

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

Departamento / Área:	Vigente a partir de: Diciembre 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? 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 DICIEMBRE.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = $\frac{\# \text{Numero de facturas canceladas}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE DICIEMBRE}} \times 100$
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..

Elaboró  L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó  NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA
---	---

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

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

	(administración de cajas CEMA) 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 ENTREGA	FECHA REALIZADA	FACTURA Y/O REMISION CANCELADA	FACTURA Y/O REMISION QUE SUSTITUYE	CLIENTE	MOTIVO DE CANCELACION	ENTREGA	RECIBE
07/03/20	06/03/20	KK-002189	KK-002245	Carrosas Gomez Julio Marcelino	Error en el monto	[Signature]	[Signature]
07/03/20	06/03/20	KK-002220	KK-002246	Carrosas Gomez Julio Marcelino	Error en el monto	[Signature]	[Signature]
07/03/20	06/03/20	KK-002235	12-0022396	Andrade Pamiros Veronica	factura en cero	[Signature]	[Signature]
07/03/20	07/03/20	BB-047786	KK-002251	Quirós Rico Patricia	Se cargo un cargo de mas	[Signature]	[Signature]
10/03/20	10/03/20	JJ-011788	JJ-011794	JOSÉ ALBERTO PEREZ HERNANDEZ WANDA	ERROR EN IDENTIFICACION DE PAIS	[Signature]	[Signature]
11/03/20	11/03/20	CC-022728	CC-022729	Elena Angeles Lopez	Error en nombre	[Signature]	[Signature]
11/03/20	11/03/20	NH-000662	JJ-011800	PEREZ POLCE PABLO TANIA	SOLICITUD DEL PACIENTE	[Signature]	[Signature]
11/03/20	11/03/20	BB-017113	CC-022734	JOSÉ CASILHO DANIEL JORJAN	SOLICITUD DE PACIENTE	[Signature]	[Signature]
11/03/20	11/03/20	JJ-011917	CC-022738	JOSÉ CASILHO DANIEL JORJAN	SOLICITUD DE PACIENTE	[Signature]	[Signature]
13/03/20	13/03/20	CC-022730	CC-022776	ROMERO OLIVARES EFREN	Duplicidad de servicio	[Signature]	[Signature]
18/03/20	18/03/20	CC-022730	CC-022776	ROMERO OLIVARES EFREN	DUPPLICIDAD DEL SERVICIO	[Signature]	[Signature]
18/03/20	18/03/20	CC-022784	CC-022831	ROMERO OLIVARES EFREN	ERROR EN LA DESCRIPCION	[Signature]	[Signature]

Elaboró  L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó  NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA
---	---

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

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

**3. Algoritmo**

Fórmula matemática declarada para el indicador.

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

**4. Resultados del algoritmo**

Se presenta el resultado DICIEMBRE 2020

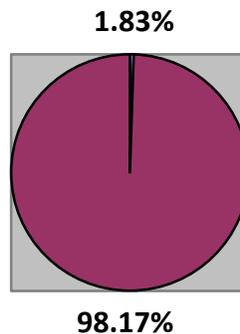
$$\frac{24}{1309} = 1.83 \% \text{ FACTURAS CANCELADAS}$$

$$= \frac{\# \text{Numero de facturas CANCELADAS}}{\# \text{Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DICIEMBRE}} \times 100 = \frac{24}{1309} \times 100 = 1.83 \%$$

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.

■ CANCELADAS ■ FACTURADO

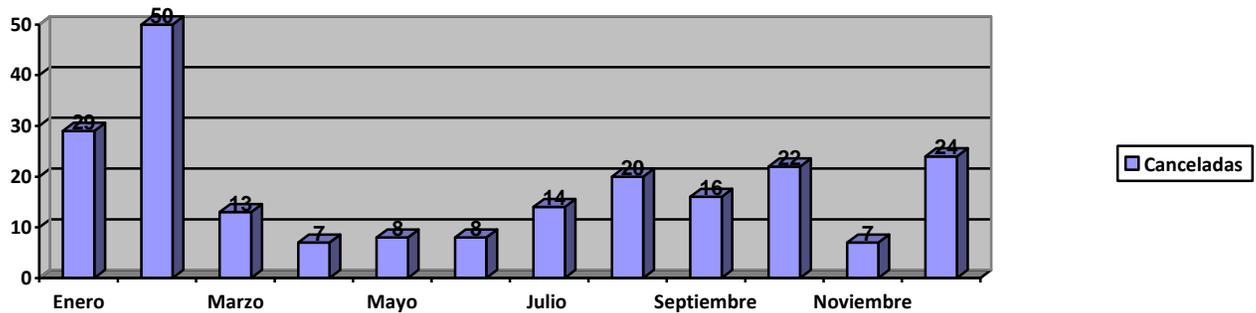


Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó  NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA
---	---

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

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

**6. Representación gráfica comparativa**



**7. Conclusiones**

- Se coloca sello en cada factura validando los datos fiscales proporcionados por el cliente antes y después de la emisión del documento fiscal.
- El área de seguros brinda asesoría a los clientes para el proceso de facturación con las aseguradoras en el proceso de reembolso.
- Se le imprime al cliente caratula de datos fiscales y de esta forma el cliente pueda corroborar que sean correctos (pacientes 1ra vez).
- En el mes de Diciembre incremento el número de facturas canceladas debido a que tuvimos la incorporación de 2 compañeros de nuevo ingreso en el área de caja.

Elaboró  L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ ADMISIÓN	Validó  NOMBRE DIRECTOR O LIDER DEL ÁREA
---	---