

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Diciembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 5

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.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

1. 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									
FOLIO	FECHA	DATOS DEL PACIENTE	PACIENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACIÓN
CEMA-Q-2019-130	18/02/2019	7711297205	Ruth E. Arzoniz Aragon	Por telefono comunicaron el cambio de atencion de rehabilitacion del Lic. Diego Mesa ahora con la Lic. Yareli Larios Perez, del cual empeco mi terapia el dia viernes 15 me asendo a las 13:00 hrs, terminando esta me cito a las 13:00hrs porque su agenda ya estaba saturada y no podia atenderme a las 12:00 hrs, llegue y no me quiso atender.	Se atiende a la paciente de manera personal. Brindando una disculpa a nombre de la institucion ofreciendo una accion inmediata, canalizandola por la Lic. Anabel Jimenez para que la brindara la atencion, así mismo se reagendaron las citas en el horario solicitado por la paciente, se anexa agenda.	18/02/2019	Dra. Gloria Vargas	Rehabilitación	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta
CEMA-Q-2019-131	18/02/2019		Alma flores	Buen dia, la atencion en la recepcion es ineficiente, no proporcionan informacion oportuna. El viernes pasado agendamos una cita de especialidad para el dia d hoy 11:30 así mismo nos indicaron llegar con anticipacion, la consulta era para mi hijo, un alumno de ufs que se encontraba en clases, al llegar a recepcion cema pregunte si van a traer a mi hijo a su consulta o que procedimiento debo seguir, me informan que si van a traer. Más de 2 horas esperando, hasta percartarme que por alguna razón no existe coordinación adecuada entre cema y ufs, pero más lamentable es el hecho de una total apatía por parte del personal de recepción que en	Se presenta queja en reunion convocada el dia 19/02/19, para atencion al tema, se procede a la revisión de videos y a presentar las evidencias encontradas del paciente, se retroalimenta al personal de admisión acerca del tema, se brindara capacitación el día 06/03/19 a los omis, por...	18/02/2019	Santa Valencia	Admisión	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta

2. Algoritmo

Fórmula matemática que se empleará para medir el indicador:

$$\frac{\text{Número de quejas presentadas}}{\text{Número total de quejas atendidas}} \times 100$$

3. Resultados del algoritmo

Se presentan los resultados del periodo Diciembre 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: Diciembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

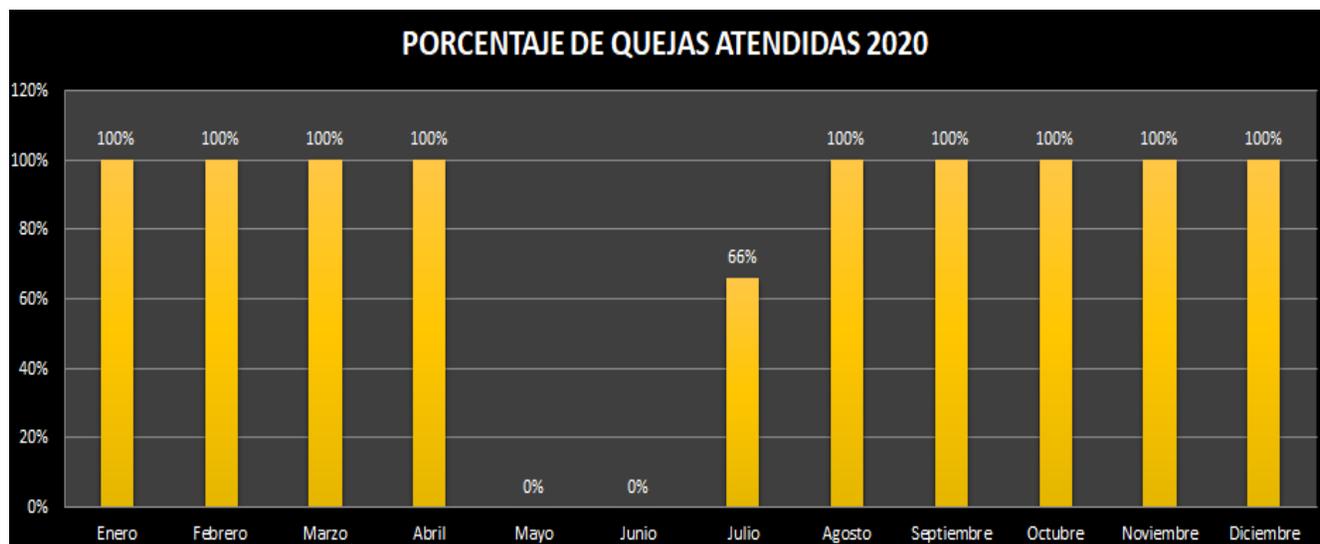
DICIEMBRE 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{1}{1} \times 100 = 100\%$$

