

**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 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? Felicitaciones recibidas en CEMA.
3. Nombre del indicador	Nombre clave y representativo de lo que queremos medir. Número de felicitaciones recibidas.
4. Algoritmo	Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo: = Número de felicitaciones recibidas.
5. Descripción (¿Qué nos dice?)	¿Qué nos dice el indicador?, Nos permite identificar las felicitaciones recibidas en el periodo de un mes.
6. Objetivo	¿Qué se pretende con este indicador? Identificar las áreas que son reconocidas por los pacientes, por el excelente trato en el proceso de la atención. ¿Cuál es la meta al aplicar este indicador? Identificar el número de felicitaciones recibidas. ¿A dónde se quiere llegar con este indicador? A identificar servicios que reciben felicitaciones. ¿Cuál sería un estado ideal del servicio o proceso? Contar como mínimo con una felicitación por servicio.
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 felicitaciones.
8. Proceso (método) de obtención	Indicar los pasos a seguir para. a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual. b) Recolectar los datos: 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 NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

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

	<p>sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una felicitación.</p> <p>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de felicitaciones 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: Coordinadora de Calidad Fecha de elaboración: Agosto 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Agosto 2019

**2. Recolección de datos**

La coordinación de calidad es responsable de brindar atención y seguimiento a las sugerencias 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 FELICITACIONES									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-F-2019-39	13/04/2019	Sin datos del paciente	Rosalina Gutierrez Ceron	Por medio de este medio expreso mi agradecimiento por la valiosísima atención que recibí por parte de la licenciada Yarely Larios de manera eficiente demostrando gran profesionalismo además de contar con conocimientos y humanismo. Gracias por todo.	Se presenta felicitación en comité CEMA, se hace extensiva la felicitación al personal responsable por parte del área de calidad, así como al jefe inmediato para su conocimiento, área de calidad agradece comentarios al paciente.	15/04/2019	Comité CEMA	Terapia física	n) Felicitación
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.								CLAVE: CEMA-RG-CA-QSF-05 / V.1.0	

<b>Elaboró</b>  <b>L.A. Rosa Angélica Bejarano López</b> <b>COORDINADORA DE CALIDAD</b>	<b>Revisó</b>  <b>MCD. Vicente Moreno Calva</b> <b>DIRECTOR DE CALIDAD</b>
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 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:

=Número de felicitaciones recibidas.

**4. Resultados del algoritmo**

Se presentan los resultados del periodo Agosto 2019.

**AGOSTO 2019**

- Número de felicitaciones recibidas.

$$= 1$$

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

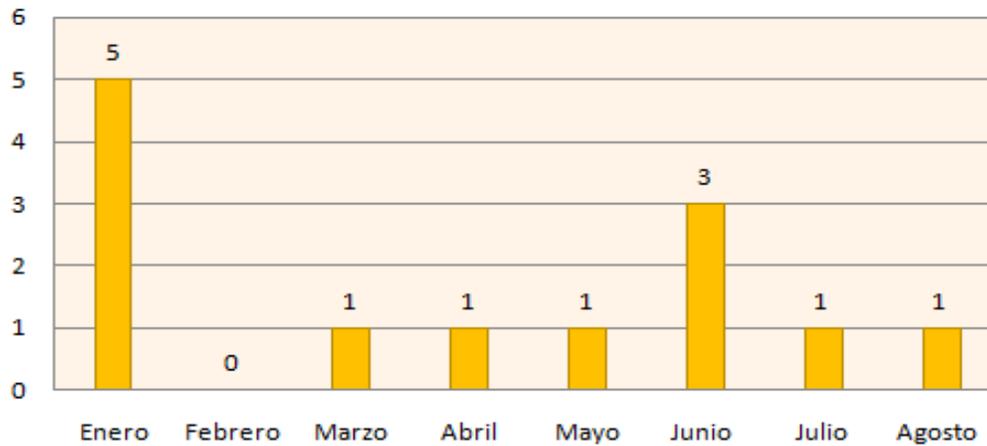
**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

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

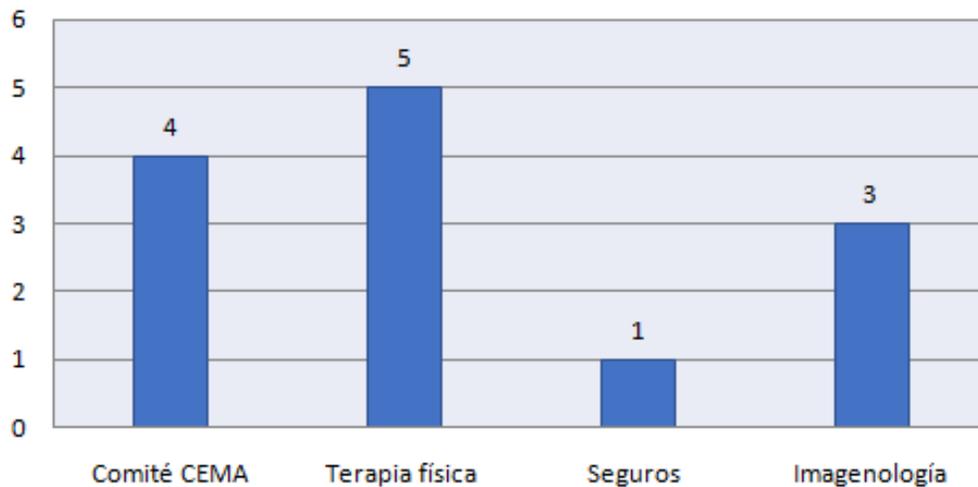
**6. Representación gráfica comparativa**

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

**2019**



**2019**



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD

## INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

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

### 7. Conclusiones

- En el mes de Agosto se recibió 1 felicitación para el área de terapia física.
- Servicio de fisioterapia Deseo felicitar grandemente al servicio de fisioterapia y rehabilitación de CEMA. Tanto por sus instalaciones, equipo y su personal, en especial a la Lic. Cinthia Itzel Ordaz Rodríguez por su profesionalismo, compromiso y entrega a sus pacientes, en este caso a la que suscribe Ma. Guadalupe Viveros Bremont gracias a Dios y a toda la atención prestada por ustedes me encuentro mucho mejor; he acudido desde marzo y la terapia bien dada y manejada fue clave para mi recuperación; al igual que yo mi medico el Dr. Carlos Salvador Juárez del ABC Santa Fé estamos muy agradecidos con su trabajo. Dios siga enviándoles para mejora de muchos pacientes; también agradezco al personal de recepción. Muchas gracias! Maria Guadalupe Viveros Bremont.
- Se hizo extensa la felicitación al personal involucrado.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva  
DIRECTOR DE CALIDAD