

**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

|                                      |                                     |                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 3.0                        | Página 1 de 5              |

**1. Ficha indicador**

| CONCEPTO                         | DESCRIPCIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INDICADOR DE RESULTADO</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 1. Estándar                      | PFR.3 DERECHOS DE LOS PACIENTES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2. Problema detectado            | ¿Qué problema existe en relación al servicio involucrado?<br>Felicitaciones recibidas en CEMA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3. Nombre del indicador          | Nombre clave y representativo de lo que queremos medir.<br>Número de felicitaciones recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 4. Algoritmo                     | Indicar la fórmula matemática que se empleara para medir el indicador, ejemplo:<br>= Número de felicitaciones recibidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. Descripción (¿Qué nos dice?)  | ¿Qué nos dice el indicador?,<br>Nos permite identificar las felicitaciones recibidas en el periodo de un mes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6. Objetivo                      | ¿Qué se pretende con este indicador?<br>Identificar las áreas que son reconocidas por los pacientes, por el excelente trato en el proceso de la atención.<br>¿Cuál es la meta al aplicar este indicador?<br>Identificar el número de felicitaciones recibidas.                                                                                                                                                                  |
| 7. Alcance                       | ¿Quiénes están involucrados con el proceso que se está evaluando?<br>Todo el personal clínico y no clínico de CEMA<br>¿Qué áreas del hospital están involucradas?<br>Todas las áreas de CEMA<br>¿Los pacientes y familiares están involucrados?<br>Si, ellos son los que colocan las felicitaciones.                                                                                                                            |
| 8. Proceso (método) de obtención | Indicar los pasos a seguir para.<br>a) Medir el indicador: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones, CEMA, mensual.<br>b) Recolectar los datos: área de calidad, formato de quejas, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una felicitación.<br>c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de felicitaciones mensuales, comité COCASEP, mensual. |

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Elaboró                                                                   | Validó                                                     |
| L.A. Rosa Angélica Bejarano López<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | Dra. Gabriela Murguía Cánovas<br>DIRECTORA GENERAL DE CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                            |

**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

|                                             |                                            |                                   |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Departamento / Área:</b><br>Calidad CEMA | <b>Vigente a partir de:</b><br>Agosto 2021 | <b>Clave:</b><br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                             | <b>Versión:</b> 3.0                        | <b>Página</b> 2 de 5              |

|                           |                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           | 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?<br>Área de calidad<br>¿Quién es el responsable de revisarlo para proponer mejoras?<br>Área de calidad |
|                           |                                                                                                                                         |

**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. | 13/04/2019                    | 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 |                 |

**3. Algoritmo**

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

=Número de felicitaciones recibidas.

|                                                                           |                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Elaboró</b>                                                            | <b>Validó</b>                                              |
| L.A. Rosa Angélica Bejarano López<br>COORDINADORA DE CALIDAD              | Dra. Gabriela Murguía Cánovas<br>DIRECTORA GENERAL DE CEMA |
| Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V. |                                                            |

**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

|                                      |                                     |                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 3.0                        | Página 3 de 5              |

**4. Resultados del algoritmo**

Se presentan los resultados del periodo Agosto 2021.

**Agosto 2021**

- Número de felicitaciones recibidas.

**= 0**

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

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

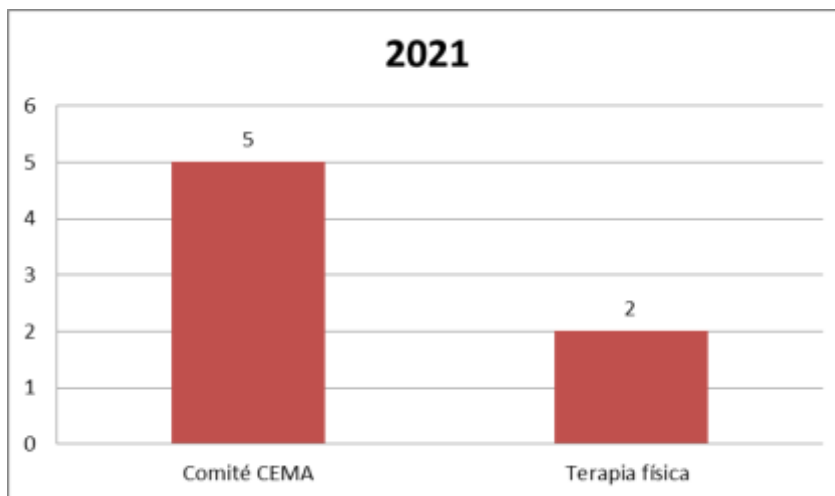
L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

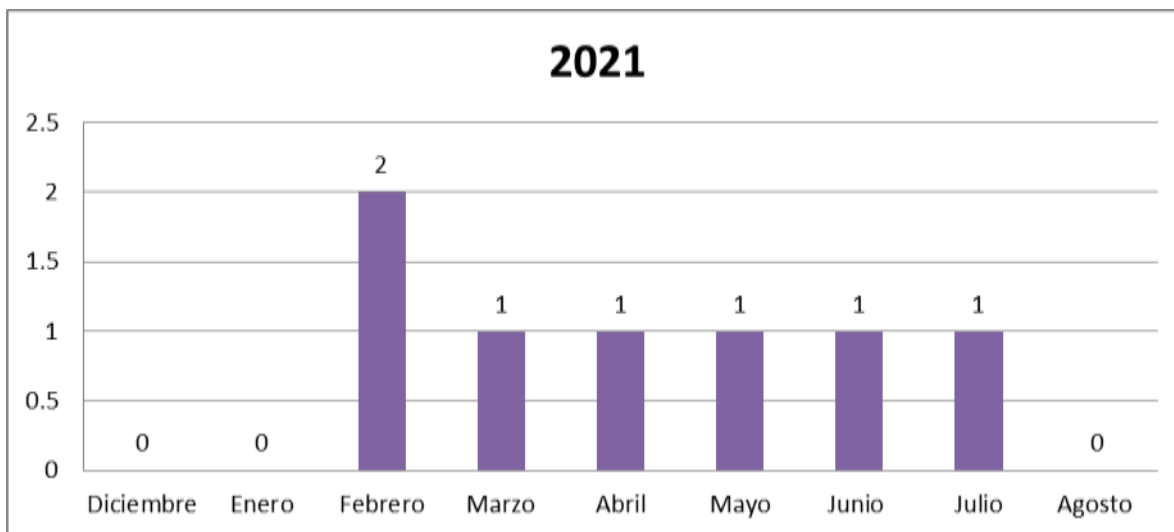
**INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS**

|                                      |                                     |                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 3.0                        | Página 4 de 5              |



**6. Representación gráfica comparativa**

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



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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 NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

|                                      |                                     |                            |
|--------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Departamento / Área:<br>Calidad CEMA | Vigente a partir de:<br>Agosto 2021 | Clave:<br>CEMA-RG-CA-II-13 |
|                                      | Versión: 3.0                        | Página 5 de 5              |

**7. Conclusiones**

- En el mes de Agosto 2021 no se recibió ninguna felicitación.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López  
COORDINADORA DE CALIDAD

Validó

Dra. Gabriela Murguía Cánovas  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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