

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 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? 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: <b>Calidad CEMA</b>	Vigente a partir de: <b>Noviembre 2019</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 5</b>

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: Noviembre 2019	<p>Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Noviembre 2019</p>

**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									
FECHA	FECHA	DIRECCIÓN DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
08/11/2019 10	08/11/2019	771107100	Rosa E. Alvarez Aragón	Por haberse presentado un incidente de atención de rehabilitación del C.C. Diego Maza al momento de salir. Verificar con los Pacientes, el nivel de atención y servicio al cliente. El paciente al salir, el personal de atención al cliente y el personal de atención al paciente se debe asegurar que el paciente se encuentre en un estado de bienestar y no sufrir de molestias al salir del C.C. Diego Maza.	Se atenderá a los pacientes de manera puntual. Se brindará una atención y servicio de la más alta calidad. Se asegurará que el paciente se encuentre en un estado de bienestar y no sufrir de molestias al salir del C.C. Diego Maza.	18/11/2019	Rosa E. Alvarez Aragón	Rehabilitación	Incidente de atención al paciente
08/11/2019 11	08/11/2019		Alma Flores	Respecto a la atención en la recepción de pacientes, se proporcionará información oportuna. Si existen dudas se brindará una atención de excelencia para el día 18/11/2019 se realizará una evaluación de la atención al paciente, se realizará una encuesta de satisfacción, se realizará una encuesta de satisfacción al personal de atención al paciente y se realizará una encuesta de satisfacción al personal de atención al paciente.	Se presentará a los pacientes de manera puntual. Se brindará una atención y servicio de la más alta calidad. Se asegurará que el paciente se encuentre en un estado de bienestar y no sufrir de molestias al salir del C.C. Diego Maza.	18/11/2019	Alma Flores	Recepción	Incidente de atención al paciente

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: Noviembre 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:

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

**4. Resultados del algoritmo**

Se presentan los resultados del periodo Noviembre 2019.

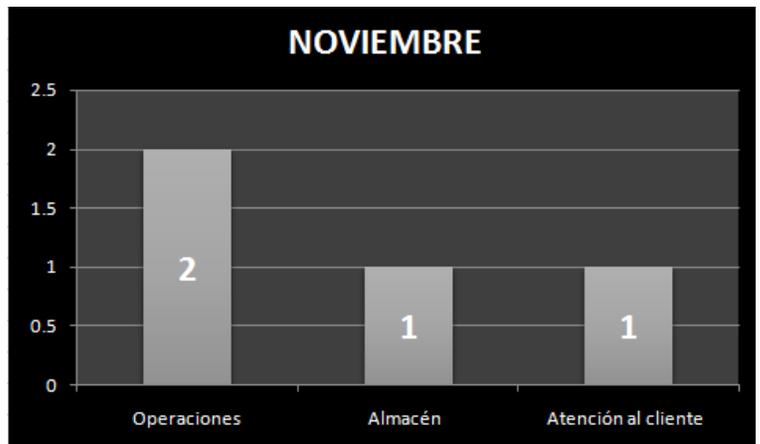
**NOVIEMBRE 2019**

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



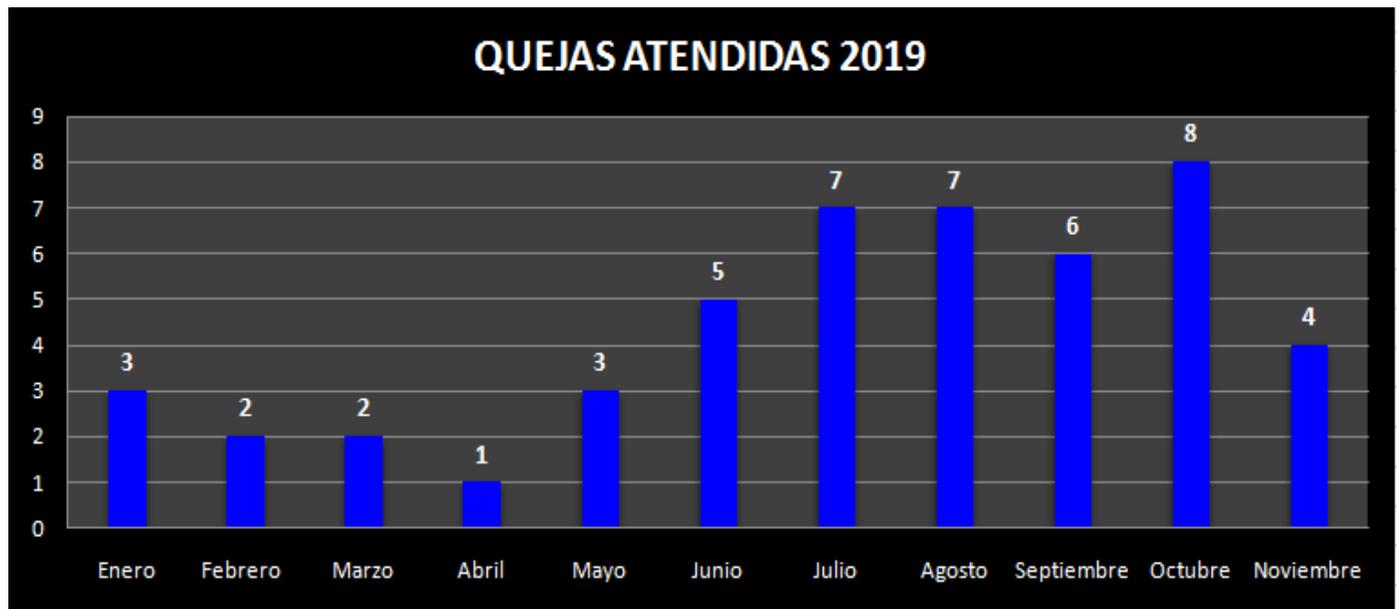
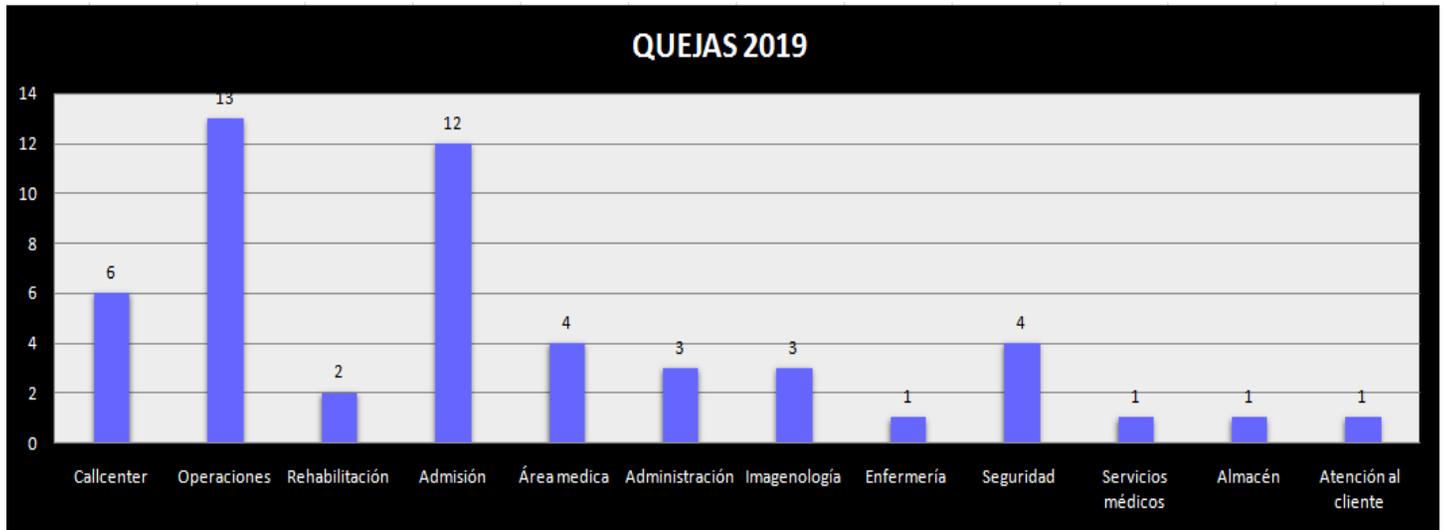
**6. Representación gráfica comparativa**

