1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE RESULTADO	
1.Estándar	PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Felicitaciones recibidas en CEMA.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Número de felicitaciones recibidas.
4.Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = Número de felicitaciones recibidas.
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar las felicitaciones recibidas en el periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas que son reconocidas por los pacientes, por el excelente trato en el proceso de la atención. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Identificar el número de felicitaciones recibidas.
7.Alcance	¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando? Todo el personal clínico y no clínico de CEMA ¿Qué áreas del hospital están involucradas? Todas las áreas de CEMA ¿Los pacientes y familiares están involucrados? Si, ellos son los que colocan las felicitaciones.
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una felicitación. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de felicitaciones mensuales, comité COCASEP, mensual.

Elaboró	Validó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COODINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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

	Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad ¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad

2. Recolección de datos

La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las sugerencias presentadas en la organización, concentra la información en un reporte general (CEMA-RG-CA-QSF-05 V.1.0 Reporte de quejas, sugerencias y felicitaciones) archivo que se encuentra bajo resguardo de la misma área.
De igual manera la información se encuentra de manera física en una carpeta interna del área de calidad CEMA.

CONTROL DE FELICITACIONES

FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-F-2019-39	11/04/2019	Sin datos del paciente	Rosalina Gutierrez Ceron	Por medio de este medio expreso mi agradecimiento por la valiosisima atención que recibí por parte de la licenciada Yarely Larios de manera eficiente demostrando gran profesionalismo ademas de contar con conocimientos y humanismo. Gracias por todo.	Se presenta felicitación en comité CEMA, se hace extensiva la felicitación al personal responsable por parte del área de calidad, así como al jefe inmediato para su conocimiento, área de calidad agradece comentarios al paciente.	11/04/2019	Comité CEMA	Terapia física	a) Felicitación

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. CLAVE: CEMA-RG-CA-QSF-05 V 1.0

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

=Número de felicitaciones recibidas.

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Mayo 2021.

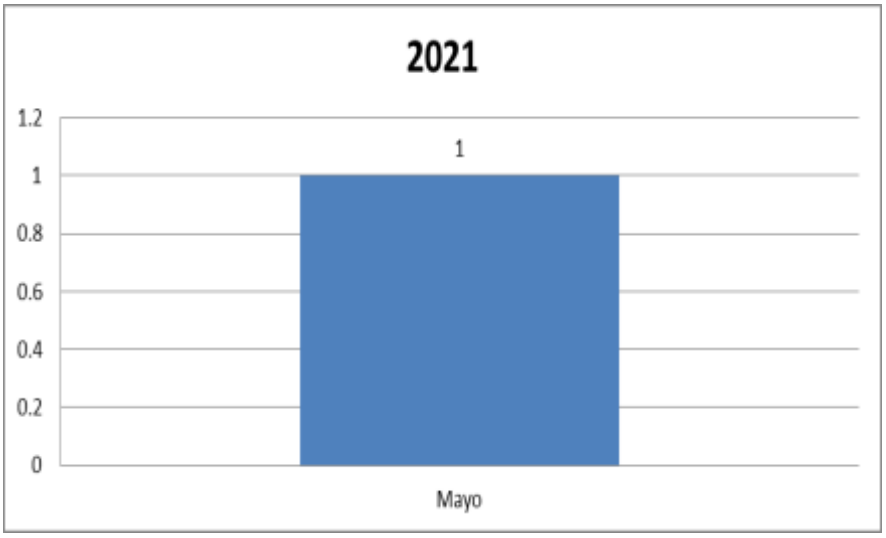
Mayo 2021

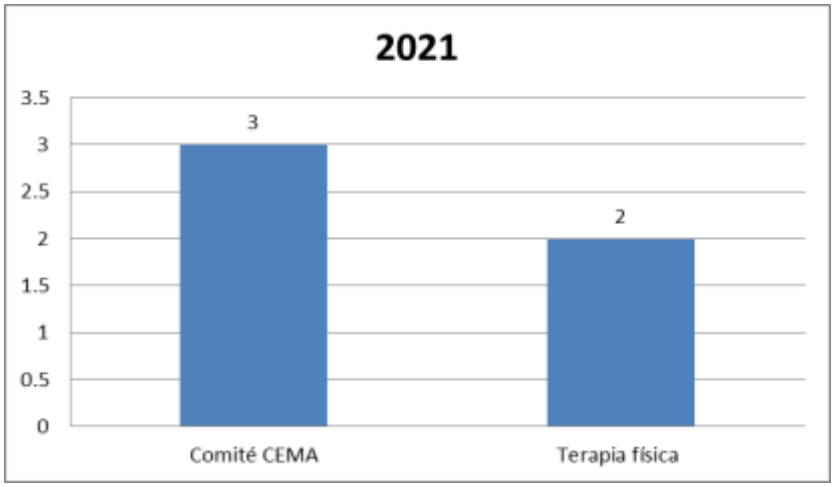
- Número de felicitaciones recibidas.

$$= 1$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

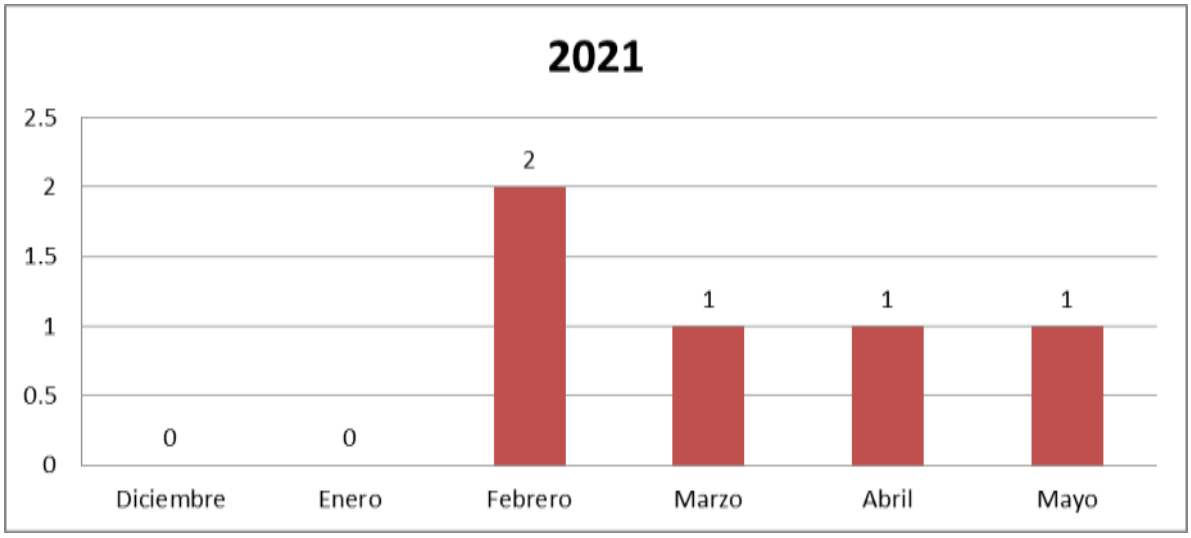
Esquematización de los resultados del algoritmo.





6. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área



7. Conclusiones

- En el mes de Mayo 2021 se recibió una felicitación.
- **TERAPIA FISCA:** Queremos felicitar a Emanuel terapeuta muy profesional y extremadamente dedicado y atención a sus pacientes. Lo recomendamos fuertemente. Gracias por todo =)
- Se hizo extensiva la felicitación al personal involucrado.

Elaboró	Validó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COODINADORA DE CALIDAD	Dra. Gabriela Murguía Cánovas DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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