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: Septiembre 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Septiembre 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 rehabilitación 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 060319 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 Septiembre 2019.

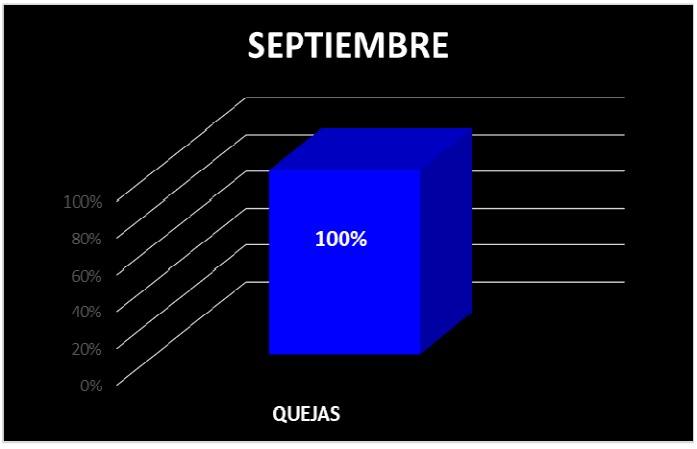
SEPTIEMBRE 2019

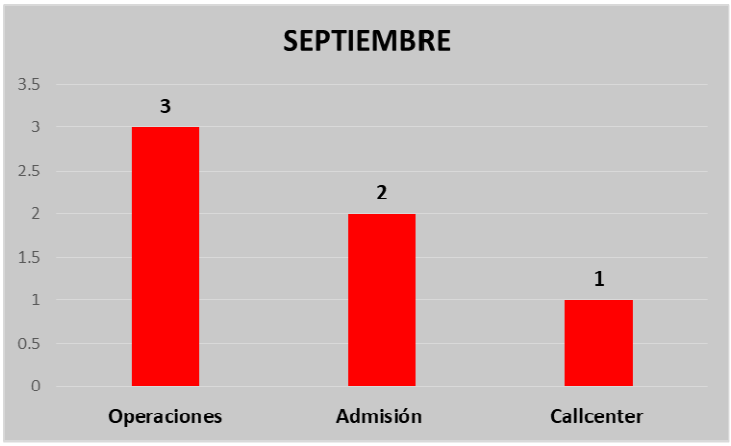
- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{6}{6} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.

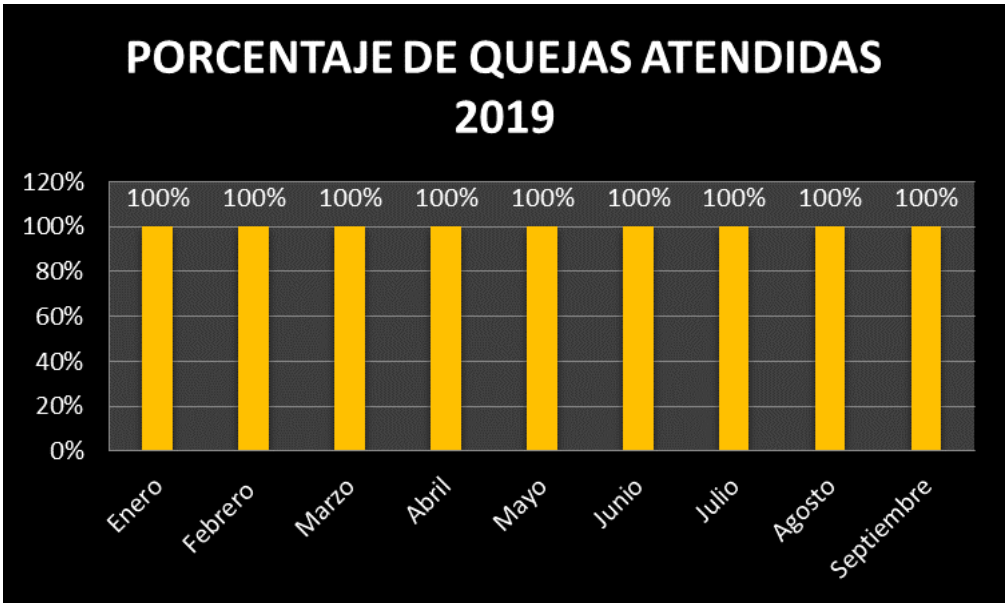




Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

6. Representación gráfica comparativa

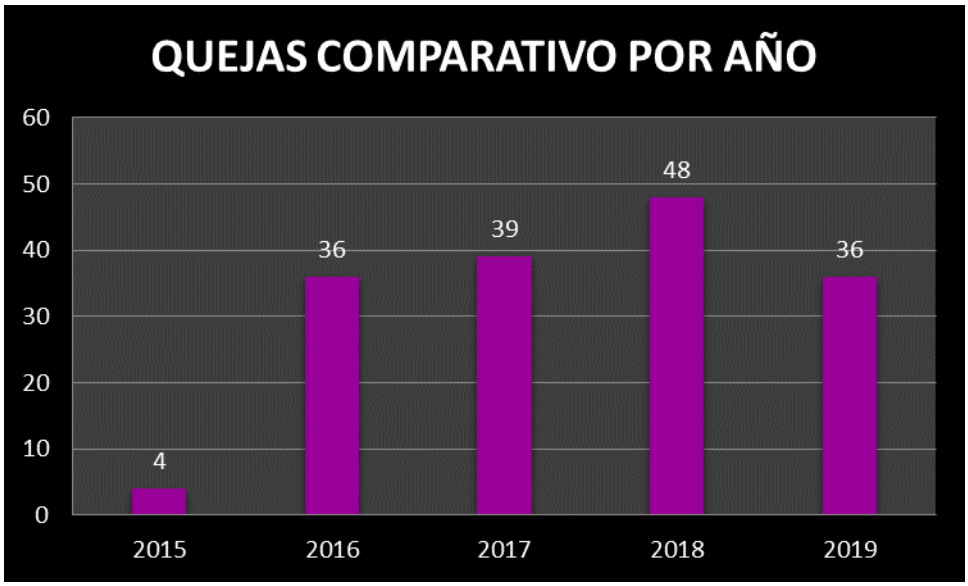
Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área

