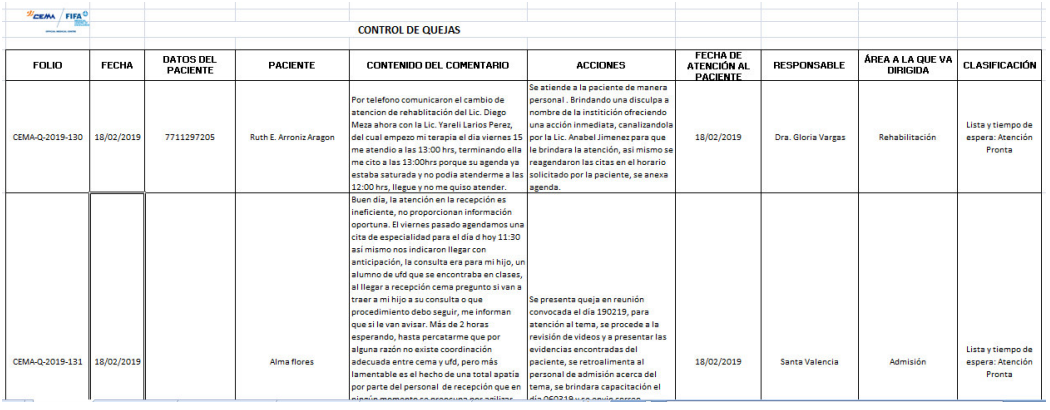
1. *Ficha indicador*

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1.Estándar	PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES
2. Problema detectado	¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado? Quejas presentadas en CEMA
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Porcentaje de quejas atendidas
4.Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = #de quejas presentadas / #total de quejas atendidas X 100
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar el tipo de quejas recibidas y atendidas en el 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? 100% de quejas atendidas ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A identificar nuestros proceso de mejora. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Una cantidad de quejas mínimas por mes que nos permita garantizar que nuestros procesos están siendo implementados de manera correcta.
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 quejas
8. Proceso (método) de	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas,

obtención	CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja. c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas mensuales, comité COCASEP, mensual. 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
Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López Puesto: Coordinador de Calidad Fecha de elaboración: Agosto 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Agosto 2019

2. *Recolección de datos*

La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las quejas 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 QUEJAS

FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-Q-2019-130	18/02/2019	7711297205	Ruth E. Arroniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehablitación del Lic. Diego Meza ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empezo mi terapia el dia viernes 15 me atendio a las 13:00 hrs, terminando ella me cito a las 13:00hrs porque su agenda ya estaba saturada y no podia atenderme a las 12:00 hrs, llegue y no me quiso atender.	Se atiende a la paciente de manera personal . Brindando una disculpa a nombre de la institición ofreciendo una acción inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que le brindara la atención, asi mismo se reagendaron las citas en el horario solicitado por la paciente, se anexa agenda.	18/02/2019	Dra. Gloria Vargas	Rehabilitación	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta
CEMA-Q-2019-131	18/02/2019		Alma flores	Buen dia, la atención en la recepción es ineficiente, no proporcionan información oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el dia d hoy 11:30 asi mismo nos indicaron llegar con anticipación, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufd que se encontraba en clases, al llegar a recepción cema pregunto si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si le van avisar. Más de 2 horas esperando, hasta percatarme que por alguna razón no existe coordinación adecuada entre cema y ufd, pero más lamentable es el hecho de una total apatia por parte del personal de recepción que en ningún momento se preocupa por quitar	Se presenta queja en reunión convocada el dia 190219, para atención al tema, se procede a la revisión de videos y a presentar las evidencias encontradas del paciente, se retroalimenta al personal de admisión acerca del tema, se brindara capacitación el dia 060219 y se envia correo	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

3. *Algoritmo*

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número total de quejas atendidas}} \times 100$$

4. *Resultados del algoritmo*

Se presentan los resultados del periodo Agosto 2019.

