

INFORME INDICADOR DE PROCESO ACCESO Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACC)

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

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador? Facturas Canceladas
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Alto Volumen de facturas canceladas
3. Nombre del indicador	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de AGOSTO.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = $\frac{\# \text{Numero de facturas canceladas}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO}} \times 100$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de todas las cajas
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Contabilizar las facturas canceladas de todas las cajas
	¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Que el numero de facturas canceladas disminuya paulatinamente
7. Alcance	¿Qué áreas del hospital están involucradas? Caja Administración Seguros Contabilidad
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador. (administración de cajas CEMA) Realizar corte semanal de las facturas canceladas de todas las cajas. b) Recolectar los datos en el formato de facturas canceladas.. (administración de cajas CEMA)

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó SANTA VALENCIA GARCÍA GERENTE ADMINISTRATIVA
---	---

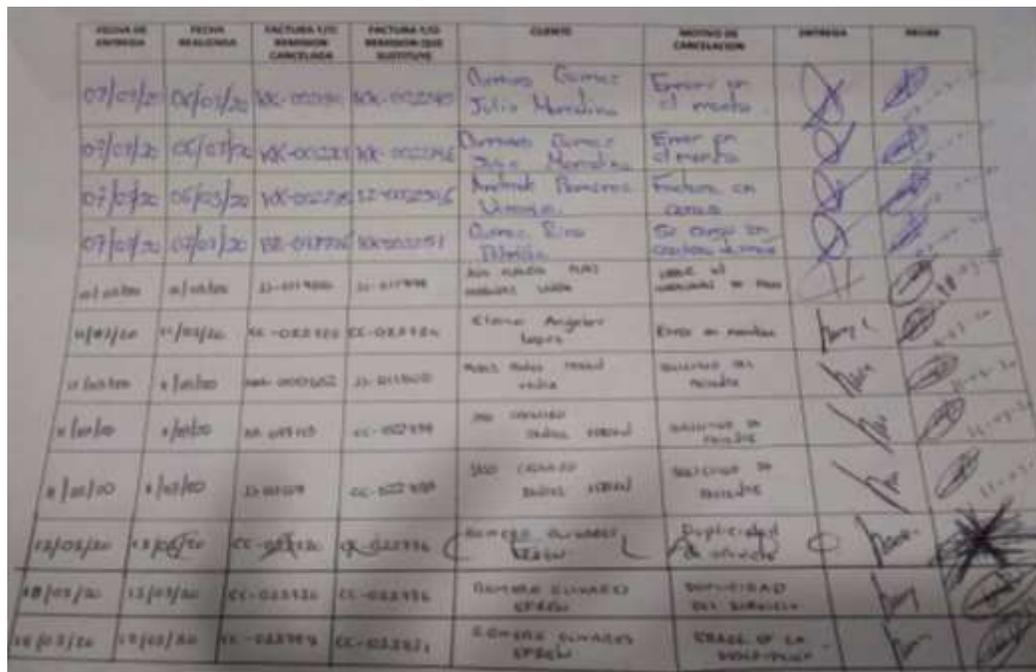
INFORME INDICADOR DE PROCESO ACCESO Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACC)

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

	c) Analizar la información obtenida (administración de cajas CEMA) realizar presentación semanal con la información obtenida
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Responsable de cajas ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Comité

2. Recolección de datos

La cajeros realizan un registro de todas las facturas canceladas en la bitácora (COTEJO DE CANCELACION DE FACTURAS, CARPETA 1) ubicada en el área de recepción, el responsable de cajas se encarga de exportar por caja en el sistema histoclin el total de las facturas realizadas.



