

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2020	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: $= \frac{\text{\#de quejas presentadas}}{\text{\#total de quejas atendidas}} \times 100$
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
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.	



**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: Agosto 2020	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.

CONTROLES DE QUEJAS									
FECHA	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE SE DIRIGEN	CLASIFICACION
08/08/2020	08/08/2020	7712207208	Paulo J. Amador Rojas	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Fierro sobre un dolor "torácico" en el pecho del paciente en el CC. Diego Fierro, solicitando un traslado al CC. Diego Fierro para ser atendido y se pudo trasladar a las 12:00 hrs. Se agendó una cita para el día 10/08/2020.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se realizó una historia y física de la paciente y se realizó una prueba de esfuerzo, con resultados dentro de la normalidad para su edad. Se realizó una consulta con el médico de la paciente para que se agendara una cita para el día 10/08/2020.	08/08/2020	Dr. María Inés	Emergencias	Clasificación de queja: Atención Paciente
08/08/2020	08/08/2020		Maria Elena	Se realizó comunicación al centro de atención de emergencias del C.C. Diego Fierro sobre un dolor "torácico" en el pecho del paciente en el CC. Diego Fierro, solicitando un traslado al CC. Diego Fierro para ser atendido y se pudo trasladar a las 12:00 hrs. Se agendó una cita para el día 10/08/2020.	Se atendió a la paciente de manera oportuna. Se realizó una historia y física de la paciente y se realizó una prueba de esfuerzo, con resultados dentro de la normalidad para su edad. Se realizó una consulta con el médico de la paciente para que se agendara una cita para el día 10/08/2020.	08/08/2020	Dr. María Inés	Emergencias	Clasificación de queja: Atención Paciente

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 Agosto 2020.

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 DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

AGOSTO 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{2}{2} \times 100 = 100\%$$

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



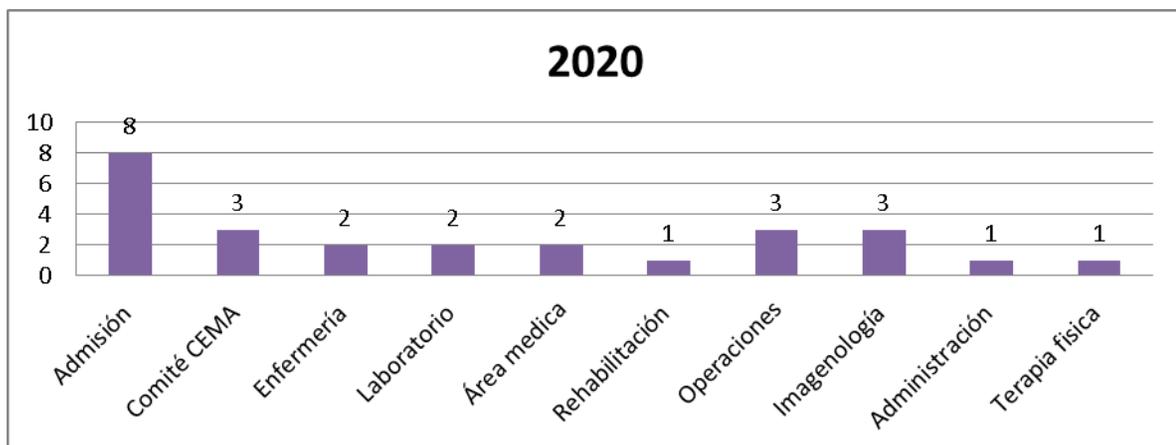
Elaboró	Revisó
L.A. Rosa Angélica Bejarano López COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. Vicente Moreno Calva DIRECTOR DE CALIDAD
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2020	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

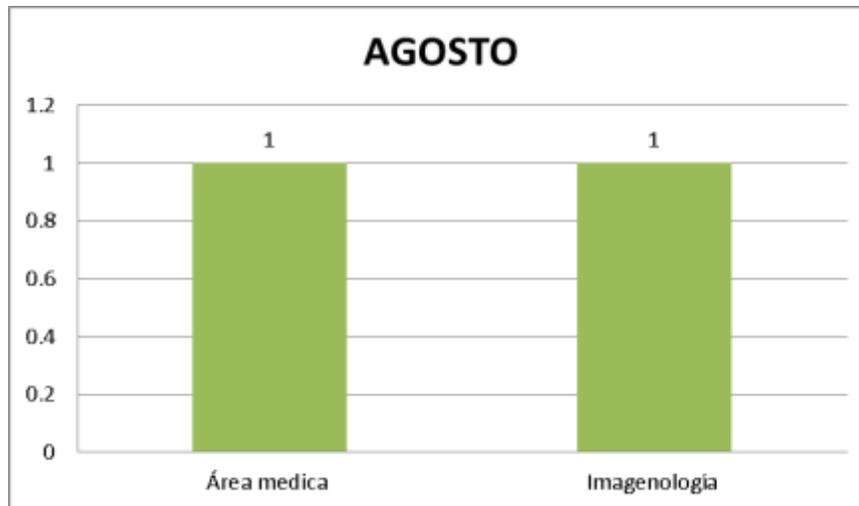
L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5



Conclusiones

En el mes de Agosto se recibieron dos quejas en la organización.

- **ÁREA MEDICA:** No recibí atención del especialista todo fue por fotos que la del médico de turno la doctora Laura Teodoro le mando al especialista eso no lo veo justo que cobren algo sin que el especialista personalmente te revise.
- **IMAGENOLOGÍA:** Soy neurocirujano envié por lo menos 4 pacientes al mes con ustedes, hoy traje a un conocido y la puncionaron 5 veces para ponerle el contraste, y al final al pedir el estudio (el cual necesitaba sin interpretación se le negó al familiar) hasta que entre personalmente, su técnico de RM con mala actitud y déspota. No enviare más pacientes con ustedes y tratare que los médicos que conozco tampoco, muy mala actitud de su técnico.
- Las quejas fueron notificadas a la dirección médica para su atención y seguimiento.

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.	