## *1. Ficha indicador*

| CONCEPTO | DESCRIPCIÓN |
|---|---|
| 1.Estándar | PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES |
| 2. Problema detectado | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado?<br>Quejas presentadas en CEMA |
| 3. Nombre del indicador | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Porcentaje de quejas atendidas |
| 4.Algoritmo | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>= #de quejas presentadas / #total de quejas atendidas X 100 |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?) | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>Nos permite identificar el tipo de quejas recibidas y atendidas en el periodo de un mes. |
| 6. Objetivo | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Identificar las áreas que presentan áreas de oportunidad.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>100% de quejas atendidas<br>¿A dónde se quiere llegar con este indicador?<br>A identificar nuestros proceso de mejora.<br>¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso?<br>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?<br>Todo el personal clínico y no clínico de CEMA<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Todas las áreas de CEMA<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?<br>Si, ellos son los que colocan las quejas |
| 8. Proceso (método) de | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, |

| | |
|---|---|
| obtención | CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja.<br>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas mensuales, comité COCASEP, mensual.<br>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?<br>Área de calidad<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>Área de calidad |
| | |
| Elaboró: Rosa Angélica Bejarano López<br>Puesto: Coordinador de Calidad<br>Fecha de elaboración: Julio 2019 | Revisó: Vicente Moreno Calva<br>Puesto: Director de Calidad<br>Fecha de revisión: Julio 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 Julio 2019.

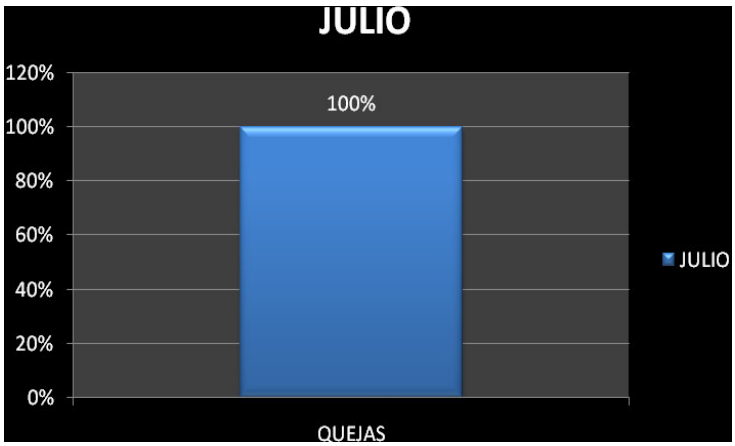
# JULIO 2019

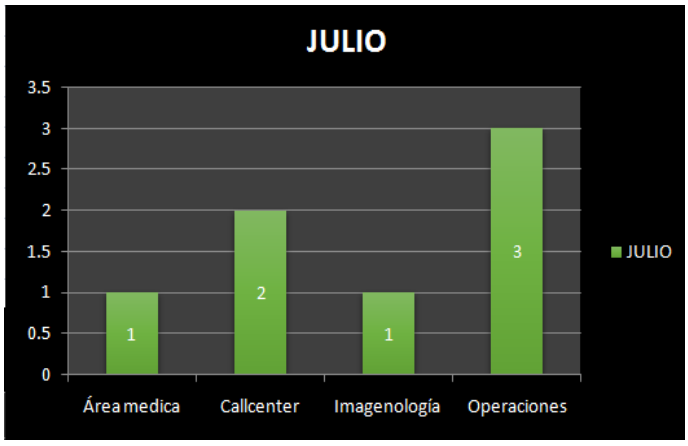
- Porcentaje de quejas atendidas.

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

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



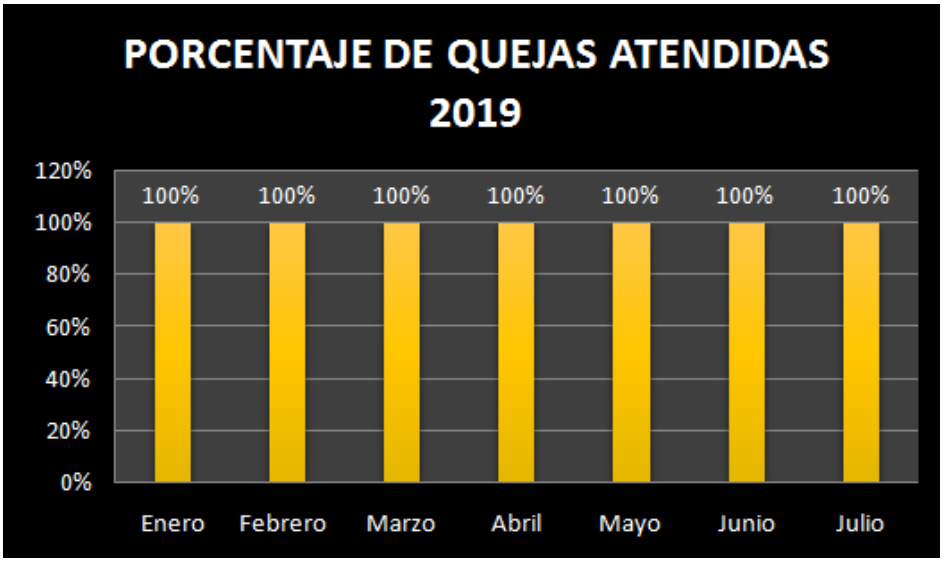



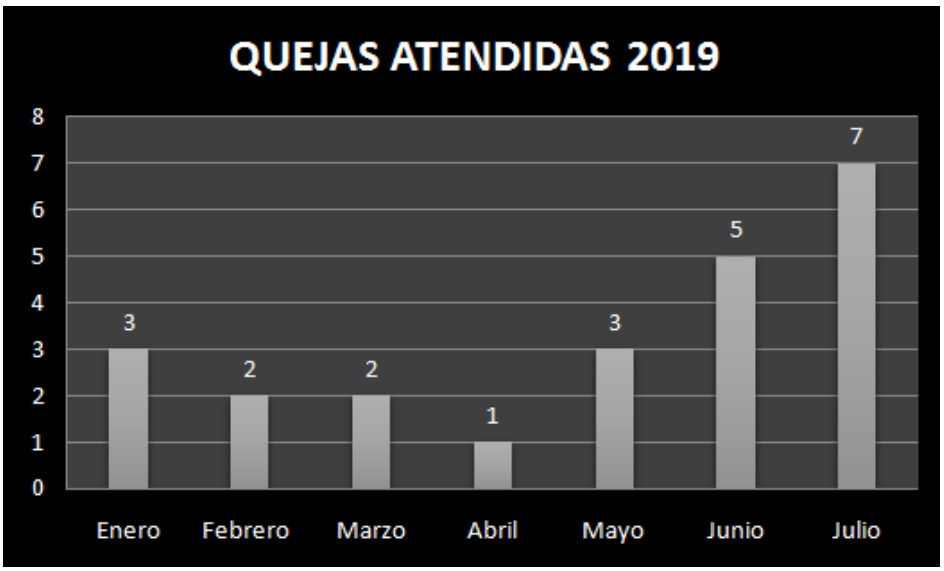

| Elaboró | Revisó |
|---|---|
| L.A. Rosa Angélica Bejarano López<br>COODINADORA DE CALIDAD | MCD. Vicente Moreno Calva<br>DIRECTOR DE CALIDAD |

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

***6. Representación gráfica comparativa***

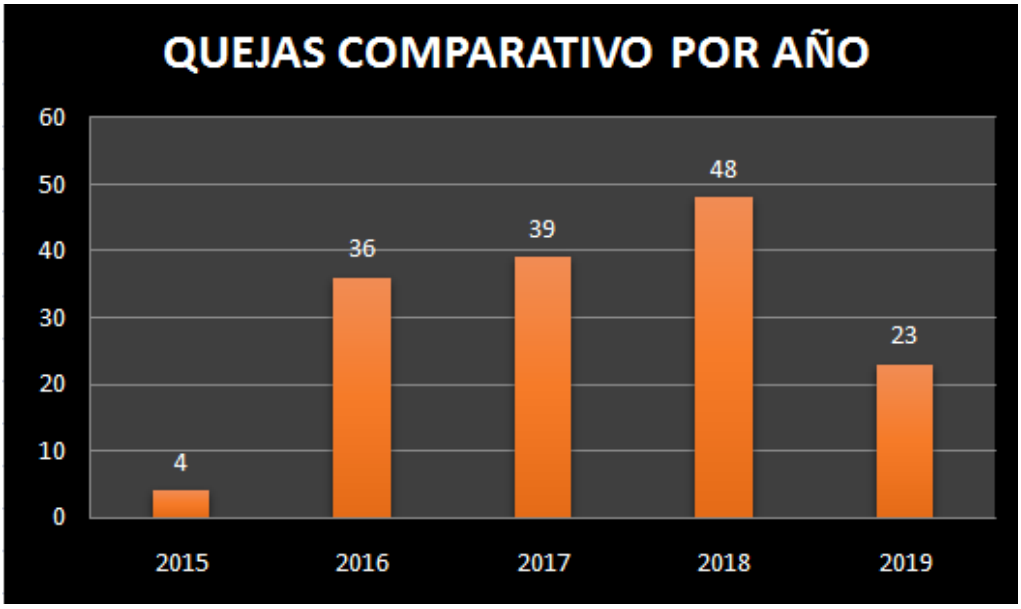
Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

