

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 4

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO</b>	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador? MISP 2 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.) OMISION EN EL PORCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA ANTE UNA INDICACION MEDICA VERBAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Que empiece con cualquiera de las siguientes palabras: número de.... Porcentaje de....tasa de..... PORCENTAJE DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA REALIZADOS CORRECTAMENTE.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE # TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, explicar con palabras sencillas y fáciles de comprender lo que se obtiene con el indicador. Escribe sin abreviaturas y sin palabras técnicas. DESCRIBE EL APEGO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? EL APEGO DEL PERSONAL EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 100% DE CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? AREA MEDICA, ENFERMERIA

Elaboró	Validó
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ ENFERMERA	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

	<p>¿Qué áreas del hospital están involucradas? AREA MEDICA, ENFERMERIA</p> <p>¿Los pacientes y familiares están involucrados? NO</p>
8. Proceso (método) de obtención	<p>Indicar los pasos a seguir para.</p> <p>a) Medir el indicador: RESPONSABLE DE ENFERMERIA, ESTUDIO SOMBRA, SERVICIO DE URGENCIAS, MENSUAL.</p> <p>b) Recolectar los datos: RESPONSABLE DE ENFERMERIA, ESTUDIO SOMBRA, SERVICIO DE URGENCIAS, MENSUAL.</p> <p>c) Analizar la información obtenida: COCASEP, INFORME INDICADOR, REUNION MENSUAL.</p> <p>Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.</p>
9. Frecuencia de revisión	<p>Definir cada cuando se estará revisando el indicador para evaluar las áreas de oportunidad y tomar acciones de mejora (diario, semanal o mensual).</p> <p>MENSUAL</p>
10. Responsable	<p>¿Quién es el dueño del indicador? ENFERMERIA</p> <p>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? COCASEP</p>

Elaboró	Validó
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ ENFERMERA	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 4

**2. Recolección de datos**

A TRAVEZ DE UN ESTUDIOSOBRA CON EL SIGUIENTE CHECK LIST

CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA				
CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA (MISP.2)				
PERSONAL EVALUADO:			FECHA Y HORA:	
No.	ACTIVIDAD	LO REALIZA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
PROCESO				
1	ESCUCHA completamente la indicación.			
2	ESCRIBE (papel o medio electrónico) la indicación.			
3	LEE la indicación tal como lo escribió.			
4	CONFIRMA lo que el receptor anotó y leyó es correcto.			

\*Se considera cumplimiento del protocolo cuando cumple el 100% de los puntos evaluados.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE EVALUA

**3. Algoritmo**

$$\frac{\# \text{DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE}}{\# \text{ TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO}} \times 100$$

**4. Resultados del algoritmo**

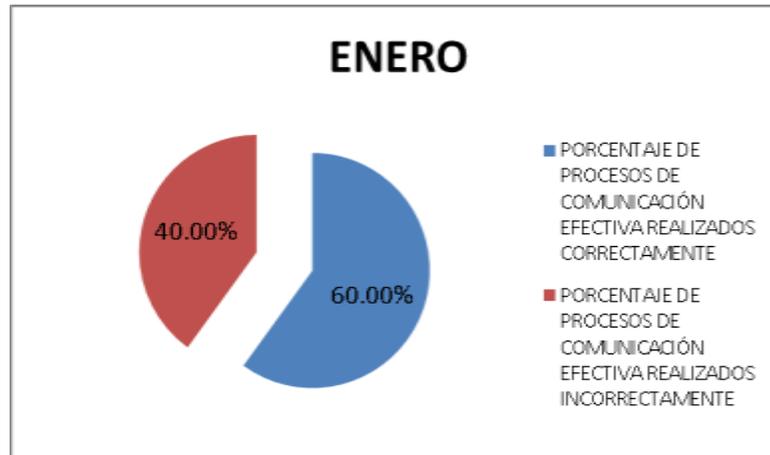
$$\frac{\# \text{DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE}}{\# \text{ TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO}} \times 100 = \frac{3}{5} = 0.6 \times 100 = 60\%$$

Elaboró	Validó
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ ENFERMERA	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 4

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



**6. Representación gráfica comparativa**

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

**7. Conclusiones**

El mes de enero se realizó la evaluación de comunicación efectiva se obtuvo un porcentaje del 60% con este indicador se pretende que el personal médico y enfermería realicen adecuada mente las indicaciones de forma verbal y así evitar eventos adversos por una mala comunicación. Se pretende llegar al 100 % de la comunicación efectiva.

Elaboró	Validó
L.E. ISAMAR CERON HERNANDEZ ENFERMERA	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO