

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	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: = $\frac{\#de\ quejas\ presentadas}{\#total\ de\ quejas\ atendidas} \times 100$
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.	



**SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

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: Enero 2020	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Enero 2020

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.

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA									
FECHA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
08/01/2020	08/01/2020	771107100	Rafa E. Alvarez Aragon	Por haberse comunicado al centro de atención de rehabilitación del CAJ, Pachuca, México sobre un dolor de espalda en la parte inferior izquierda del abdomen, se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento.	Se atendió a la paciente de manera presencial. Se brindó una atención y se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento.	18/01/2020	Dr. Oscar Torres	Rehabilitación	Atención de quejas de pacientes
08/01/2020	08/01/2020		Alma Flores	Se recibió la información de la paciente de manera presencial. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento.	Se brindó una atención y se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento. Se le indicó que se le daría un diagnóstico y se le daría un tratamiento.	18/01/2020	Nancy Valencia	Rehabilitación	Atención de quejas de 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.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	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 Enero 2020.

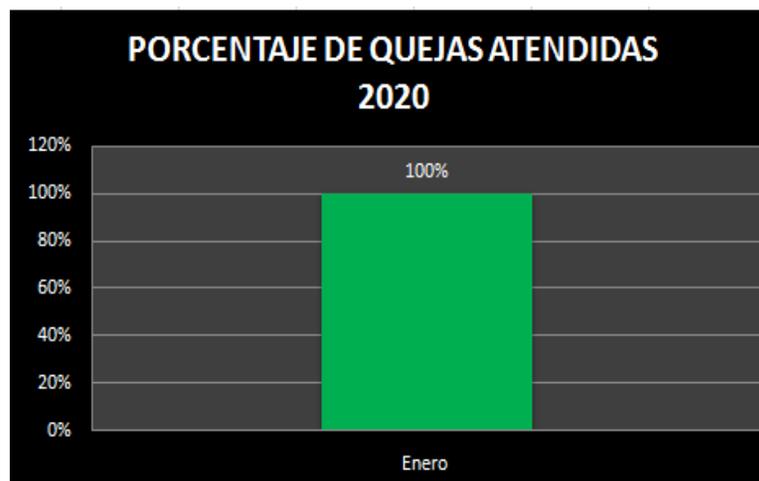
ENERO 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematación de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

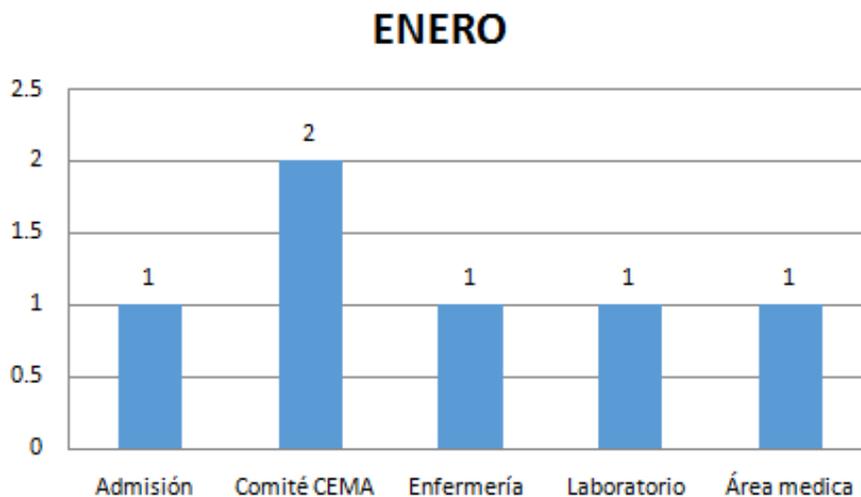
MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

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



7. Conclusiones

- 1) En el mes de Enero se presentaron 6 quejas de las áreas de admisión, enfermería, laboratorio, área médica y comité CEMA.
- 2) **Área medica:** El día 10 de enero 2020 saque una cita desde las 08:30 am para el mismo día a las 17:00 hrs y estoy esperando hasta 20 minutos y no llega el doctor Giovanni Sandoval. El tema es que se supone que el servicio es con un doctor particular y no un servicio del IMSS. Desconozco donde está la falla, favor de checar espero una explicación Nota: Finalmente fueron 25 minutos.
- 3) **Admisión:** Pésima atención en general de parte de la recepcionista de nombre Zoraida.
- 4) **Comité CEMA:** Duro mas el trámite administrativo que la intervención? Y nos dejaron esperando demasiado tiempo deberían revisar sus protocolos, muy mal el servicio para pacientes, se supone es una clínica de alta especialidad, nos vamos molestos con la atención.
- 5) **Laboratorio:** Se presenta madre de familia muy molesta por un hematoma presentado en su hija posterior a acudir a un servicio de laboratorio, se procede a brindar atención.
- 6) **Enfermería:** El día 27 de enero de 2020 de ingreso para cirugía programada de rodilla derecha, a su ingreso se le administraron un medicamento IV directo (antibiótico) presentando reacción importante (comezón, temblor, vómito) de inmediato. Se le comentó al doctor quien refirió que este medicamento se debe administrar por metriset (diluido y lento). Por la noche se lo aplicaron de la

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.	



SISTEMA INTEGRAL MODELO PACHUCA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

misma manera, se le comento a la enfermera y nos dijo que no había indicación de como se debía aplicar y se la terminó de aplicar así y presento nuevamente una reacción. Es importante poner atención a ellos pues la manera de aplicarla debe ser del conocimiento de la enfermera, esto podría presentar un riesgo mayor, incluso hasta la muerte. Considero importante contemplar este comentario, gracias, atentamente Juan M. Castellanos.

7) **Comité CEMA:** 1) Ayer 28/01/2020 ingresa paciente de aseguradora a habitación 05, el cual por indicaciones de medico tratante iniciaría ayuno a partir de las 23hrs, se le paso dieta a las 21:30 aproximadamente. Hoy a las 12:00hrs al entrar en habitación sigue charola de cena en mesa puente, paciente comenta que no pasaron por ella para retirarla. Esto causa una mala impresión ante usuarios, y pone en riesgo el ayuno necesario para cirugía.

- Las quejas fueron atendidas en tiempo y forma por un comité multidisciplinario el cual analizo cada una de las situaciones presentadas brindando atención al paciente.
-

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD