

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

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



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



**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: <b>Calidad CEMA</b>	Vigente a partir de: <b>Diciembre 2023</b>	Clave: <b>CEMA-RG-CA-II-13</b>
	Versión: <b>1.0</b>	<b>Página 2 de 5</b>

	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 ATENCIÓN AL PACIENTE	RESPONSABLE	ÁREA A LA QUE SE DIRIGE	CLASIFICACIÓN
08/12/2023	08/12/2023	771207028	María Antonia Rojas	Se recibió comunicación al centro de atención al paciente del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en el pecho izquierdo que comenzó a desarrollarse el día 07/12/2023, sintiendo un dolor que se irradia al brazo izquierdo y que persiste a las 08:00 hrs. Solicita una valoración médica.	Se atendió a la paciente de manera presencial, brindándole una atención y control de los síntomas. Se realizó una valoración médica y se le indicó un tratamiento farmacológico. Se le indicó que si el dolor persiste o empeora, acudir al servicio de urgencias.	08/12/2023	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: Atención - Buena
08/12/2023	08/12/2023		María Rojas	Se recibió comunicación al centro de atención al paciente del Lic. Diego Pérez sobre un dolor "torácico" en el pecho izquierdo que comenzó a desarrollarse el día 07/12/2023, sintiendo un dolor que se irradia al brazo izquierdo y que persiste a las 08:00 hrs. Solicita una valoración médica.	Se atendió a la paciente de manera presencial, brindándole una atención y control de los síntomas. Se realizó una valoración médica y se le indicó un tratamiento farmacológico. Se le indicó que si el dolor persiste o empeora, acudir al servicio de urgencias.	08/12/2023	Diego Pérez Rojas	Atención	Clasificación de queja: Atención - Buena

**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 diciembre 2023.

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: Diciembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

**Diciembre 2023**

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

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

Esquematzación 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.	

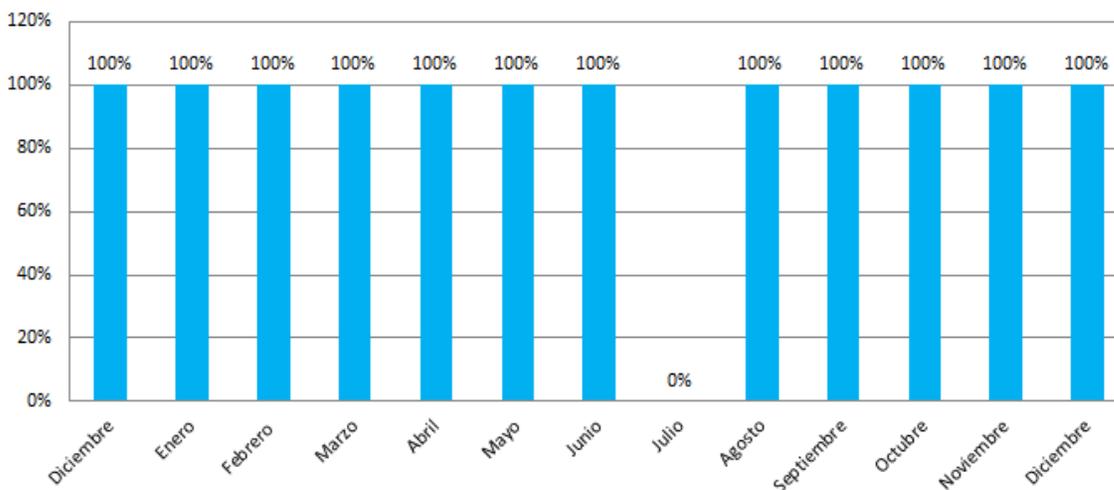
**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Diciembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

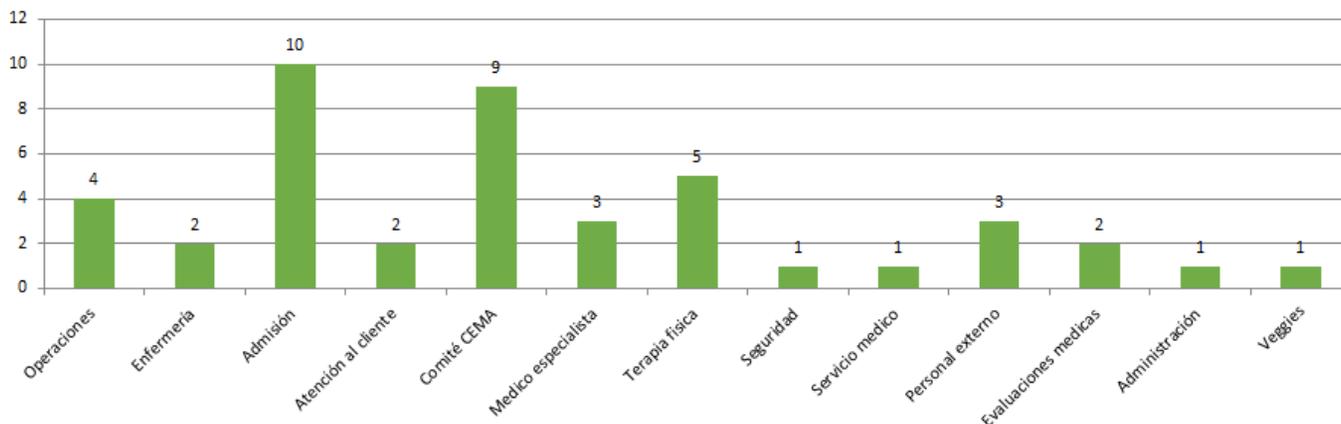
**6. Representación gráfica comparativa**

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

**Porcentaje de quejas**



**2023**



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: Diciembre 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

### 7. Conclusiones

Durante el mes de Diciembre 2023 se recibieron cuatro quejas:

- **COMITÉ CEMA:** \*Andrea García y Leslie muy mal La atención del médico y enfermera deja mucho que decir, si no quieren atender que busquen otro empleo la enfermera ni signos vitales tomo hasta que se los solicite la Dra. Solo de forma verbal sin ningún diagnostico ni informe hasta que lo solicite muy mal. Nunca me habían tratado así en CEMA.
- **TERAPIA FISICA:** El servicio de alberca, me urge tomar mis terapias para continuidad de mi tratamiento.
- **MEDICO ESPECIALISTA:** Me informa el médico que no valora pacientes postquirúrgicos lo cual no se me pregunto al solicitar cita. Solicito nota médica sobre la atención recibida, solicito dx clínico y sugerencia del tratamiento cuentan con resultado de RM realizada en este hospital el 14 de Noviembre 2023.
- **COMITÉ CEMA:** No son claros en los paquetes que ofrecen ya que una cosa explica un día y otra cosa explican otro, falta profesionalismo administrativamente.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ  
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS  
DIRECTORA GENERAL DE CEMA