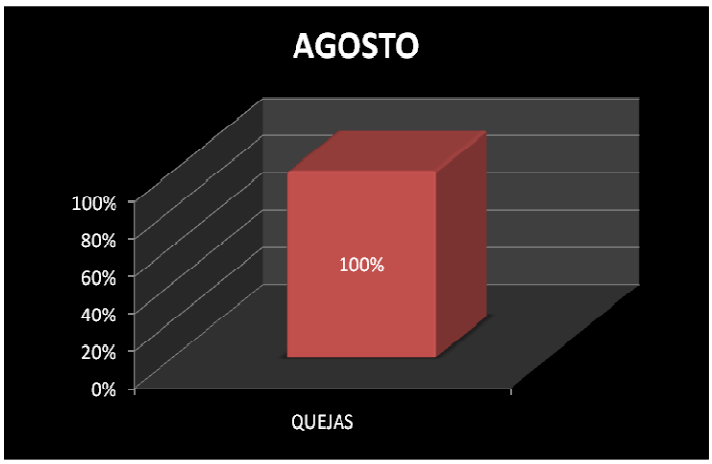
AGOSTO 2019

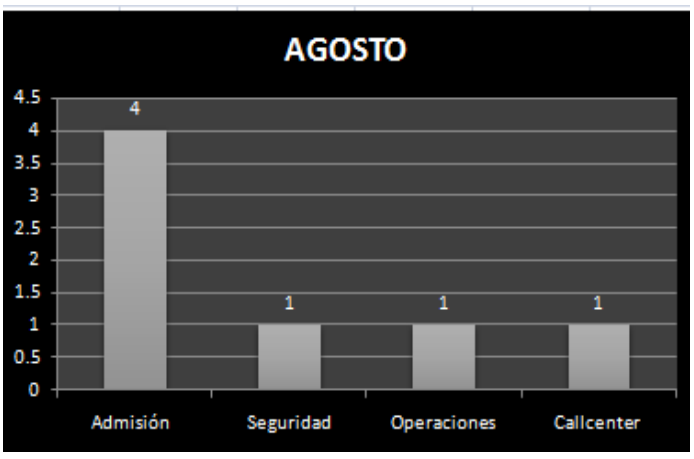
- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{7}{7} \times 100 = 100\%$$

5. *Representación gráfica por frecuencia de revisión*

Esquematización de los resultados del algoritmo.

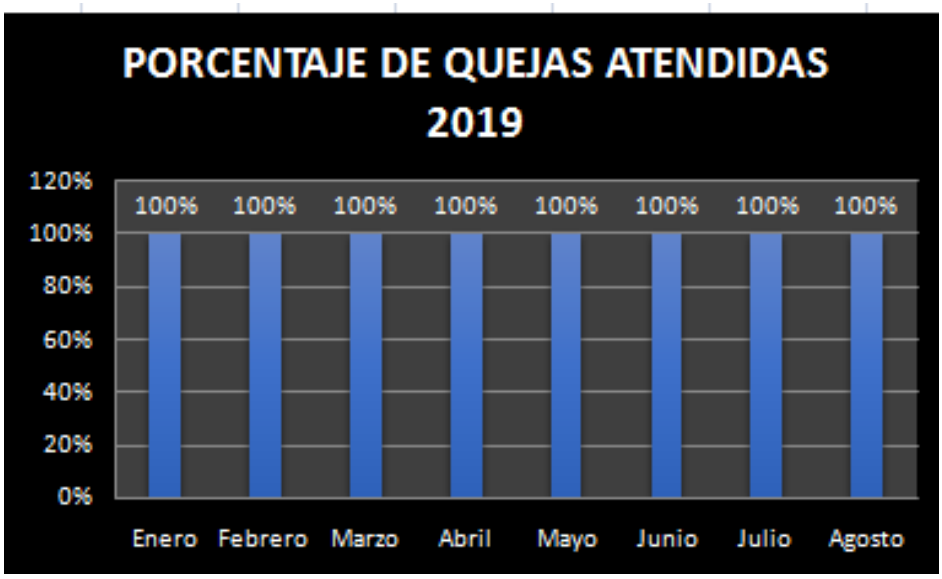


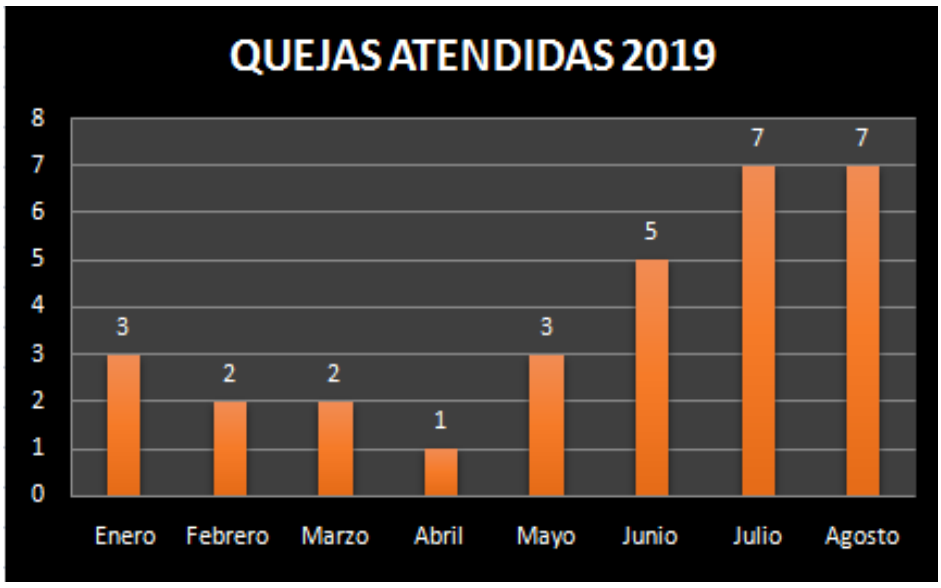


Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

6. Representación gráfica comparativa

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

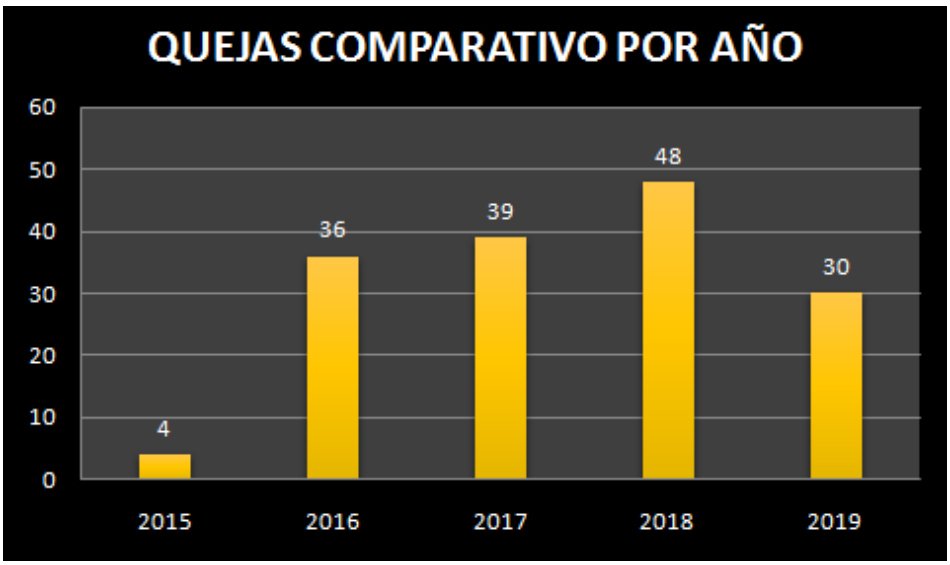


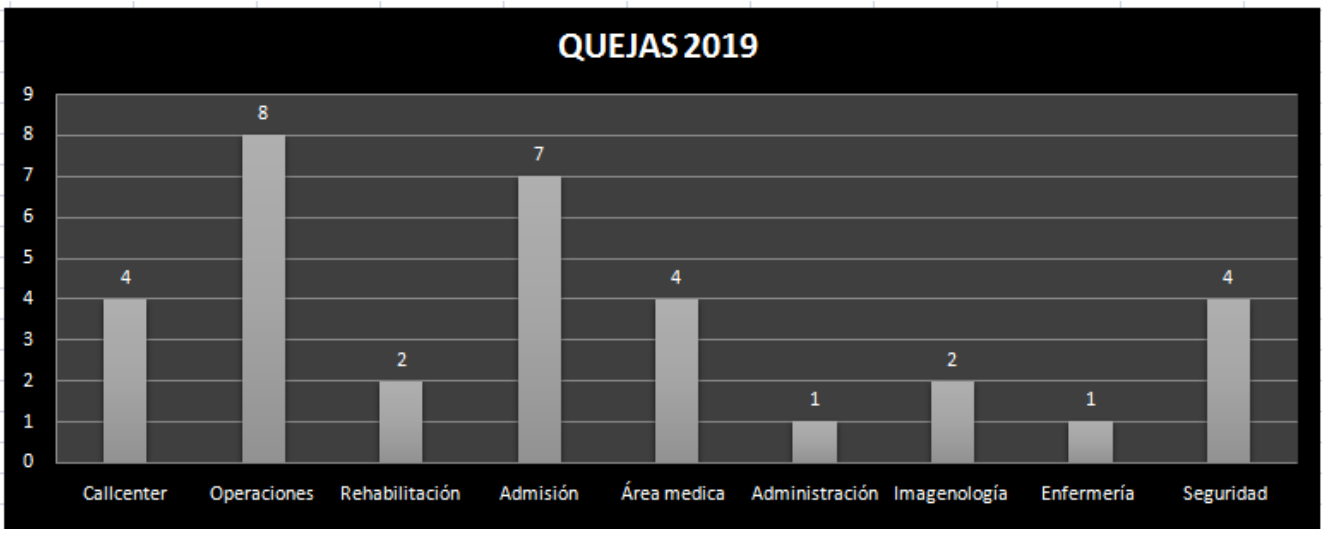


Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6





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

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

7. Conclusiones

- En el mes de Agosto se presentaron 7 quejas del área de admisión, seguridad, operaciones y callcenter.
  1) **Área de admisión:** No me agendaron mi cita que solicite a la srita. Zoraida para 8 hrs del 6 de agosto del 2019, por lo que no me atendieron no obstante me presente puntual.
  2) **Área de seguridad**: Un guardia de seguridad ingreso indebidamente a la habitación de mi esposa a las 12:30am aproximadamente. Me parece gravísimo esta intrusión.
  3) **Área de operaciones:** Asisto a terapia física con regularidad y note que la máquina de hielo no funciona cosa que creo es indispensable para la terapia y la mejora de los pacientes siendo un lugar de prestigio, es una situación que los demerita, espero lo solucionen a la brevedad, muchas gracias.
  4) **Área callcenter:** El día de hoy, a las 17:00 hrs, realice 6 llamadas telefónicas al callcenter, para solicitar un estudio de laboratorio, mismas que nunca fueron atendida, fue hasta la última llamada que me dejaron esperar por más de 46 minutos, por lo que tuve que trasladar a sus instalaciones a realizar personalmente la solicitud. Por ello pido mejoren la atención, porque es una falta de respeto y mal servicio telefónico. Soy cliente frecuente de esta clínica porque sus servicios, son buenos, sin embargo esta situación molesta. Pido se realicen acciones que corrijan este problema.
