

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 6

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: = $\frac{\# \text{de quejas presentadas}}{\# \text{total de quejas atendidas}} \times 100$
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 procesos 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? Sí, 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,

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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

obtención	<p>CEMA, mensual.</p> <p>b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, CEMA, cada que se presente una queja.</p> <p>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de quejas 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: Coordinador 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 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. Arroz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehabilitación del Lic. Diego Meza ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empeco 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 institución ofreciendo una acción inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que le brindara la atención, así 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 Fronta
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 día d hoy 11:30 así mismo nos indicaron llegar con anticipación, la consulta era para mi hijo, un alumno de udf 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 udf, pero más lamentable es el hecho de una total apatía por parte del personal de recepción que en	Se presenta queja en reunión convocada el día 19/02/19, 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 día 06/03/19.	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Fronta

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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

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 Junio 2019.

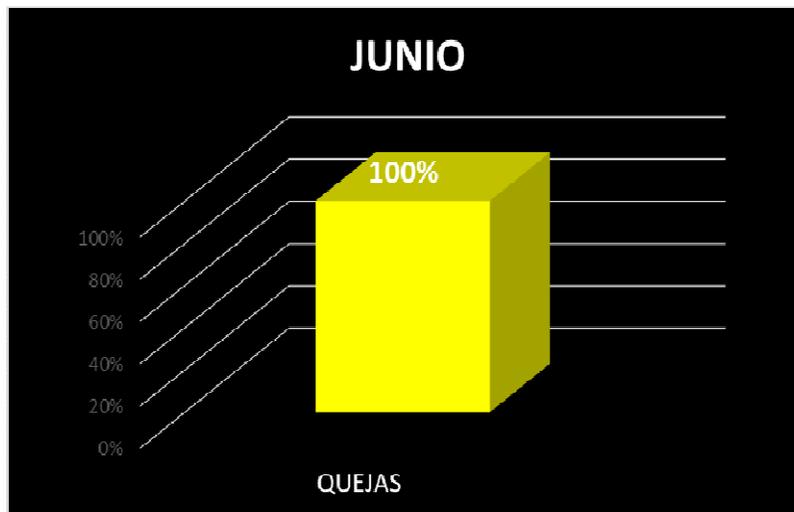
JUNIO 2019

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{5}{5} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



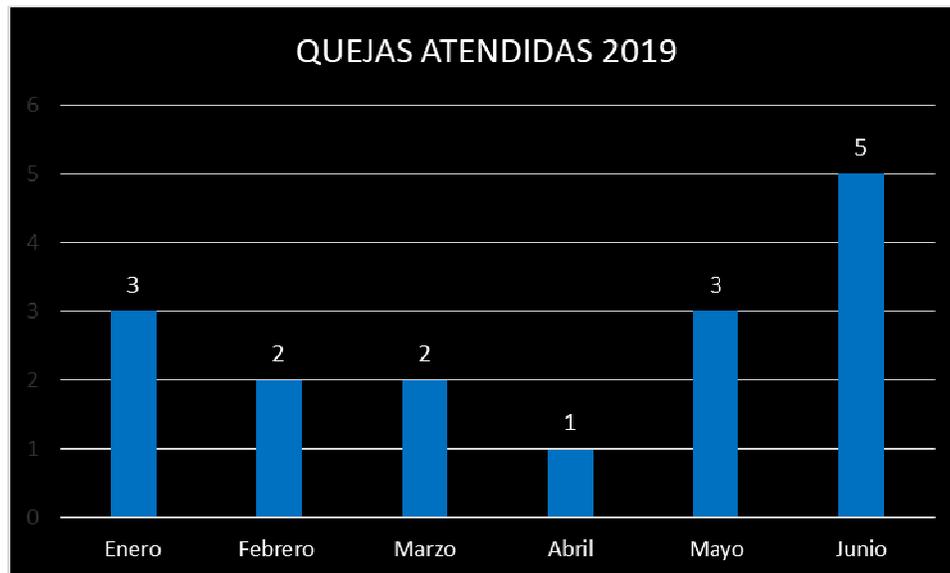
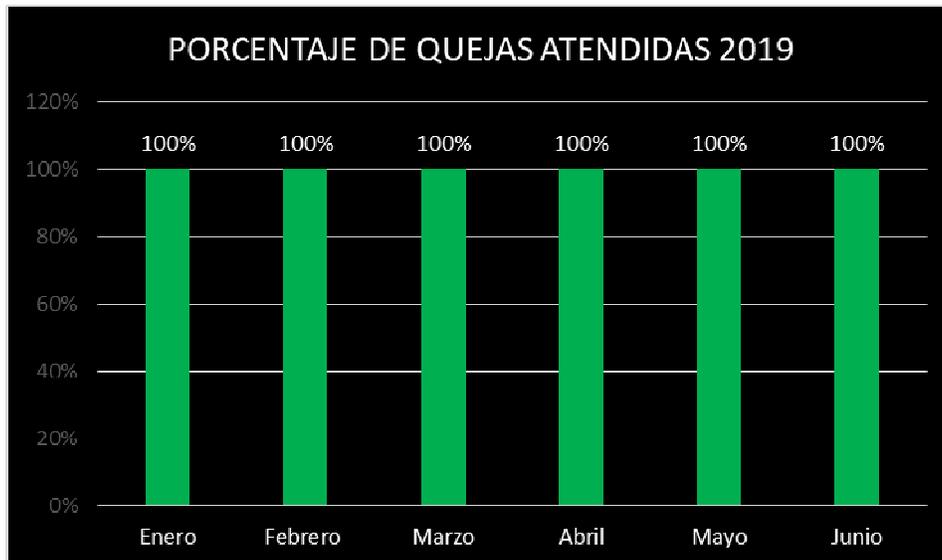
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 6