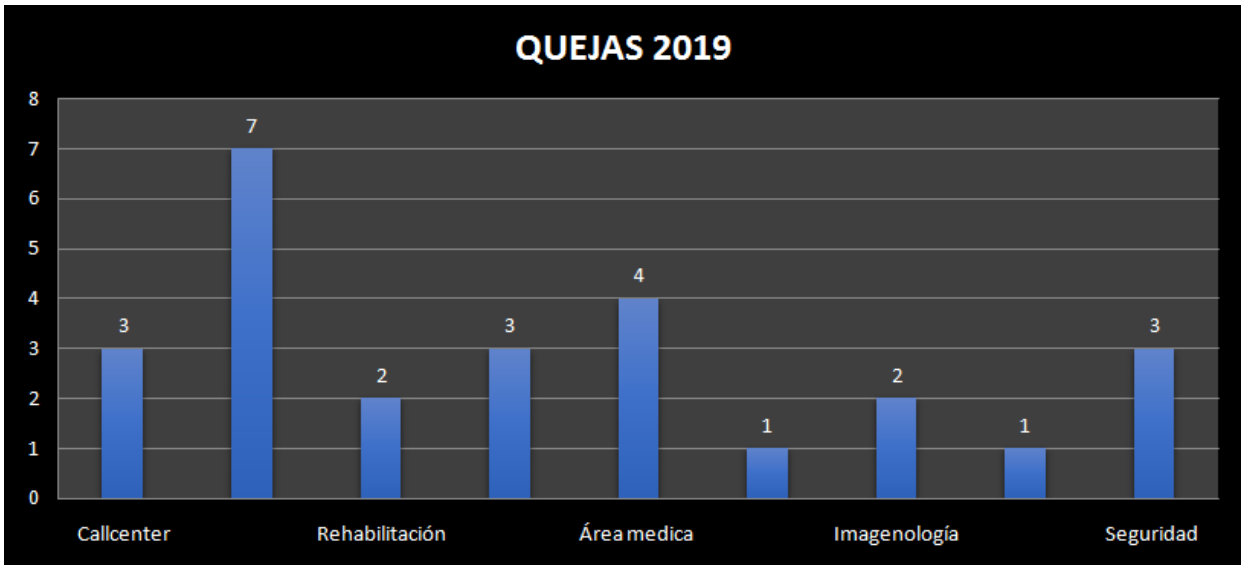





Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.






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

***7. Conclusiones***

- En el mes de Julio se presentaron 7 quejas del área de operaciones, callcenter, imagenología y área médica
  1) **Área de callcenter:** El día de hoy siendo las 09:00 horas del día 4 de julio solicite cita con el Dr. Marco Acuña dándome la cita a las 5pm confirmando a las 14:10 horas la cita Salí de Tuxtla Gutierrez hoy temprano para llegar a la cita y llegue y siendo las 17:30 hrs me dicen que ponga mi queja??? qué pasa??? sin explicación alguna
  2) **Área de operaciones**: 1) El día 11 de julio en la tarde me notifica el servicio de quirófano que al dar inicio a la cirugía de trauma el Dr. Busto refiere que hay moscas dentro de quirófano 1, pide se solucione incidencia. 2) el día de hoy al estar recibiendo servicio la Lic. norma Aguilar comenta que ayer no se paso a realizar limpieza en central de enfermería. 3) al entrar a realizar limpieza en la mañana se observa que el piso de quirófano 1 así como pasillo de CEyE se encuentra manchado, deteriorado y con olor desagradable, el cual se genera por el uso excesivo de cloro. 4) Se realiza notificación al ingeniero Rogelio, el cual se comunica con el C. Víctor quien estuvo a cargo en guardia nocturna, comenta que aplico cloro y dejo dicha sustancia en el piso por un lapso considerable (5hrs) para desmancharlo, la sustancia es corrosiva para el piso de quirófano la cual hizo que el mismo quedara áspero y con deterioro de pintura, al ingeniero se le sugiere que la C. Carolina sea el personal que entre a quirófano.
  3) **Área de operaciones:** El día 18 de Julio 2019, recibo un mensaje de LTF. Lucia a las 14:17hrs en el cual me informa que tuvo un problema con un paciente que llevo a alberca debido a que el paciente vio que estaba muy sucia el agua de la alberca, comento que la vez pasada que fue también estaba así (hace 1 semana). El paciente fue atendido en el área de rehabilitación ya que decidió que para no perder su sesión agendara normal. El paciente estaba molesto porque no puede ser que siga sucia el agua de alberca.
  4) **Área medica:** Me indicaron que por contractura pasaría a ortopedia y no se me dio más seguimiento.
  5) **Área de imagenología:** Px. Verónica del consuelo Soto Cardoso RM cráneo simple y contrastada.
  6) **Área de operaciones:** La persona de limpieza que ahora se llama Felipa, con la misma agua sucia de las otras habitaciones trapeo la habitación de mi hija dejando un olor fétido y con los guantes contaminados manejo y entrego toallas, papel, servilletas para las manos y definitivamente no se baño y creo que hasta venia "cruda" y seguramente con la misma agua contaminada trapeo toda su área que le tocaba asear contaminando todo el hospital. Además el wc tiene fugas y nunca nos cambiaron de habitación y nos hospedaron 5 días con gérmenes, corrijan 100% la higiene.
  7) **Área de callcenter:** Sirva la presente para hacer de su conocimiento la situación del día de hoy, agendadose una cita a medicina interna, llegando el paciente a recepción, se notifica a médico internista que enseguida subirá el paciente, únicamente se realizará el cobro; momentos



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

después vía mensajes whatsapp textualmente "doctor me indica el paciente que no se completa para su consulta, se reagendara para otro día" Solicito mayor seriedad en la agenda, ya que implica distancia y tiempo para cumplir con los altos estándares que marca CEMA.