

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1. Estándar	PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Sugerencias recibidas en CEMA
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Número de sugerencias recibidas
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = Número de sugerencias recibidas
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar las sugerencias recibidas en periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Identificar el número de sugerencias recibidas. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A identificar procesos de mejora. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Contar como mínimo con una sugerencia por servicio para que nos permita identificar procesos de mejora.
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? Sí, ellos son los que colocan las sugerencias
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,

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

	<p>sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una sugerencia.</p> <p>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de sugerencias mensuales, comité COCASEP, mensual.</p> <p>Para cada uno de estos puntos piensa en lo siguiente: quién, cómo, dónde y cuándo.</p>
9. Frecuencia de revisión	Mensual
10. Responsable	<p>¿Quién es el dueño del indicador? Área de calidad</p> <p>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras? Área de calidad</p>
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinadora de Calidad Fecha de elaboración: Junio 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Junio 2019

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 SUGERENCIAS									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA	CLASIFICACIÓN
CEMA-S-2019-019	2019	No tiene	Ale	Pongan una cafetería GRACIAS :)	Se presenta en reunión de comité CEMA	2019	Comité CEMA	Comité CEMA	
CEMA-S-2019-020	19/04/2019	7712047861 monza6512@hotmail.com	Julia Hernandez Monzalvo	Creo que hace falta equipo ya que las terapias no se pueden realizar como es debido, esto porque el día lunes y miercoles y viernes no han tenido el cogen de hielo porque se descompuso un cable y son muchas terapias y un solo equipo y descompuesto no debe ser así.	Se expone sugerencia en reunión de comité CEMA, así mismo se atiende de manera inmediata el tema con el área de rehabilitación, se informa sobre la falla que se presento el equipo el día 18/04/19 misma que quedo solucionada el día 17/04/19 por la tarde, desde ese día el equipo game ready se encuentra disponible para las sesiones de terapia así mismo la administración autoriza la adquisición de un equipo ice que permita atender a mas pacientes. Nos comunicamos via telefonica para atención a paciente pero no se tuvo éxito.	22/04/2019	Comité CEMA	Rehabilitación	f) Sugerencia
CEMA-S-2019-021	24/04/2019	Sin datos del paciente	Josefina Vargas	En rayos x deben tener una o unas almohadas para las personas de la 3ª edad y un banco para que	Se convoca a reunión el día 25/04/19 para atención a sugerencia, se presentan las necesidades del área para brindar una mejor atención al paciente, se acuerda presentar en reunión de comité CEMA el 23/04/19 para aprobación y adquisición de sus	24/04/2019	Comité CEMA	Imagenología	f) Sugerencia

Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

3. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

Número de sugerencias recibidas

4. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Junio 2019.

JUNIO 2019

- Número de sugerencias recibidas.

$$= 4$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



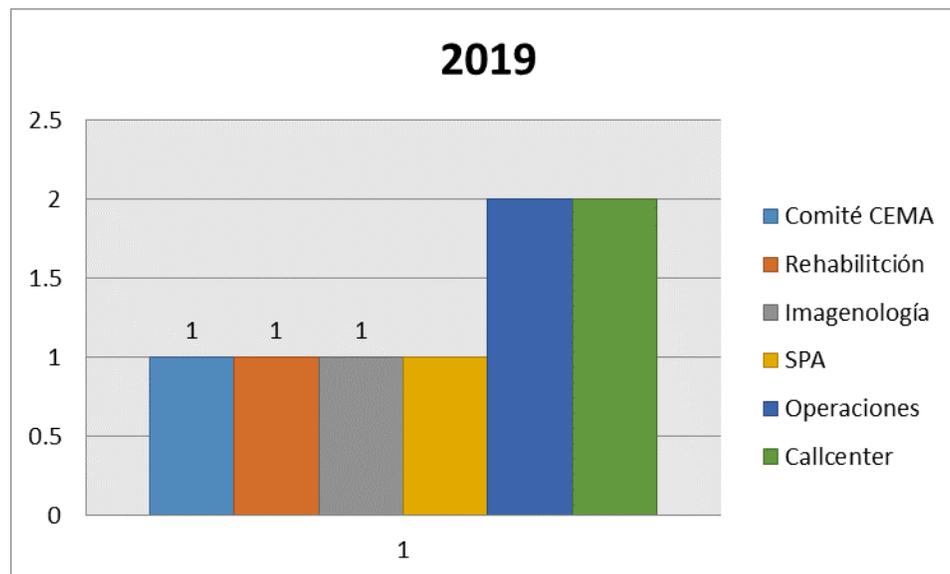
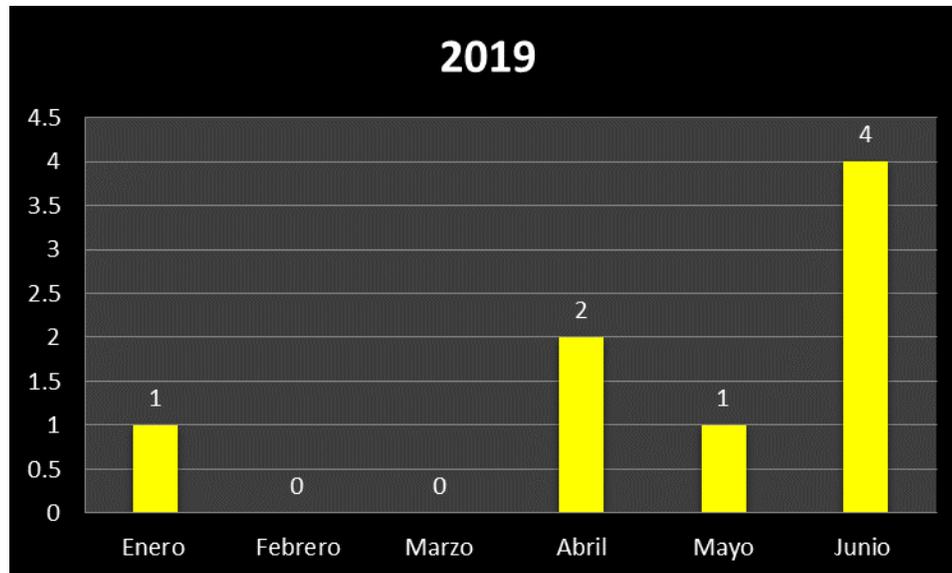
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

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



Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME NÚMERO DE SUGERENCIAS RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

- ⊙ En el mes de junio se recibieron 4 sugerencias del área de operaciones y callcenter se brinda atención y seguimiento a cada caso.
- ⊙ Pacientes sugieren se realice modificación en el piso del estacionamiento ya que son ruedas de herrería y tienen miedo de caerse o lastimarse cuando acuden a sesión de terapia física o consulta de traumatología y ortopedia, se canalizan las sugerencias con el área de operaciones y dirección general para atención a tema.
- ⊙ Se realizó retroalimentación con el área de admisión y callcenter referente a los procesos de cancelar y reagendar citas en el sistema de gestión hospitalaria Histoclin, con previa notificación y autorización del paciente.
- ⊙ Se brindó atención a cada uno de los pacientes.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD