INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Febrero 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: = #de quejas presentadas / #total de quejas atendida 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 obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, 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: Febrero 2020	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Febrero 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.

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

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

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 Febrero 2020.

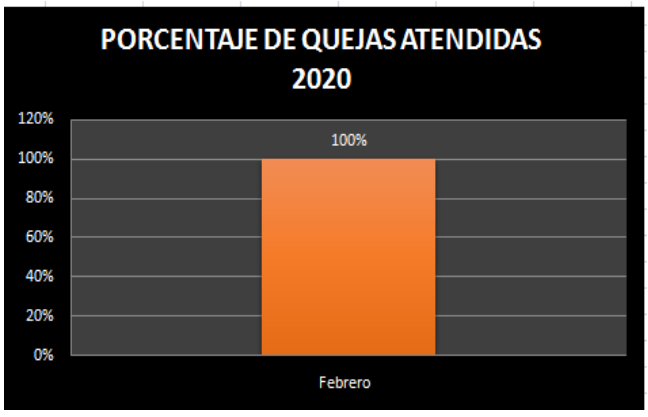
FEBRERO 2020

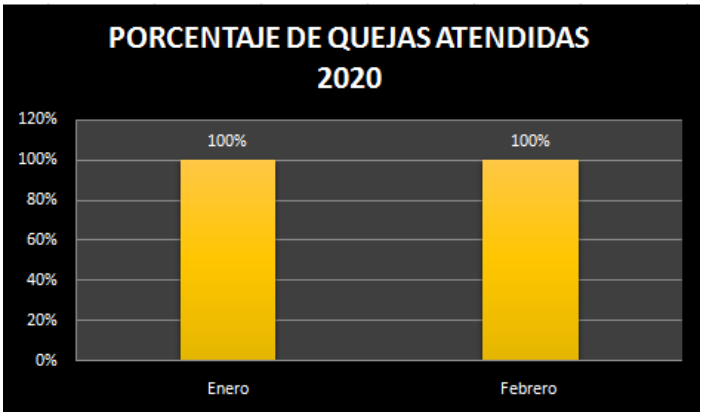
- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

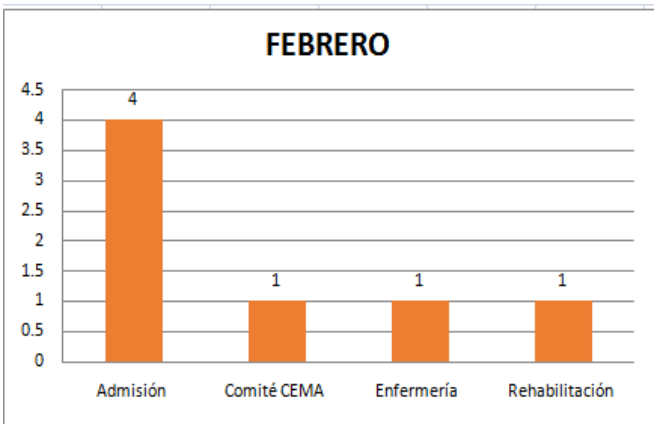
Esquematización de los resultados del algoritmo.

