

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

Agosto 2022

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



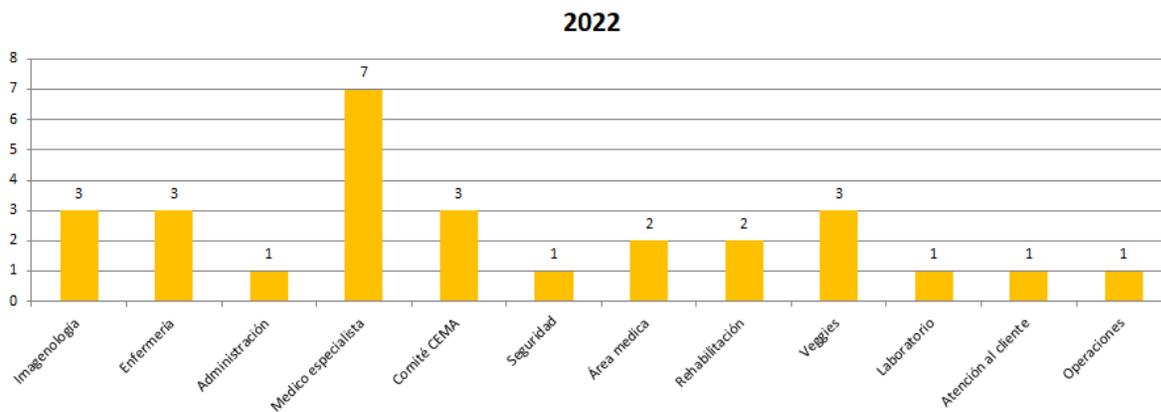
Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

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: Agosto 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

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

- **MEDICO ESPECIALISTA:** La cirugía programada se retrasó más de una hora, no podían darnos la cuenta porque no podían localizar a la doctora para validar la cuenta. Nunca nos había pasado algo así en ninguna otra clínica. De verdad muy molesta esta situación.
- **VEGGIES:** Los trabajadoras de la cafetería son mujeres muy déspotas y groseras súper mal educadas no atienden al cliente. Gracias.
- **VEGGIES:** El área de cafetería negó el servicio siendo las 08:50pm así como también el uso de las sillas y mesas aledañas a la zona (costado). Su letrero de atención dice que dan servicio hasta las 22:00hrs. Si no lo van a respetar deberían cambiarlo. Soy paciente que viene de lejos y al llegar con tiempo mi cita, había contemplado aguardar en esa área, se me hace una falta de respeto total.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA