1. Ficha indicador

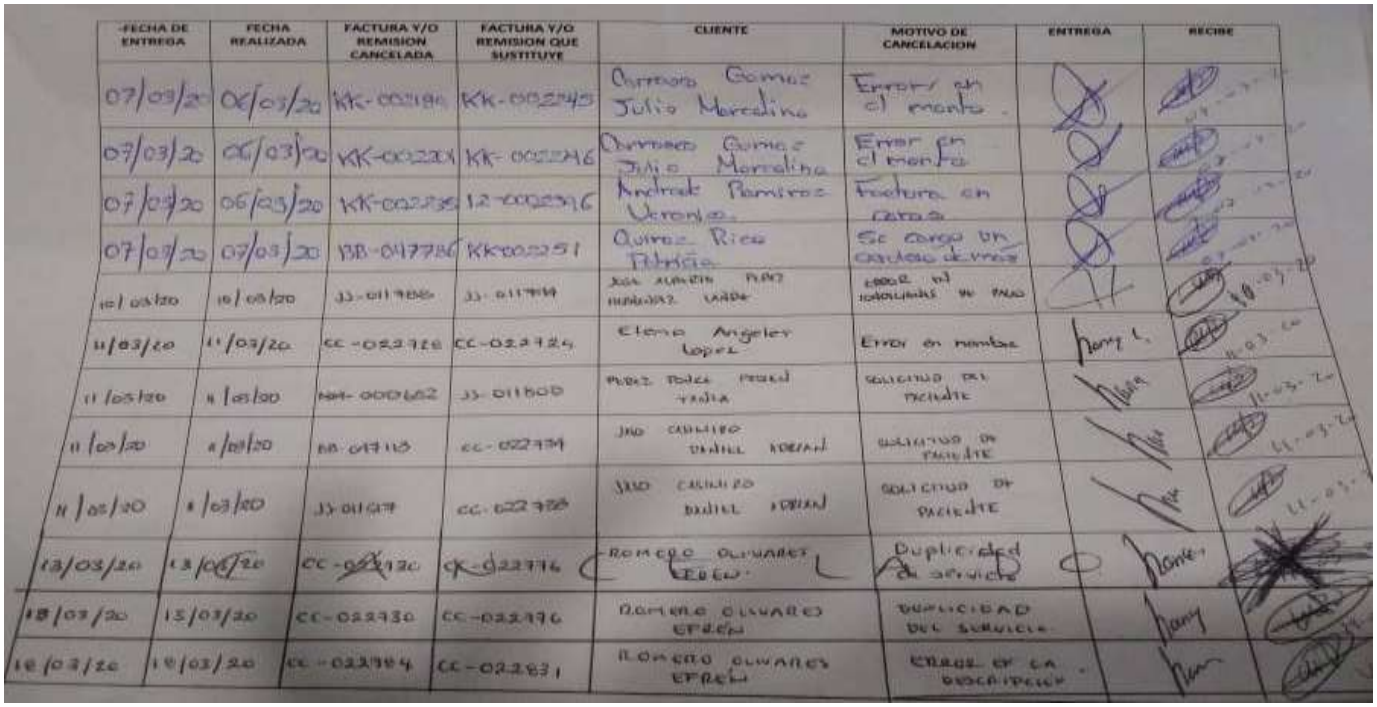
CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE PROCESO	
1.Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador? Facturas Canceladas
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Alto Volumen de facturas canceladas
3. Nombre del indicador	Porcentaje de facturas canceladas en el mes de OCTUBRE.
4.Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #Numero de facturas canceladas / # Total de facturas REALIZADAS EN EL **MES DE OCTUBRE** X 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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

