitalización</p> <p>¿Los pacientes y familiares están involucrados? No, ya que las indicaciones son emitidas por personal médico capacitado acorde a el padecimiento del paciente.</p> |
| 8. Proceso (método) de obtención | <p>Indicar los pasos a seguir para.</p> <p>a) Medir el indicador: 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) Recolectar los datos: 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) Analizar la información obtenida: 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> |

| | |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|
| 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: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 4 de 7 |

| NOMBRE DEL PACIENTE | | FECHA DE NACIMIENTO | INDICACION VERBAL 20% | INDICACION TELEFONICA 20% | FIRMA EMISOR 20% | FIRMA RECEPTOR 20% | SE REALIZA INDICACION | TOTAL |
|----------------------------|--|---------------------|-----------------------|---------------------------|------------------|--------------------|-----------------------|-------|
| RIVERA LOPEZ JOSEFINA | | 08/10/1967 | | 20% | | 20% | 20% | 60% |
| GUZMAN PEREZ MARINA | | 19/07/1970 | 20% | | | 20% | 20% | 60% |
| MARTINEZ RESENDIZ MAURICIO | | 25/03/2000 | 20% | | | 20% | 20% | 60% |
| HERNANDEZ RUBIO ALICIA | | 26/06/1965 | | 20% | | 20% | 20% | 60% |
| ESCOBAR ANDRADE ALMA E. | | 13/09/1992 | 20% | 20% | | 20% | 20% | 80% |

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

$$\frac{\# \text{ de indicaciones firmadas} = 0}{\# \text{ de indicaciones recibidas} = 5} \times 100$$

$0/5 \times 100 = 0\%$

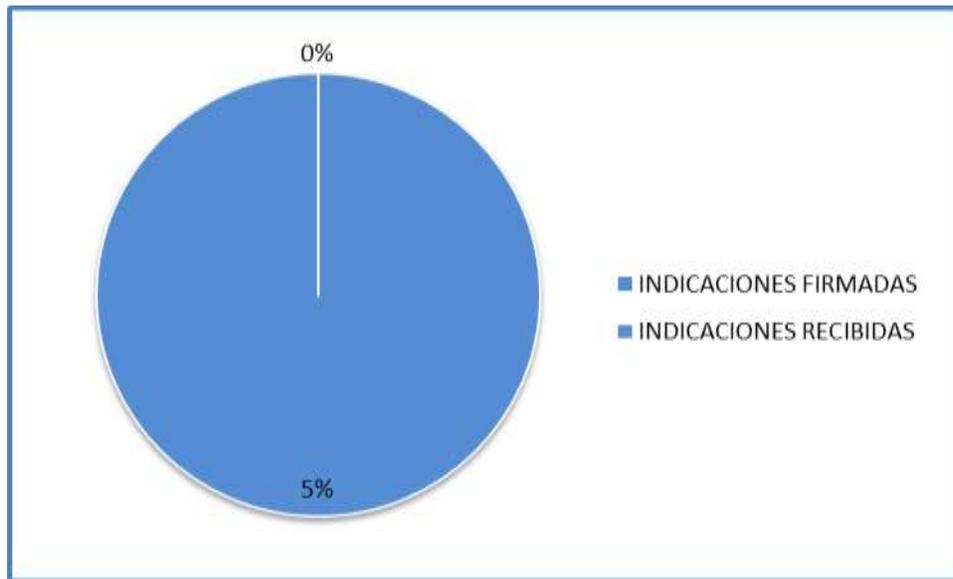
RESULTADO: 0% pacientes tuvo indicaciones verbales/telefónicas firmadas en el mes de DICIEMBRE 2018

| | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 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: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 5 de 7 |

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión



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

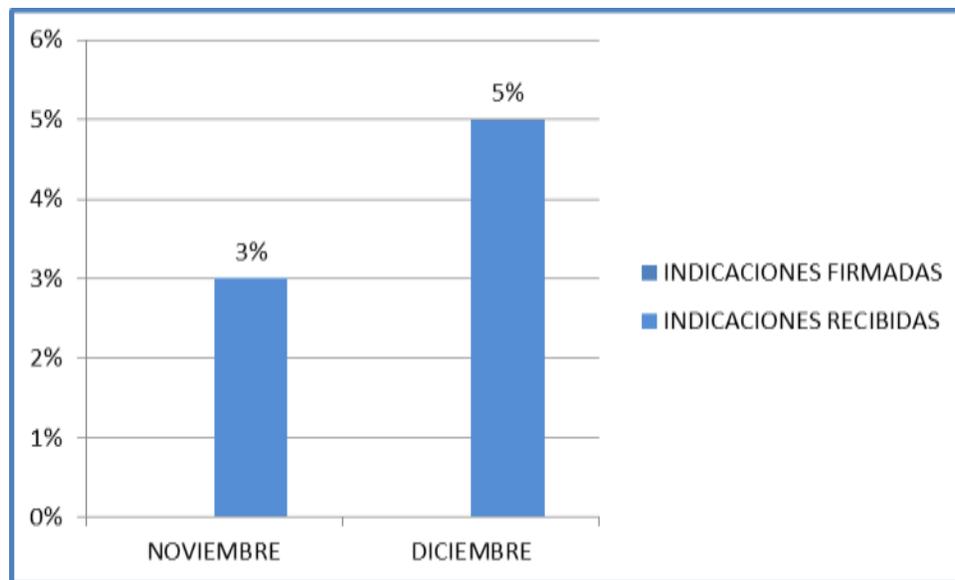
INFORME DE INDICADOR

| | | |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Hospitalización | Vigente a partir de: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 6 de 7 |

6. Representación gráfica comparativa

MES DE NOVIEMBRE 2018

0% de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas que fueron firmadas.



MES DE DICIEMBRE 2018

0% pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas firmadas

7. Conclusiones

En el mes de diciembre tuvimos registros de indicaciones verbales/telefónicas registradas por el personal de enfermería, no contamos con las firmas del emisor de la orden, médicos tratantes. Por lo cual como área pondremos más importancia en la recolección de firmas.

| | |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 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: DICIEMBRE 2018 | Clave: CEMA-RG-CA-II-13 |
| | Versión: 1.0 | Página 7 de 7 |

Elaboró

L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA

Valido

DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ
LIDER DEL ÁREA