

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: JULIO 2019	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 L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA	Valido 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: JULIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 7

	¿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. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Que el 100% de las indicaciones recibidas se encuentren firmadas.	
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? El personal médico y enfermería. ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Área de hospitalización ¿Los pacientes y familiares están involucrados? No, ya que las indicaciones son emitidas por personal médico capacitado acorde a el padecimiento del paciente.	
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. 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. 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. 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.	

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: JULIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 7

Formato	9. Frecuencia de revisión	Mensual	de
	10. Responsable	El personal de enfermería en apoyo con el área medica	
	Elaboró: L.E Gloria Stephanie Morfin Valencia. Puesto: Licenciada en Enfermería Fecha de elaboración: Julio 2019	Revisó: L.E.E Thalia Alejandrina Bautista Araujo Puesto: Coordinadora de Enfermería Fecha de revisión: Julio 2019	

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 QUI RECIBE LA INDICACIÓN	SE LLEVA ACABO EL PROCEDIMIENTO COMPLETO			
						Etc.	Ecto.	Laser	Otro

☒ SE LLEVÓ A CABO PROCEDIMIENTO
☐ NO SE LLEVÓ A CABO PROCEDIMIENTO

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: JULIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 7

		SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA						
INFORME DE INDICADOR DE COMUNICACIÓN EFECTIVA								
Departamento / Área: HOSPITALIZACIÓN			fecha JULIO	01/07/2019				
				31/07/2019				
NOMBRE DEL PACIENTE	FECHA DE NACIMIENTO	INDICACION VERBAL 20%	INDICACION TELEFÓNICA 20%	FIRMA EMISOR 20%	FIRMA RECEPTOR 20%	SE REALIZA INDICACION	TOTAL	
DIAZ OLVERA TERESA	15/02/1984		20%	20%	20%	20%	20%	80%
LARA QUEVEDO ENRIQUE	09/10/1981	20%		20%	20%	20%	20%	80%
JIMENEZ VARGAS JOSE DELFINO	25/12/1959	20%	20%	20%	20%	20%	20%	100%
MADRID GAETE ALVARO	05/04/1995	20%		20%	20%	20%	20%	80%

2. Algoritmo

Se debe colocar la fórmula matemática

de indicaciones firmadas

de indicaciones recibidas

X100

declarada para el indicador.

3. Resultados del algoritmo

de indicaciones firmadas = 5 x 100

de indicaciones recibidas = 5

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

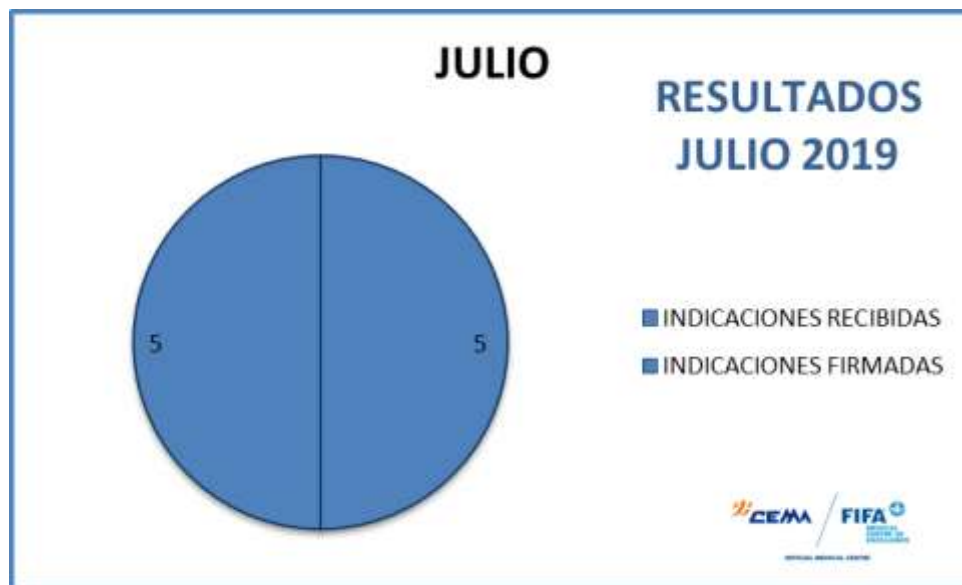
RESULTADO: 100% pacientes tuvo indicaciones verbales/telefónicas firmadas en el mes de JULIO 2019

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: JULIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 7

4. Representación gráfica por frecuencia de revisión



Elaboró

L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA

Valido

DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ
LIDER DEL ÁREA

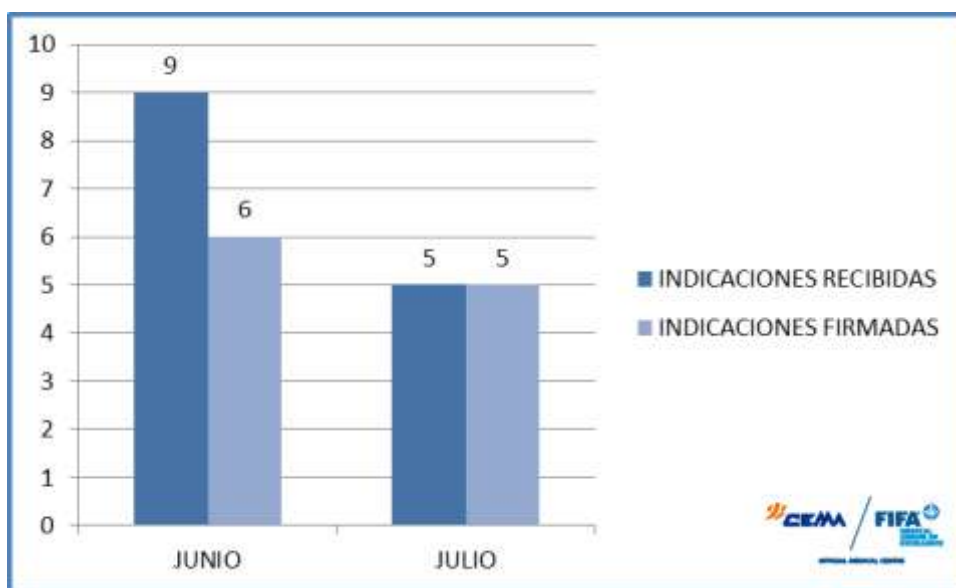
INFORME DE INDICADOR

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

5. Representación gráfica comparativa

MES DE JUNIO 2019

9 de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas de los cuales 6 fueron firmadas. Siendo el **66.6%** las firmadas.



MES DE JULIO 2019

5 de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas de los cuales 5 fueron firmadas. Siendo el **100%** las firmadas.

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: JULIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 7 de 7

6. Conclusiones

En el mes de JULIO tuvimos 100%, el total de firmas en bitácora de registros de resultados emitidos vía verbal o telefónica ya que las indicaciones fueron emitidas por médicos tratantes. El área de enfermería seguirá trabajando al respecto para seguir con resultados satisfactorios meses posteriores.

Elaboró

L.E GLORIA STEPHANIE MORFIN VALENCIA

Valido

DRA. GLORIA VARGAS SANCHEZ
LIDER DEL ÁREA