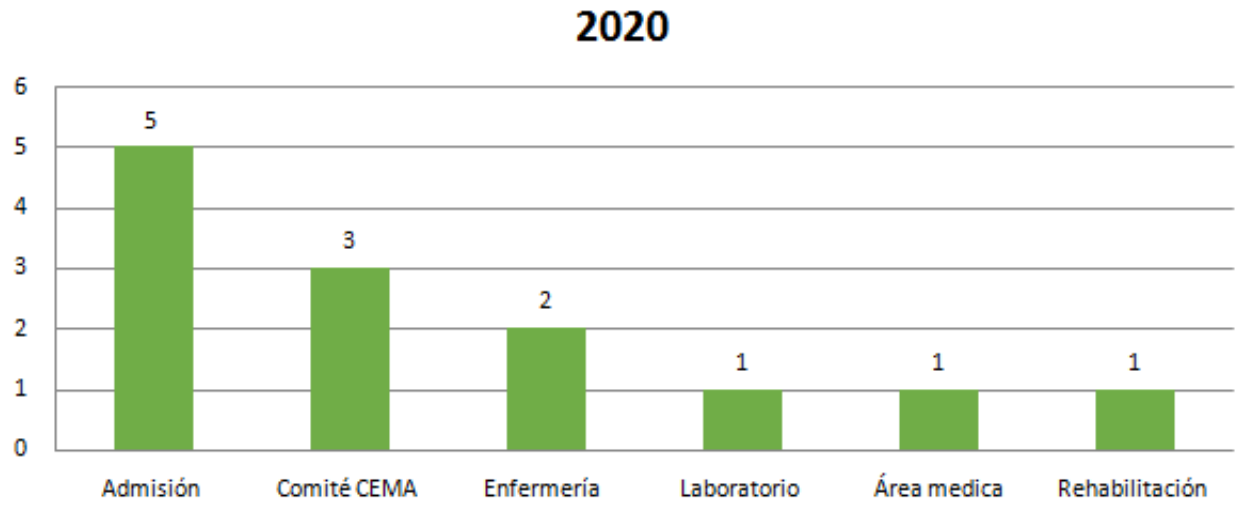




6. Representación gráfica comparativa

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





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

7. Conclusiones

1) En el mes de Febrero se presentaron 7 quejas de las áreas de admisión, comité CEMA, enfermería y rehabilitación.
2) **Admisión:** Por medio del presente hago saber que pacientes privados pasan solos a las áreas y en muchos casos con nula información al área de visitas como el caso ocurrido el día de hoy 06/02/2020 Lira Alfaro Juana, quien se quedo de pie en consultorio signos bajo información de algún personal sube a hospitalización y posterior llega a urgencias solicitando una toma de presión no siendo el único caso ya que posterior a su recepción solo son enviados con la indicación de siga hasta el fondo, en algunos casos pacientes pasando a las áreas restringidas de imagenología. Se requiere mayor acompañamiento a pacientes privados y de primera vez por recepción.
3) **Rehabilitación:** Se realizaron estudios para unas plantillas del paciente Dereck David García García desde 19 de Noviembre de 2019 y al día 12 de febrero del 2020 no las han entregado, nos mencionaron que fuéramos por ellas con el proveedor a lo cual fuimos a recogerlas ye el proveedor nos menciona que no están terminadas por falta de una información y que tampoco las mandan porque no se las han pagado. Por lo que solicito solución al día viernes 14 de febrero del 2020 o requiero el reembolso y estudios solicitados.
4) **Admisión:** Se presenta tarjeta informativa por parte de administración donde se explica que el paciente exige una factura con condiciones diferentes al proceso de facturación.
5) **Admisión:** En esta ocasión quiero expresar mi inconformidad con el servicio médico de esta organización por el mar servicio de atención al paciente, el mal manejo de finalizar al no dar una cotización de la cirugía la atención de la señorita Zoraida Lugo en recepción por la pésima atención y modo de comunicación hacia el familiar que requiere información al igual que la enfermera Thalia por atención inadecuada.
6) **Enfermería:** Al colocarme el suero el enfermero me lastimo, lo mismo al colocar vendaje de ahí en fuera todo muy bien.
7) **Admisión:** Me resulta absurdo que hagan esperar tanto tiempo a la gente, habiendo 2 personas en la recepción. Es ilógico que los alumnos deban traer un escrito de academia para poder entrar cuando nunca se nos aviso de eso, uno puede estar muriéndose y si no hay este escrito la persona lamentablemente se nos va. RIDICULO!! Aun estando acompañado de consejero y coordinadora del área académica.
8) **Comité CEMA:** Respetar el horario de la consulta, ya que a veces debemos esperar más de una hora y/o la cita tiene horario incierto nos citan 15 min antes de la consulta y pasamos una hora después.

- 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	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.