	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-002186	KK-002245	Carmen Gomez Julio Marcelino	Error en el monto		
07/03/20	06/03/20	KK-002231	KK-002246	Carmen Gomez Julio Marcelino	Error en el monto		
07/03/20	06/03/20	KK-002238	12-0002246	Andrek Ramirez Veronica	Factura en cerosa		
07/03/20	07/03/20	BB-0177860	KK002251	Quiroz Rico Patricia	Se carga un cargo de mas		
10/03/20	10/03/20	JJ-011986	JJ-011989	JOSE ALBERTO LOPEZ	ERROR EN NOMBRE DE PAGO		
11/03/20	11/03/20	CC-022926	CC-022924	Elena Angeles Lopez	Error en nombre		
11/03/20	4/03/20	MM-000662	JJ-011800	PEREZ PEREZ PEREZ YADIRA	SOLICITUD DEL PACIENTE		
11/03/20	4/03/20	BB-017113	CC-022939	JUAN CARLITOS DANIEL ADRIAN	SOLICITUD DE PACIENTE		
11/03/20	4/03/20	JJ-011979	CC-022938	JUAN CARLITOS DANIEL ADRIAN	SOLICITUD DE PACIENTE		
13/03/20	13/03/20	CC-022920	CC-022936	ROMERO OLIVARES EFREN	Duplicidad de servicio		
15/03/20	15/03/20	CC-022930	CC-022936	ROMERO OLIVARES EFREN	DUPLICIDAD DEL SERVICIO		
18/03/20	18/03/20	CC-022934	CC-022931	ROMERO OLIVARES EFREN	ERROR EN LA DESCRIPCION		

3. Algoritmo

Fórmula matemática declarada para el indicador.

= #Numero de facturas CANCELADAS
Total de facturas REALIZADAS EN EL MES DE OCTUBRE X 100

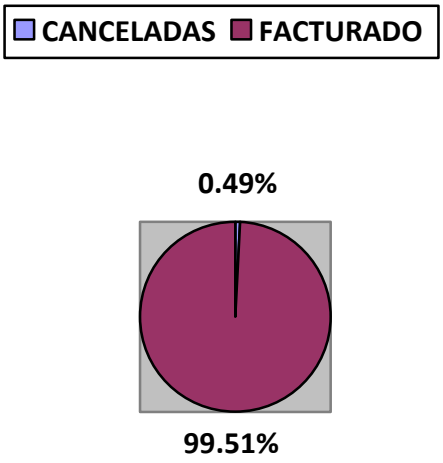
4. Resultados del algoritmo

Se presenta el resultado OCTUBRE

= #Numero de facturas CANCELADAS 16 X 100 = **0.49 %**
Total de facturas REALIZADAS EN EL MES OCTUBRE 3262

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

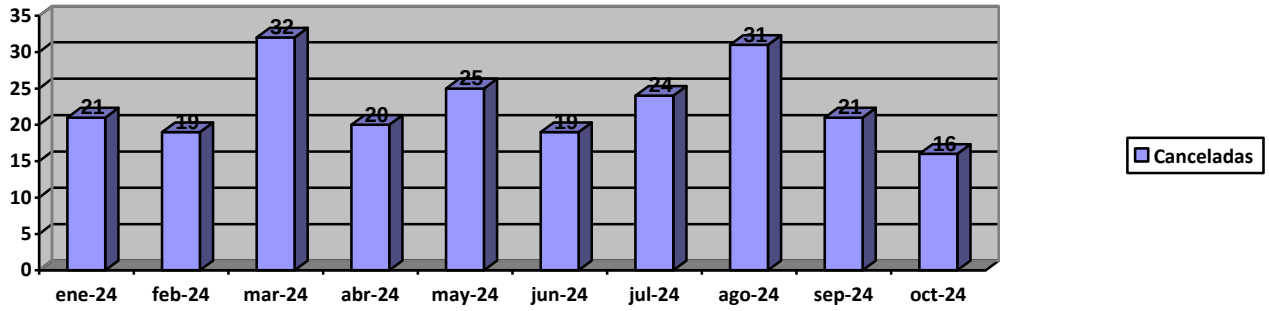
Esquematización de los resultados del algoritmo.



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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

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

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.