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

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

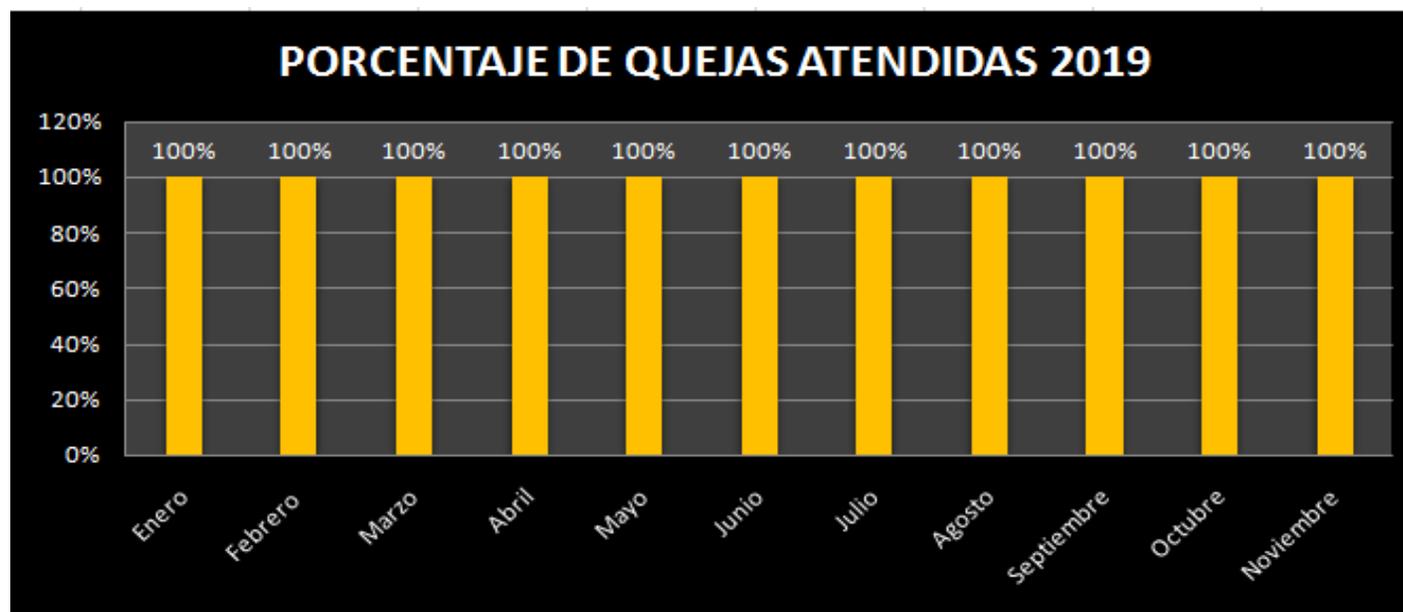
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Noviembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5



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: Noviembre 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5



**7. Conclusiones**

- 1) En el mes de Noviembre se presentaron 4 quejas del área de operaciones, almacén y atención al cliente.
  - 1) **Área de operaciones:** Se recibe queja verbal de la paciente sobre la limpieza del hospital ya que en su estancia no pasaron a realizar limpieza. Solicita se revise con el responsable ya que por todos los otros servicios que recibió se va satisfecho.
  - 2) **Área de operaciones:** Baños, sucios, recepción sucia, sillas sucias en sí, la limpieza. Deben mejorarla!
  - 3) **Área de almacén:** 1) El día de ayer en la cirugía séptica programada, se solicita vancomicina, el cual es un antibiótico de uso regular en cirugías ortopédicas. Al solicitarlo en almacén comentan que no tiene en existencia en almacén, lo cual es una falta muy grave dado el diagnostico del paciente.
  - 4) **Área de atención al cliente:** Tarjeta informativa entregada por coordinación medica.
    - o Se brindó atención y seguimiento a cada una de las quejas así como a los 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.	