

INFORME DE INDICADOR

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

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	<p>¿A qué estándar pertenece el indicador?</p> <p>MISP 2 MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA</p>
2. Problema detectado	<p>¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? (palabras clave recursos, procesos, quejas, errores, falta de información, equipo médico, personal del área, etc.)</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>¿Qué se pretende con este indicador?</p> <p>Mejorar la comunicación efectiva entre profesiones de la salud. (Especialmente en órdenes verbales o telefónicas)</p> <p>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?</p> <p>Que se ejecuten y registren correctamente los resultados emitidos vía verbal / telefónica.</p> <p>¿A dónde se quiere llegar con este indicador? 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: JUNIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 7

	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	<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>
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: JUNIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 7

Departamento / Área: HOSPITALIZACION		fecha JUNIO	01/06/2019				
			30/06/2019				
NOMBRE DEL PACIENTE	FECHA DE NACIMIENTO	INDICACION VERBAL 20%	INDICACION TELEFONICA 20%	FIRMA EMISOR 20%	FIRMA RECEPTA 20%	SE REALIZA INDICACION	TOTAL
8 CAMACHO ORTEGA MARIANA	07/02/1977	20%	20%	20%	20%	20%	100%
9 MORALES FRANCISCO SILVIA	25/04/1952	20%	0%	20%	20%	20%	80%
10 MERCADO BRISEÑO VICTORIA ADRIANA	28/04/1994	20%	0%	20%	20%	20%	80%
11 PONCE SANCHEZ LAURA ENRIQUETA	15/07/1966	20%	0%	20%	20%	20%	80%
12 CRUZ SEGURA NIDIA HORTENCIA	27/05/1968	20%	0%	20%	20%	20%	80%
13 GUERRERO GARCIA ANGELINA	21/07/1973	0%	20%	0%	20%	20%	60%
14 ZARAGOZA MEZQUITA MARIA CRISTINA	27/08/1988	0%	20%	0%	20%	20%	60%
15 BRISEÑO DE LA GARZA VICTOR MANUEL	20/01/1974	20%	0%	20%	20%	20%	80%
16 CORTES GARCIA JUAN FELIPE	19/10/1974	20%	0%	0%	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

$$\frac{\# \text{ de indicaciones firmadas} = 6}{\# \text{ de indicaciones recibidas} = 9} \times 100$$

$06/9 \times 100 = 66.66\%$

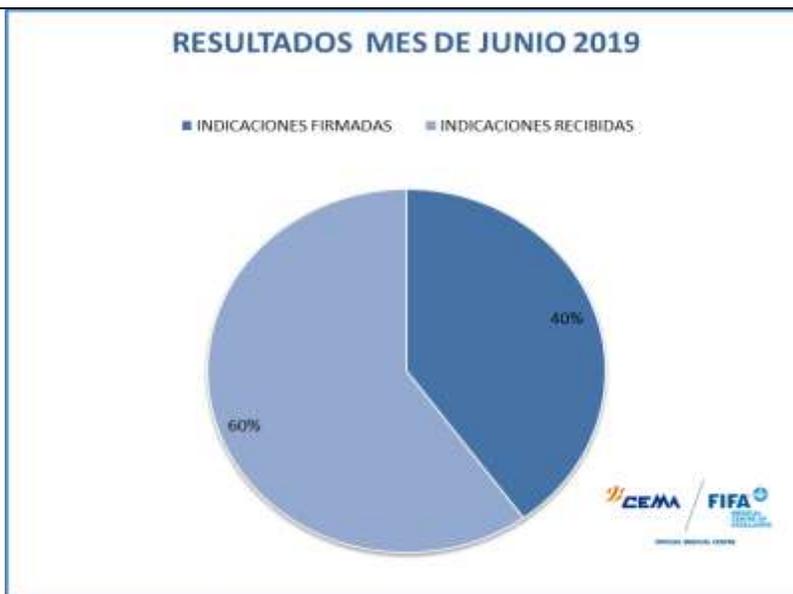
RESULTADO: 66.6% pacientes tuvo indicaciones verbales/telefónicas firmadas en el mes de JUNIO 2019

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



6. Representación gráfica comparativa

MES DE MAYO 2019

6 de pacientes, tuvieron indicaciones verbales/telefónicas de los cuales 5 fueron firmadas. Siendo el **83.3%** las firmadas.

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: JUNIO 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 7



MES DE JUNIO 2019

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

7. Conclusiones

En el mes de mayo mejoro notablemente el registro de indicaciones verbales/telefónicas firmadas por parte del área médica y enfermería, el cual en meses pasados era el rublo faltante a llenar, seguiremos implementando estrategias para que los meses posteriores tengamos el 100% de firmas en los formatos.

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: JUNIO 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
---	--