

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE PROCESO</b>	
1. Estándar	¿A qué estándar pertenece el indicador? MISP 2 COMUNICACIÓN EFECTIVA
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? (palabras clave recursos, procesos, quejas, errores, falta de información, equipo médico, personal del área, etc.) OMISION EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA ANTE UNA INDICACION MÉDICA VERBAL EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE CEMA.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Que empiece con cualquiera de las siguientes palabras: número de.... Porcentaje de....tasa de.... PORCENTAJE DE PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA REALIZADOS CORRECTAMENTE EN EL ÁREA DE URGENCIAS.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = $\frac{\# \text{DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE} \times 100}{\text{TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO}}$
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, explicar con palabras sencillas y fáciles de comprender lo que se obtiene con el indicador. Escribe sin abreviaturas y sin palabras técnicas. DESCRIBE EL APEGO AL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? EL APEGO DEL PERSONAL EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? 100% DE CUMPLIMIENTO EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA
7. Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?

Elaboró	Validó
LIC. GENARO CARLOS RAMIREZ AGUILAR ENFERMERO	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

	ENFERMERIA. ¿Qué áreas del hospital están involucradas? AREA MEDICA, ENFERMERIA, ATENCION A CLIENTES. ¿Los pacientes y familiares están involucrados? NO
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: RESPONSABLE DE ENFERMERIA, ESTUDIO SOMBRA, SERVICIOS DE CEMA, MENSUAL. b) Recolectar los datos: RESPONSABLE DE ENFERMERIA, ESTUDIO SOMBRA, SERVICIOS DE CEMA, MENSUAL. c) Analizar la información obtenida: COCASEP, INFORME INDICADOR, REUNION MENSUAL. Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Definir cada cuando se estará revisando el indicador para evaluar las áreas de oportunidad y tomar acciones de mejora (diario, semanal o mensual). MENSUAL
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? ENFERMERIA ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? COCASEP

Elaboró	Validó
LIC. GENARO CARLOS RAMIREZ AGUILAR ENFERMERO	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 3 de 5

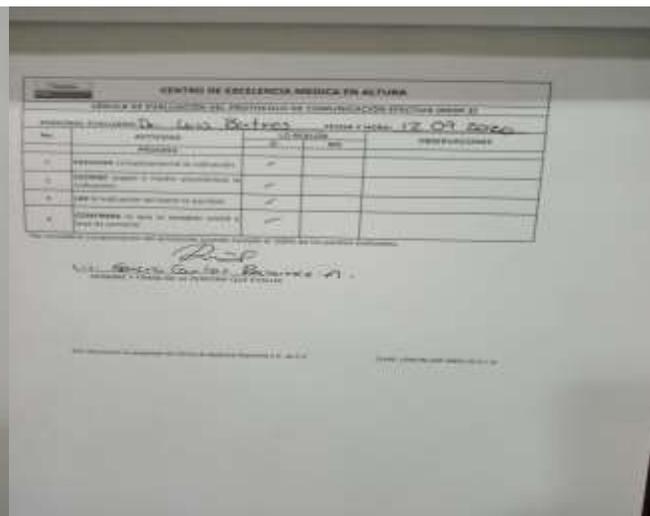
**2. Recolección de datos**

A TRAVEZ DE UN ESTUDIO SOBRA CON EL SIGUIENTE CHECK LIST

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA				
CÉDULA DE EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA (MISP.2)				
PERSONAL EVALUADO:		FECHA Y HORA:		
No.	ACTIVIDAD	LO REALIZA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1.	ESCUCHA completamente la indicación.			
2.	ESCRIBE (papel o medio electrónico) la indicación.			
3.	LEE la indicación tal como lo escribió.			
4.	CONFIRMA lo que el receptor anotó y leyó es correcto.			

\*Se considera cumplimiento del protocolo cuando cumple el 100% de los puntos evaluados.

\_\_\_\_\_  
NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA QUE EVALÚA



Elaboró	Validó
LIC. GENARO CARLOS RAMIREZ AGUILAR ENFERMERO	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

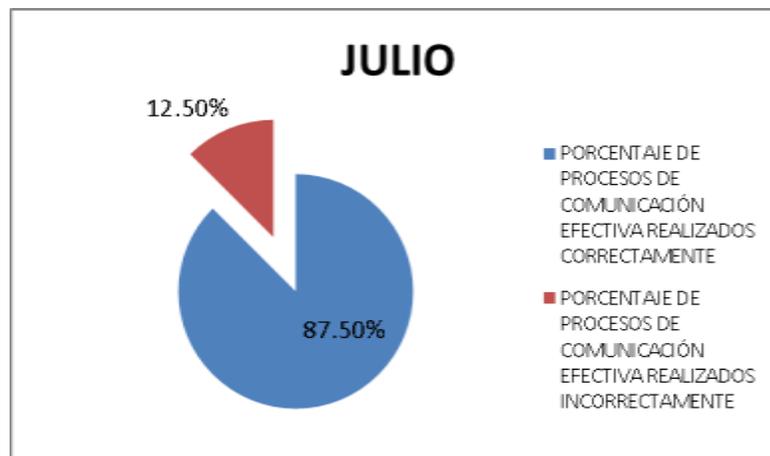
**3. Algoritmo**

$$\frac{\# \text{DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE}}{\# \text{TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO}} \times 100$$

**4. Resultados del algoritmo**

$$\frac{\# \text{DE PROCESOS REALIZADOS CORRECTAMENTE}}{\# \text{TOTAL DE PROCESOS OBSERVADOS DURANTE EL PERIODO}} = \frac{7}{8} = 0.875 \times 100 = 87.5\%$$

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



Elaboró	Validó
LIC. GENARO CARLOS RAMIREZ AGUILAR ENFERMERO	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO

**INFORME INDICADOR DE PROCESO MISP.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Departamento / Área: Enfermería	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

**6. Representación gráfica comparativa**



**7. Conclusiones**

En el mes de julio se evalúan 8 procesos de comunicación efectiva, en el cual se saca el porcentaje obteniendo un 87.5% de resultados satisfactorios y un 12.5% de resultados mal realizados, se trabajará para implementar mejoras que favorezcan a aumentar el porcentaje de eventos bien realizados para el mes de agosto.

Elaboró	Validó
LIC. GENARO CARLOS RAMIREZ AGUILAR ENFERMERO	DR. JOSE MARÍA BUSTO VILLARREAL DIRECTOR MEDICO