

INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

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

	sugerencias y felicitaciones CEMA, cada que se presente una felicitación. 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: Junio 2019	Revisó: Vicente Moreno Calva Puesto: Director de Calidad Fecha de revisión: Junio 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 ademas 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: Junio 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 Junio 2019.

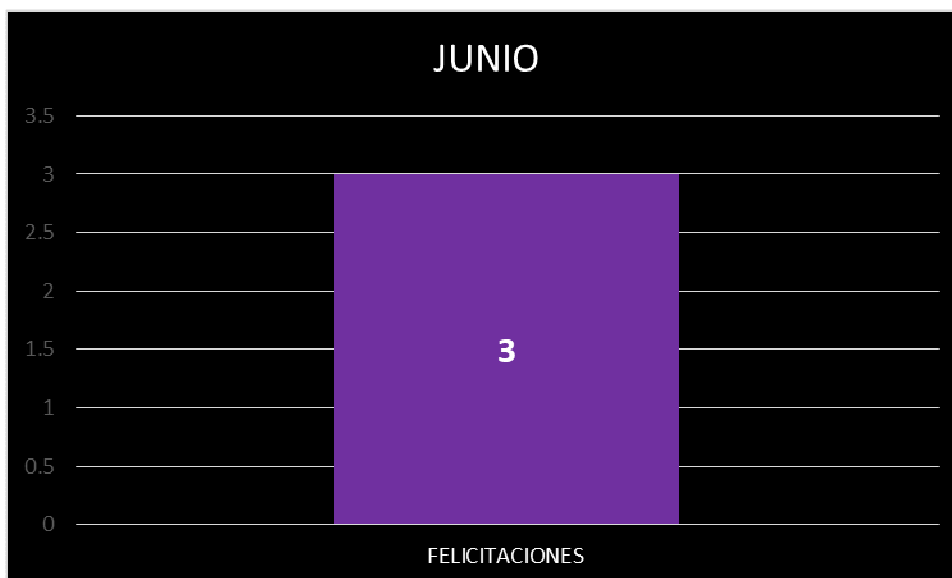
JUNIO 2019

- 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

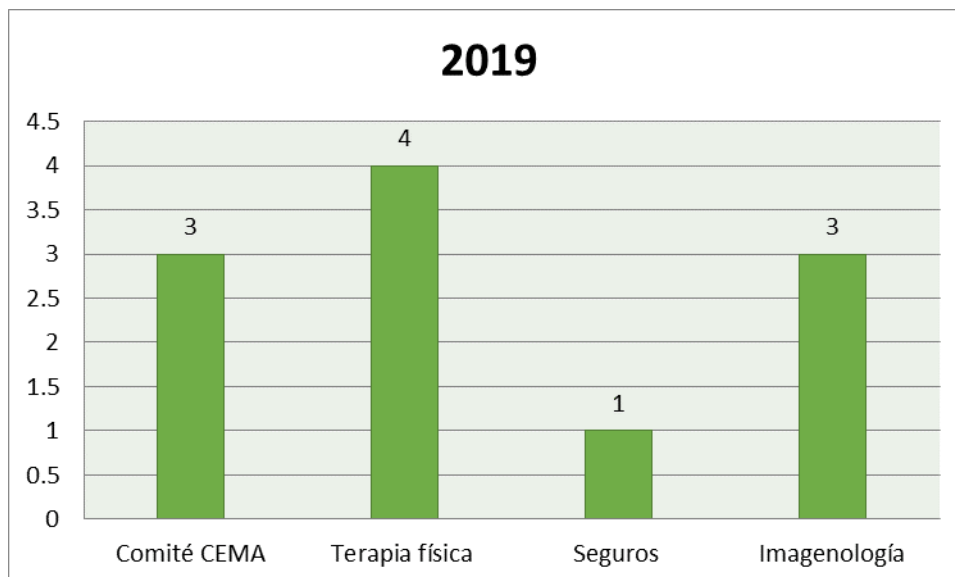
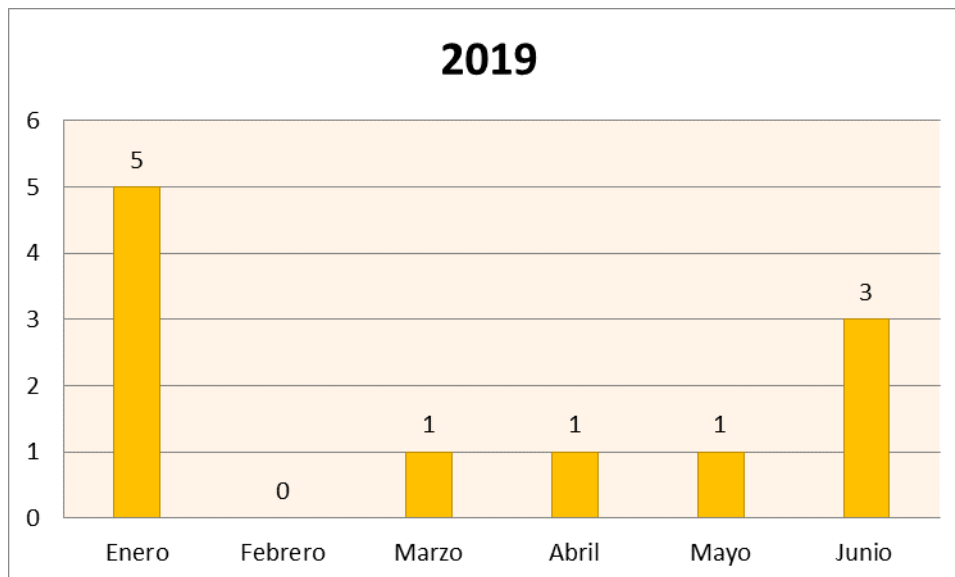
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME NÚMERO DE FELICITACIONES RECIBIDAS

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



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: Junio 2019	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

- En el mes de Junio se recibieron 3 felicitaciones del área de imagenología y comité CEMA.
- Para el área de imagenología: Comentarios positivos: Gracias a las atenciones de Julián Torres el tratamiento y los procesos son excelentes y cordiales, así como, su amabilidad y atención. MUCHAS GRACIAS.
- Para el área de imagenología: Comentarios positivos: .) excelente atención ..) excelentes instalaciones ...) la atención por parte de Julián Torres es muy cordial, nos ayuda con su sonrisa a sentirnos cómodos en lo que podría ser un momento estresante. Por lo tanto doy gracias por su ayuda y su profesionalismo.
- Para Comité CEMA Felicitación: Felicitaciones a todo el equipo de trabajo que operó a mi mamá la Sra. Clemencia Díaz al Doctor Acuña, la anestesióloga a todos. Excelente intervención y atención. Muchas gracias.
- Se hace llegar la felicitación al personal involucrado agradeciendo su compromiso con la organización.
- Se brinda agradecimiento a los 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.	