

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

Departamento / Área: Caja	Vigente a partir de: Diciembre 2023	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 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

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	Validó SANTA VALENCIA GARCIA GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA
---	---

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

Departamento / Área: Caja	Vigente a partir de: Diciembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 4

	canceladas. (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

Los 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-002184	KK-002245	Quiróz Gómez Julio Marcelino	Error en el monto		
07/03/20	06/03/20	KK-002221	KK-002246	Quiróz Gómez Julio Marcelino	Error en el monto		
07/03/20	06/03/20	KK-002239	12-002239	Andrés Ramírez Verónica	Factura en error		
07/03/20	07/03/20	BB-047786	KK-002251	Quiróz Ríos Fabrice	Se cancela un cargo de un paciente		
10/03/20	10/03/20	JJ-011788	JJ-011789	José Antonio Ruiz Hernández	Error en el monto		
11/03/20	11/03/20	CC-022728	CC-022724	Elías Ángel López	Error en nombre		
11/03/20	11/03/20	MM-000662	JJ-011500	Pablo José Pérez Tania	Solicitud de paciente		
11/03/20	11/03/20	BB-047113	CC-022734	José Camilo Daniel Adrian	Solicitud de paciente		
11/03/20	11/03/20	JJ-011507	CC-022735	José Camilo Daniel Adrian	Solicitud de paciente		
13/03/20	13/03/20	CC-022730	CC-022776	Romero Olvarés Efraín	Duplicidad de servicio		
15/03/20	15/03/20	CC-022730	CC-022776	Romero Olvarés Efraín	Duplicidad del servicio		
16/03/20	16/03/20	CC-022784	CC-022831	Romero Olvarés Efraín	Error en la descripción		

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	Validó SANTA VALENCIA GARCIA GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA
---	---

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

Departamento / Área: Caja	Vigente a partir de: Diciembre 2023	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

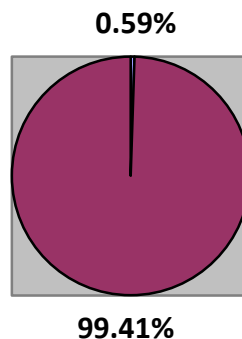
Se presenta el resultado DICIEMBRE

$$= \frac{\text{\#Numero de facturas CANCELADAS}}{\text{\# Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DICIEMBRE}} \times 100 = \frac{13}{2175} \times 100 = 0.59\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

■ CANCELADAS ■ FACTURADO

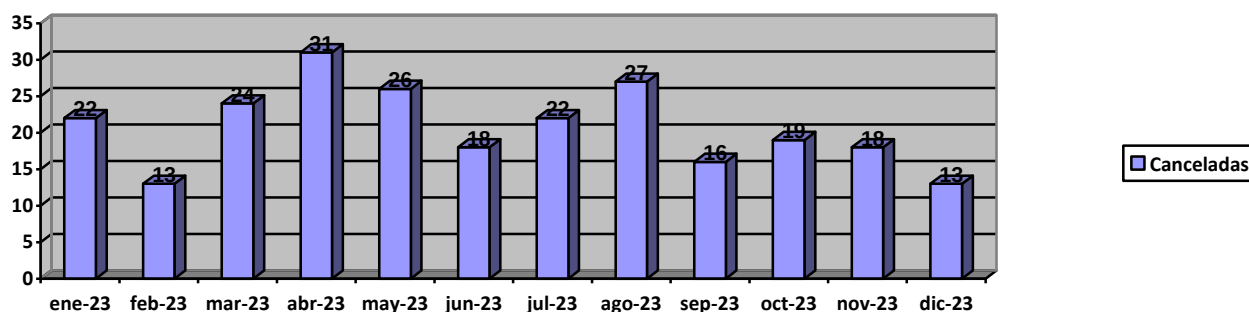


Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	Validó SANTA VALENCIA GARCIA GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA
---	---

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

Departamento / Área: Caja	Vigente a partir de: Diciembre 2023	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).
- Se implementó sello donde el cliente firma que no requiere factura con datos fiscales y así evitar cambios en facturas a futuro.

Elaboró L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ RESPONSABLE DE SEGUROS	Validó SANTA VALENCIA GARCIA GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA
---	---