  5) **Área de admisión:** El paciente: Jose Humberto De la Rosa Fuentes manifiesta inconformidad con la atención brindada el día martes 20 de agosto; ese día tenia agendada cita de revisión de estudios con el Dr. Busto a las 7:30pm y me reporte en mostrador a las 07:15; al rededor de las 7:40 me subieron a consultorio con 2 personas más y espere a que me llamaran, cosa que no ocurrió.... A las 09: pm baje a preguntar porque no me habían llamado y la persona que estaba en otro turno, no supo decirme porque... solo me informo que el Dr. Busto ya se había retirado. Así que agende otra cita para hoy sábado 24. La situación es que yo esperaba que el Dr. me programara la operación para hoy, por los hechos se tuvo que recorrer una semana... Agradezco la atención a esta queja, esperando tomen las acciones necesarias para que no se vuelva a suceder.
  6) **Área de admisión:** Por medio de la presente se informa que el día de hoy 27/08/2019 se cuenta con agenda para consulta programada con un total de 11 pacientes y se otorgo atención sin notificación previa, a 2 pacientes no agendados los cuales si realizaron su cita, informo lo anterior para vigilancia de agenda correcta.
  7) **Área de admisión:** Buenas tardes: Hoy sábado marque para solicitar un servicio y me dijeron que si me podrán atender y llegue y no me entregaron la radiografía rx me dijeron que no la interpretan hoy que hasta el lunes, por lo que se me hace muy mal servicio y la srita Norma Angélica Hdez. pésima servicio y atención no la pueden tener en atención a clientes, gracias.
- Se brindo atención y seguimiento a cada una de las quejas así como a los pacientes.

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

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