4. 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

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

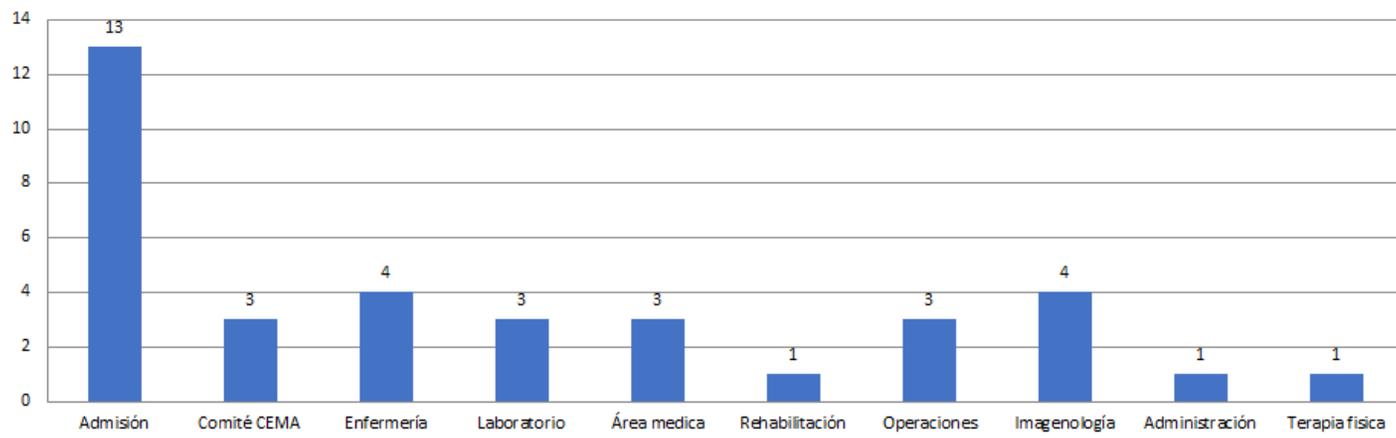
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Diciembre 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

5. Representación gráfica comparativa

Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



2020



Elaboró

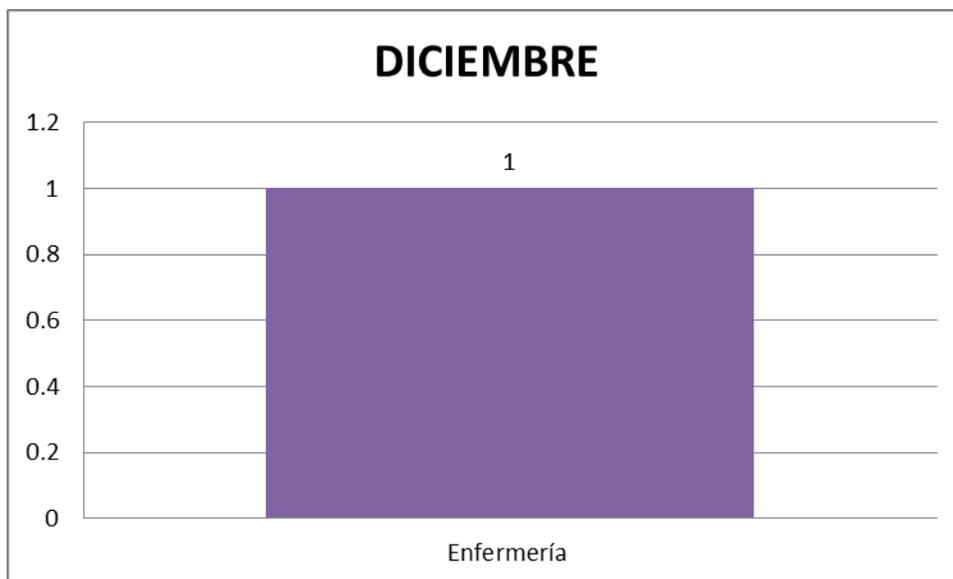
L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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



6. Conclusiones

En el mes de Diciembre se recibieron tres quejas en la organización.

- **ENFERMERÍA:** Siendo las 2:30 del día 9-diciembre del 2020 me encuentro con mi esposa de acompañante en la habitación no. 4 y entra la enfermera en turno, le regaña a mi esposa que le tocaba un medicamento a las 21 horas y que porque no se había tomado yo le respondí que pues no sabíamos, que pues se supone que las enfermeras se lo tenían que dar y ella me contesto que no que la paciente se lo tenía que tomar ella se molestó y se salió de la habitación creo que si me hubiera dicho le da el medicamento yo se lo doy e hizo llorar a mi esposa. Nota: Mi esposa no se puede mover
- 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.	