

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

|                           |                                |                                   |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Caja | Vigente a partir de: Mayo 2023 | Clave:                            |
|                           | Versión: 3.0                   | CEMA-RG-CA-II-13<br>Página 1 de 4 |

**1. Ficha indicador**

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

|                                                                           |                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Elaboró<br><br>L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ<br>RESPONSABLE DE SEGUROS     | Validó<br><br>SANTA VALENCIA GARCIA<br>GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                                     |

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

|                           |                                |                                   |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Caja | Vigente a partir de: Mayo 2023 | Clave:                            |
|                           | Versión: 3.0                   | CEMA-RG-CA-II-13<br>Página 2 de 4 |

|                           |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | canceladas. (administración de cajas CEMA)<br>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?<br>Responsable de cajas<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>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 QUE CANCELADA | FACTURA Y/O REMISION QUE SUSTITUYE | CLIENTE                             | MOTIVO DE CANCELACION          | ENTREGA | RECIBE |
|------------------|-----------------|------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------|--------|
| 07/03/20         | 06/03/20        | KK-002186                          | KK-002245                          | Quirico Gomez<br>Julio Mercedes     | Error en el monto              |         |        |
| 07/03/20         | 06/03/20        | KK-002201                          | KK-002246                          | Quirico Gomez<br>Julio Mercedes     | Error en el monto              |         |        |
| 07/03/20         | 06/03/20        | KK-002235                          | 12-002236                          | Andrés Romeros<br>Veronica          | Factura en caja                |         |        |
| 07/03/20         | 07/03/20        | BB-047780                          | KK-002251                          | Quirico Rios<br>Rafael              | Se cancela un cancelado de mas |         |        |
| 10/03/20         | 10/03/20        | JJ-011985                          | JJ-011984                          | José ALBERTO FLOZ<br>HIDALGO, WILDA | ERROR en los datos de pago     |         |        |
| 11/03/20         | 11/03/20        | CC-022720                          | CC-022724                          | Elena Angeles Lopez                 | Error en nombre                |         |        |
| 11/03/20         | 11/03/20        | MM-000602                          | JJ-011800                          | PABLO Ponce Pineda<br>TANIA         | SOLICITUD DEL PACIENTE         |         |        |
| 11/03/20         | 11/03/20        | BB-017115                          | CC-022734                          | JOSÉ CARLOS<br>DIEGO LÓPEZ          | SOLICITUD DE PACIENTE          |         |        |
| 11/03/20         | 11/03/20        | JJ-011979                          | CC-022735                          | JOSÉ CARLOS<br>DIEGO LÓPEZ          | SOLICITUD DE PACIENTE          |         |        |
| 13/03/20         | 13/03/20        | CC-022730                          | CC-022736                          | ROMERO OLIVARES<br>EREN             | Duplicidad de servicio         |         |        |
| 13/03/20         | 13/03/20        | CC-022730                          | CC-022736                          | ROMERO OLIVARES<br>EREN             | Duplicidad del servicio        |         |        |
| 13/03/20         | 13/03/20        | CC-022734                          | CC-022731                          | ROMERO OLIVARES<br>EREN             | ERRORES DE LA DESCRIPCION      |         |        |

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

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

|                           |                                |                                   |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Caja | Vigente a partir de: Mayo 2023 | Clave:                            |
|                           | Versión: 3.0                   | CEMA-RG-CA-II-13<br>Página 3 de 4 |

**3. Algoritmo**

Fórmula matemática declarada para el indicador.

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

**4. Resultados del algoritmo**

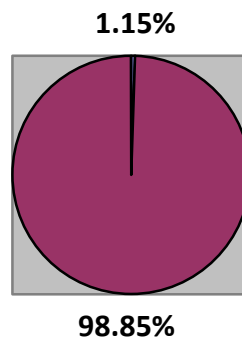
Se presenta el resultado MAYO

$$= \frac{\text{\#Numero de facturas CANCELADAS}}{\text{\# Total de facturas REALIZADAS EN EL MES MAYO}} \times 100 = \frac{26}{2256} \times 100 = 1.15\%$$

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.

■ CANCELADAS ■ FACTURADO

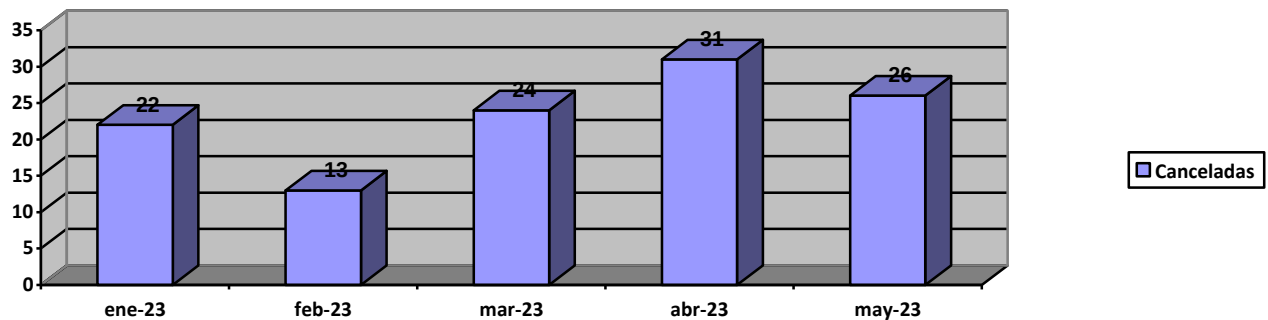


|                                                                              |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró</b><br><br>L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ<br>RESPONSABLE DE SEGUROS | <b>Validó</b><br><br>SANTA VALENCIA GARCIA<br>GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|

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

|                           |                                |                                   |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Departamento / Área: Caja | Vigente a partir de: Mayo 2023 | Clave:                            |
|                           | Versión: 3.0                   | CEMA-RG-CA-II-13<br>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.

|                                                                                            |                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró</b><br><br><b>L.A. ADRIAN VENTURA MARTINEZ</b><br><b>RESPONSABLE DE SEGUROS</b> | <b>Validó</b><br><br><b>SANTA VALENCIA GARCIA</b><br><b>GERENCIA ADMINISTRATIVA CEMA</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|