FECHA DE EMISION	FECHA DE CANCELACION	FACTURA L10 REVISION CANCELADA	FACTURA L10 REVISION QUE SUSTITUYE	GENERO	MOTIVO DE CANCELACION	DEBERIA	DEBE
07/01/20	07/01/20	XX-00000	XX-00000	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00001	XX-00001	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/03/20	XX-00002	XX-00002	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00003	XX-00003	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00004	XX-00004	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00005	XX-00005	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00006	XX-00006	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00007	XX-00007	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00008	XX-00008	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00009	XX-00009	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00010	XX-00010	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00011	XX-00011	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00012	XX-00012	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00013	XX-00013	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00014	XX-00014	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00015	XX-00015	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00016	XX-00016	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00017	XX-00017	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00018	XX-00018	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00019	XX-00019	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X
07/01/20	07/01/20	XX-00020	XX-00020	Adriano Gomez Julio Hernandez	Error en el monto	X	X

3. Algoritmo

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISION	Validó SANTA VALENCIA GARCÍA GERENTE ADMINISTRATIVA
---	---

INFORME INDICADOR DE PROCESO ACCESO Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACC)

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

Fórmula matemática declarada para el indicador.

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE AGOSTO}} \times 100$$

4. Resultados del algoritmo

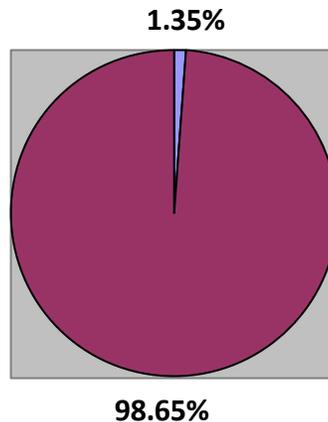
Se presenta el resultado AGOSTO 2020

$$\frac{20}{1481} = 1.35 \% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES AGOSTO}} \times 100 = \frac{20}{1481} \times 100 = 1.35 \%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

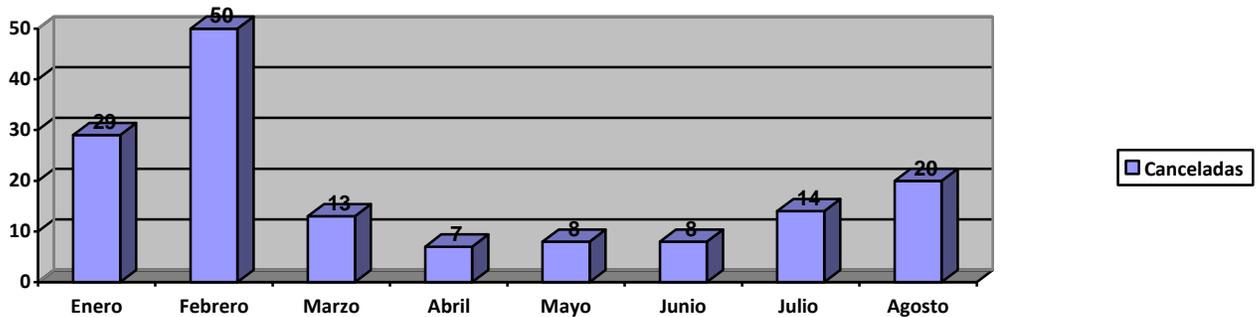


6. Representación gráfica comparativa

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó SANTA VALENCIA GARCÍA GERENTE ADMINISTRATIVA
---	---

INFORME INDICADOR DE PROCESO ACCESO Y CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN (ACC)

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



7. Conclusiones

- ⦿ Se le verifica al cliente datos de facturación en cada pago realizado en cajas.
- ⦿ Se les retroalimenta la verificación de datos al emitir la factura para reducir el porcentaje de canceladas.
- ⦿ Se les explico el proceso de facturación para el reembolso de las aseguradoras.
- ⦿ Se le imprime a los clientes ficha de datos de facturación para la validación de los mismos.
- ⦿ Se coloca sello en el CFDI impreso para firma del cliente autorizando que son correctos sus datos.

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó SANTA VALENCIA GARCÍA GERENTE ADMINISTRATIVA
---	---