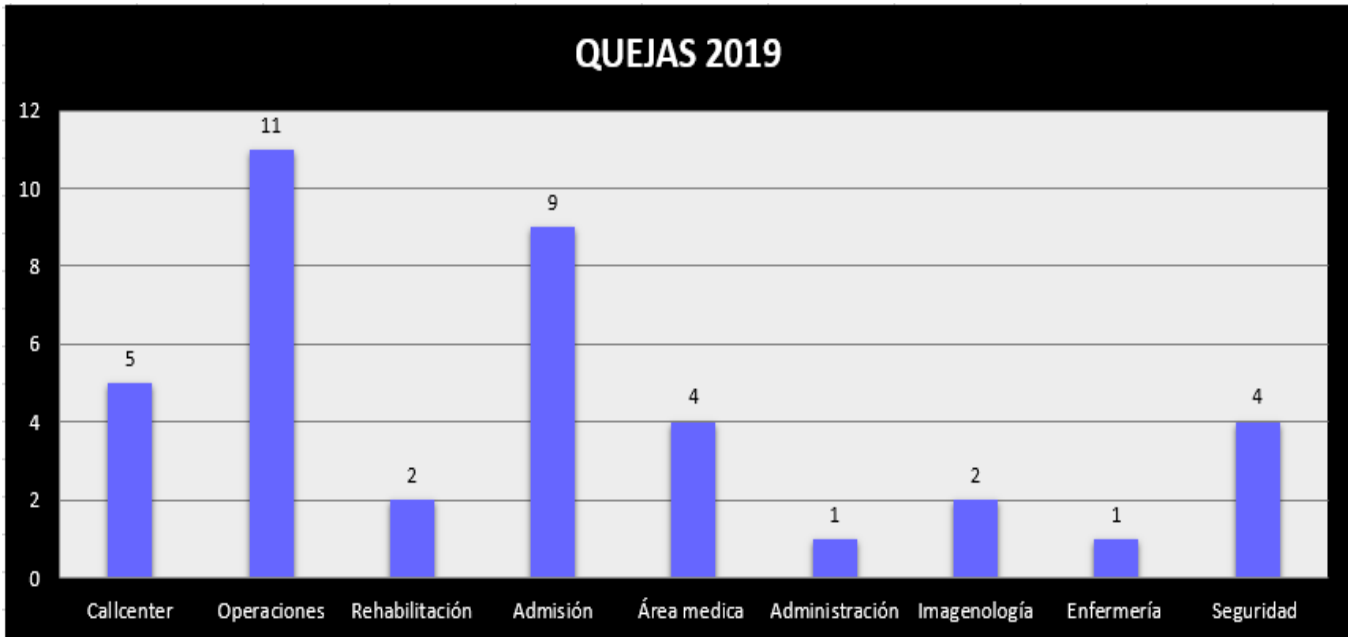


Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Septiembre 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 Septiembre se presentaron 6 quejas del área de admisión, operaciones y callcenter.

1) **Área de operaciones:** De Lucia Garmilla: El día sábado 07 de septiembre del 2019 a las 12:00 pm acudí a terapia en alberca con las pacientes Dávila Espinosa Rosa Mercedes y Díaz Ordaz Ortega Melissa. El agua de la alberca se encontraba fría, se dio aviso al vigilante y él se comunicó con mantenimiento. Los de mantenimiento mencionaron que la caldera no funcionaba, pero ellos no dieron aviso a CEMA para suspender las terapias. De Cinthia Ordaz: A las 14:00 hrs del sábado 07 de septiembre 2019 acudo a sesión para atención al paciente en alberca. El agua de la alberca estaba fría. Al ingreso el policía de la entrada me comenta que esta fría el agua. Se le comenta al paciente que se realice sesión de ejercicio en CEMA y se reprograma sesión de alberca. No se recibió ninguna información de que la alberca no estaría disponible para ese día.
2) **Área de operaciones:** Programada para hidroterapia, sin embargo la alberca (el agua) esta fría, motivo por el cual no tomé la sesión. Cabe mencionar que esta es la 3a ocasión que está fría el agua.
3) **Área de operaciones:** La atención de las licenciadas en rehabilitación es muy buena, la del personal en recepción son amables, pero la limpieza en recepción es TERRIBLE igual los baños están sucios y tienen mal olor tengo 3 semanas viniendo y cada vez está más sucio, la máquina de café lleva todo ese tiempo descompuesta ojala pongan más atención en toda la limpieza.
4) **Área de admisión:** Se presenta tarjeta informativa por parte del área de admisión, referente a la atención brinda al paciente Díaz Zúñiga Rodrigo Jesús, se anexa la presente.
5) **Área de callcenter:** Que pongan atención en las citas se equivocaron de día y yo vengo de fuera si estoy molesta somos mi esposo y yo el si la tubo.
6) **Área de admisión:** Se presenta tarjeta informativa dirigida al área de admisión, 1) a llegada del 1er ingreso programado, se notifica paciente llega a recepción a las 07:00 am tardando en recepcionarlo aproximadamente 30 minutos, esto retrasa la preparación del paciente así como el ingreso a quirófano en tiempo establecido, ocasionando desfase en programación quirúrgica.

- Se brindó 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.