

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

1. Ficha indicador

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
INDICADOR DE RESULTADO	
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 X 100 #total de quejas atendidas
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
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,

Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 5

	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

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									
FECHA	FELICIA	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2022	08/04/2022	771107105	Alfonso	Por haberse cancelado el control de atención de rehabilitación del Sr. Diego, quien viene con la lesión de la rodilla, del cual empezó el tratamiento el día martes 15 de marzo a las 12:00 hrs, terminando el día lunes a las 11:00 hrs, por lo que se agendó un control para el día 22 de marzo a las 11:00 hrs, luego se le avisó por correo electrónico.	Se atendió a la paciente de manera puntual, brindando una atención adecuada de la medicina deportiva con acciones inmediatas, satisfactorias por lo que, desde el momento que se brindó la atención, se realizó seguimiento por vía telefónica y se realizó un informe escrito.	18/03/2022	Diego Vargas	Rehabilitación	Una carpeta de apoyo - Atención Punto
08/04/2022	08/04/2022		Alfonso	Respecto a la atención en la recepción de la clínica, se proporcionó información oportuna. El paciente presentó agitación por una lesión de la rodilla para el día 15 de marzo, se realizaron chequeos con el paciente, se comunicó a la familia y se agendó un control para el día 22 de marzo a las 11:00 hrs, luego se le avisó por correo electrónico.	Se brindó atención adecuada, se realizó el control de la lesión de la rodilla y se agendó un control para el día 22 de marzo a las 11:00 hrs, para el control de la lesión de la rodilla y se agendó un control para el día 22 de marzo a las 11:00 hrs, para el control de la lesión de la rodilla.	18/03/2022	Alfonso	Atención	Una carpeta de apoyo - Atención Punto

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 Abril 2022.

Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

ABRIL 2022

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{3}{3} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

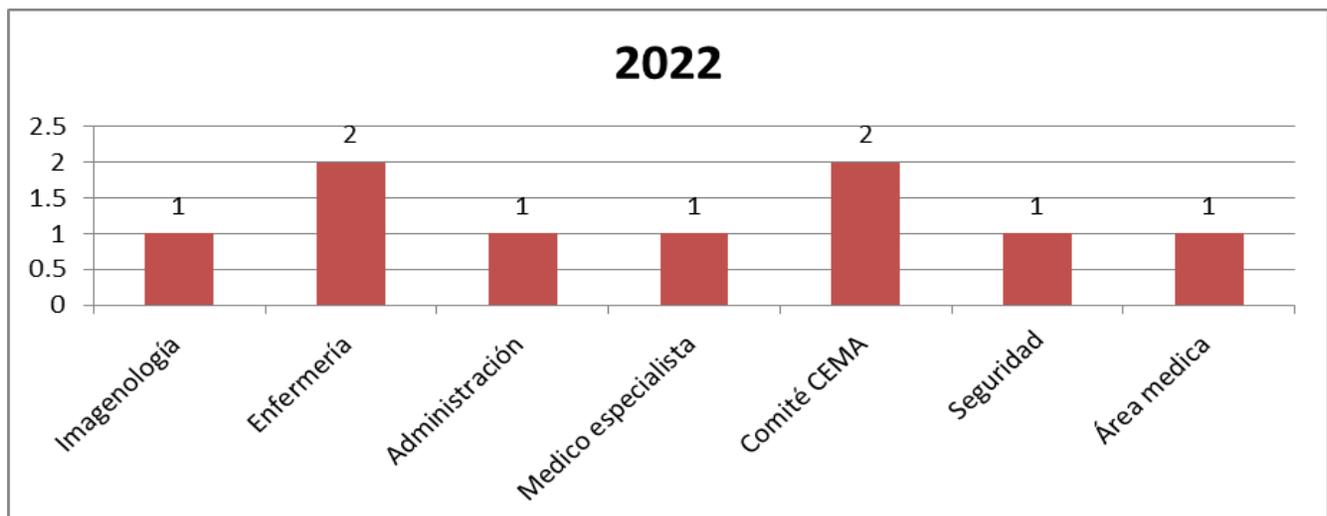
DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2022	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
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Abril 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de Abril 2022 se recibieron las siguientes quejas:

- **EVALUACIONES MÉDICAS:** Se anexa carta presentada por paciente en el buzón de CEMA, refiere retraso en la entrega de resultados de evaluaciones médicas de su hijo.
- **SEGURIDAD:** Oficial de turno en forma grosera y prepotente me levanto de una silla de sala de espera.
- **ENFERMERÍA:** Durante la instancia hospitalaria de mi padre se efectuó el cobro de un medicamento (Asoflon-duo) con un costo de \$1744.58 el cual no fue utilizado ni otorgado por la institución ya que era parte de sus medicamentos de base con el cual ya contaba antes de ser hospitalizado.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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