6. Representación gráfica comparativa

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



Elaboró

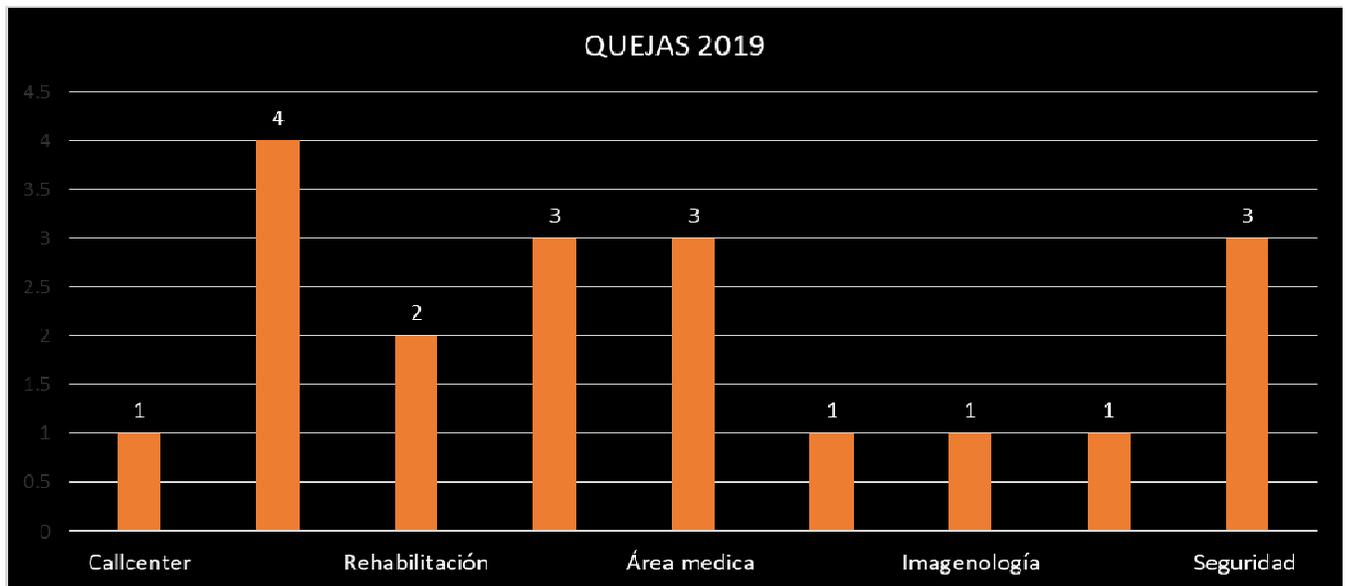
L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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



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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

7. Conclusiones

- ⦿ En el mes de Junio se presentaron 5 quejas del área de seguridad, admisión, operaciones y área médica
 - ✚ Área de seguridad: se atiende queja presentada por el acceso vehicular que ocasionaron los trabajos que se realizaron en la vialidad por las inundaciones ocasionadas por las lluvias así mismo se reforzó el tema todos los pacientes que acuden a CEMA tiene acceso directo.
 - ✚ Área de seguridad: se atendió proceso de acceso de personas a pabellón Joseph Blatter referente a las políticas de acceso a los espacios físicos, se dio seguimiento a la incidencia presentada con familiar de paciente que acudió a terapia física en Pabellón.
 - ✚ Área de admisión - callcenter: se retroalimenta sobre el proceso de cancelar y/o reagendar citas para no afectar al paciente, todos los cambios realizado en sistema de gestión hospitalaria Histoclin se deben realizar previa aceptación del paciente.
 - ✚ Área de operaciones: se atiende queja presentada brindando seguimiento a través de un refuerzo de fumigación en planta alta en áreas críticas así mismo se continúa con seguimiento de tarjetas informativas del área de admisión y enfermería por alimentos presentados en el área de quirófano.
 - ✚ Área médica: se brinda atención al paciente por dudas presentadas en el proceso de prescripción de un medicamento indicado por médico especialista.
- ⦿ Se brindó atención y seguimiento a pacientes.

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.	