

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 8

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	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 8

	<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	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 8

1	SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA		CEMA / FIFA	
2	CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA			
3	INFORME DE INDICADOR DE COMUNICACIÓN EFECTIVA			
4	Departamento / Área: HOSPITALIZACION		FECHA AGOSTO	01/09/2019
5				30/09/2019
6				
7	NOMBRE DEL PACIENTE	FECHA DE NACIMIENTO	INDICACION VERBAL 20%	INDICACION TELEFONICA 20%
8			FIRMA EMISOR 20%	FIRMA RECEPTOR 20%
9			SE REALIZA INDICACION	TOTAL
10				
11				
12				
13				

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

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

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

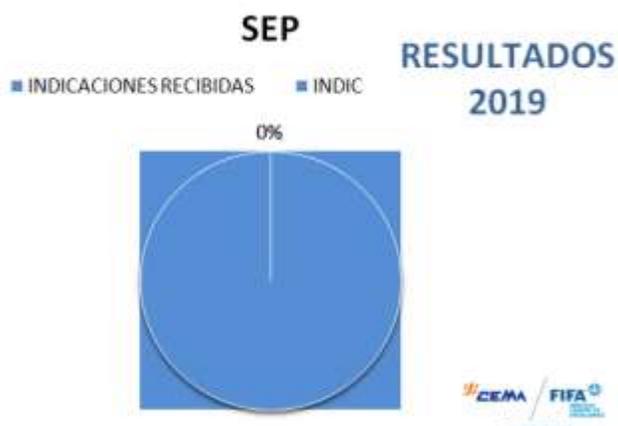
RESULTADO: 0% pacientes tuvo indicaciones verbales/telefónicas firmadas en el mes de septiembre 2019

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

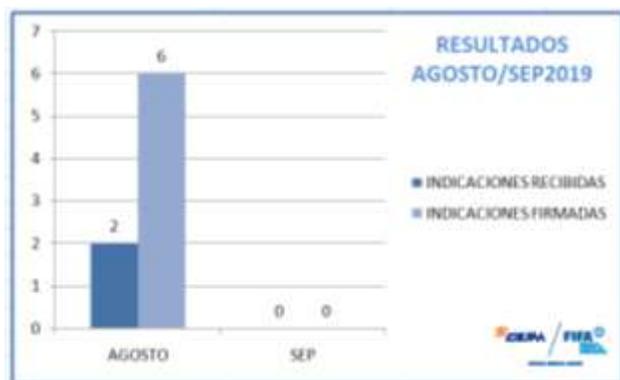
INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 8

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión



6. Representación gráfica comparativa



Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 8

MES DE SEPTIEMBRE 2019

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

MES DE SEPTIEMBRE 2019

No se tuvieron indicaciones verbales/telefónicas.

7. Conclusiones

En el mes de septiembre no se obtuvo registro de indicaciones verbales/telefónicas firmadas por parte del área médica y enfermería, seguiremos implementando estrategias para que los meses posteriores tengamos el 100% de firmas en los formatos de las indicaciones registradas.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 7 de 8

Empty content area for the indicator report.

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR

Departamento / Área: Hospitalización	Vigente a partir de: septiembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 8 de 8

Elaboró	Revisó	Autorizo	Libero
L.E AMAIRANI ANDRADE REDONDO PUESTO	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	L.E THALIA ALEJANDRINA BAUTISTA DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.