

INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 4

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? Si, 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, sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una felicitación.

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: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 4

		c) Analizar la información obtenida: área de calidad, concentrado de información de felicitaciones 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: Coordinadora 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 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.

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

Elaboró L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	Revisó 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: Febrero 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 4

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 Febrero 2020.

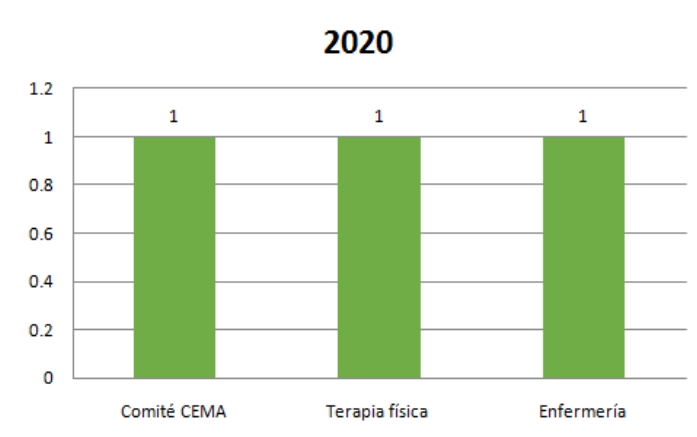
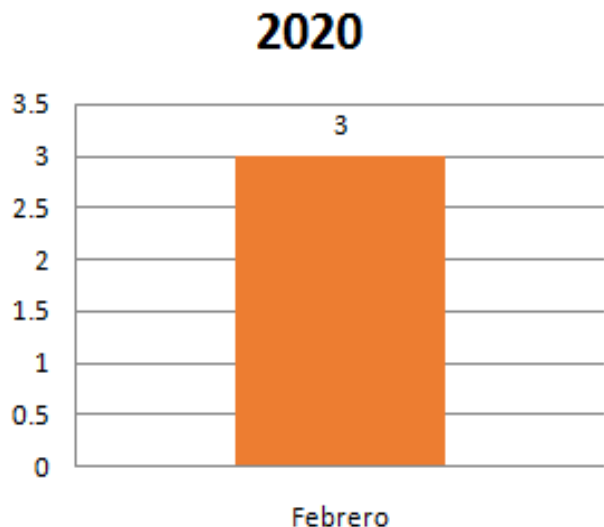
FEBRERO 2020

- Número de felicitaciones recibidas.

= 3

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

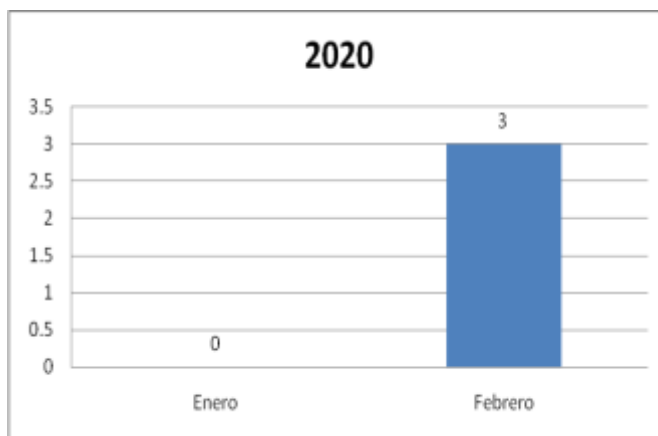
MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

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

6. Representación gráfica comparativa

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



7. Conclusiones

- En el mes de Febrero 2020 la organización recibió 3 felicitaciones de las áreas terapia física, enfermería y comité CEMA.
- **TERAPIA FÍSICA:** Quiero felicitar a la/los Lic en fisioterapia que me atendieron (Emmanuel y Cyntia) son muy profesionales, pacientes y saben bien su trabajo. Ojala estos comentarios los tomen en cuenta las autoridades respectivas y se consideraran incentivos para que el personal siga adelante y nos continúe tratando bien y realizando su trabajo mejor cada vez.
- **ENFERMERÍA:** Quiero felicitar a las licenciadas en enfermería
 - Karina Martinez
 - Norma Aguilar
 - Beatriz Mendoza
 por su gran atención, disposición y paciencia que nos brindaron durante la hospitalización muchas gracias :)
- **COMITÉ CEMA:** La limpieza fue excelente, los camilleros muy atentos, enfermeras muy buenas, doctores perfectos. Los felicito a TODOS muchas gracias.

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.	