

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

**1. Ficha indicador**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<b>INDICADOR DE RESULTADO</b>	
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 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

**Agosto 2023**

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{4}{4} \times 100 = 100\%$$

**5. Representación gráfica por frecuencia de revisión**

Esquematización de los resultados del algoritmo.



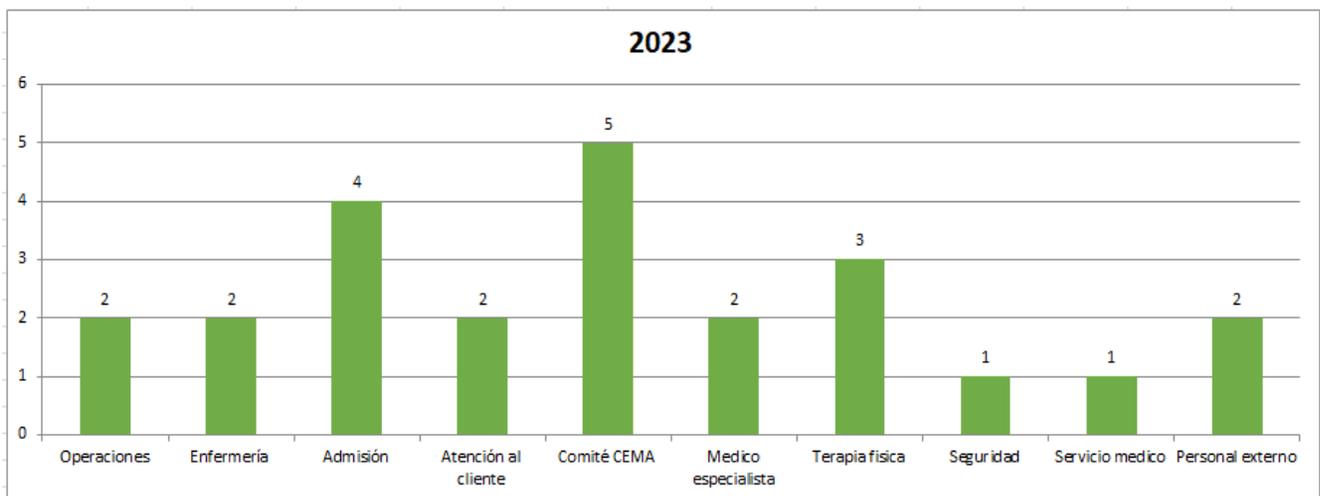
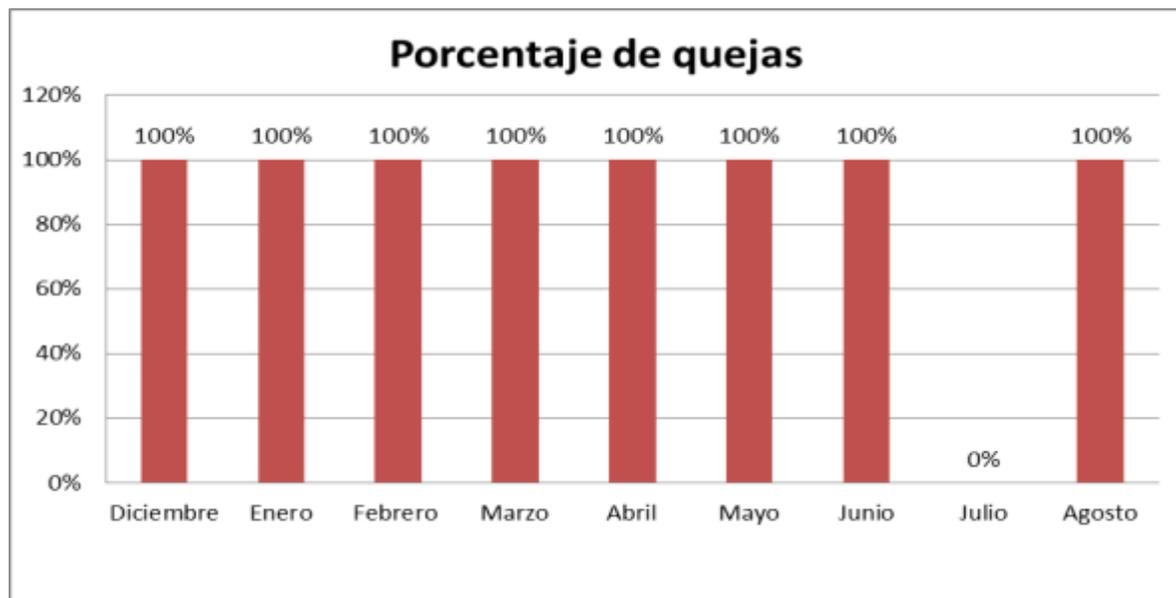
Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Agosto 2023	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: Agosto 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de Agosto 2023 se recibieron cuatro quejas:

- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** La Srita. Andrea Miranda "No atiende bien" cuando llamo mi esposo no dio las recomendaciones adecuadas para "entrar al estudio de resonancia magnética" entre ello la vestimenta adecuada y traer tapones para oídos" ya que lo que ponen no sirve para detener el ruido durante la resonancia magnética.
- **MEDICO ESPECIALISTA:** Se cuenta con correo en donde padre de familia del paciente externa inconformidad por un diagnostico emitido en el certificado de evaluación médica.
- **TERAPIA FISICA:** Considero que la terapia no es completa de 60 minutos que deberia durar la terapia me tocan solo 20 minutos.
- **COMITÉ CEMA:** Se anexa queja de paciente colocada en buzón CEMA.

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.