

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Enero 2023	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.	



**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: Enero 2023	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.

CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA									
CONTROL DE QUEJAS									
FECHA	FELDER	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2023	08/04/2023	771107109	Rafa E. Alvarez Aragon	Por haberse presentado un control de atención de rehabilitación del Sr. Diego, quien viene con la lesión de la cadera, del cual se reportó en febrero de este mes (17 de febrero) a las 12:00 hrs, solicitando una revisión a las 11:00 hrs, porque se agudizó el dolor durante la noche y no pudo dormir más de las 12:00 hrs, luego se le fue dado de alta.	Se atendió a la paciente de manera puntual, brindando una atención a medida de la sintomatología referida con acción inmediata, reevaluando por la UO. Actual información que se brindó la paciente, así como se sugiere que sea más activa en sus actividades para mejorar su bienestar, así como sugerirle que consulte con su médico de cabecera.	18/04/2023	Diego Alvarez	Rehabilitación	Una carpeta de apoyo - Atención Punto
08/04/2023	08/04/2023		Alina Parra	Después de la atención en la recepción se realizó una programación de rehabilitación deportiva. El paciente presentó agudización con una lesión de la cadera para el día 4 de mayo, 11:00 am, cuando se solicitó una revisión luego con el médico, se consultó en la sala de fisioterapia, se indicó que se encontrara en reposo, se indicó de cómo programar el uso de la silla de ruedas y se indicó a qué procedimiento debe seguir, una valoración de la actividad física de 3 meses, se indicó, para que se realice una programación de rehabilitación deportiva, se indicó de cómo programar el uso de la silla de ruedas y se indicó a qué procedimiento debe seguir, una valoración de la actividad física de 3 meses, se indicó, para que se realice una programación de rehabilitación deportiva, se indicó de cómo programar el uso de la silla de ruedas y se indicó a qué procedimiento debe seguir, una valoración de la actividad física de 3 meses.	Se programó el día de atención de rehabilitación deportiva al día 18/04/23, para que se realice una programación de rehabilitación deportiva, se indicó de cómo programar el uso de la silla de ruedas y se indicó a qué procedimiento debe seguir, una valoración de la actividad física de 3 meses.	18/04/2023	Alina Parra	Rehabilitación	Una carpeta de apoyo - Atención Punto

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

Enero 2023

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

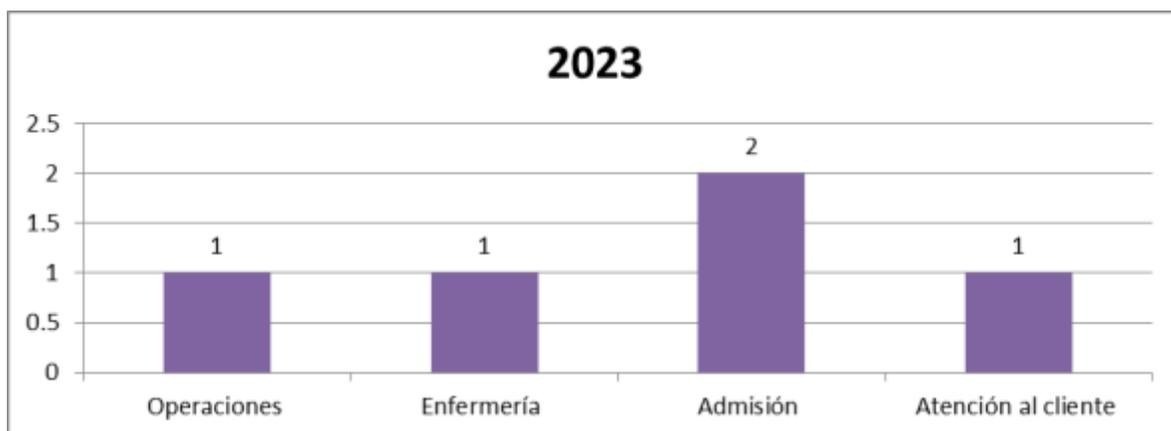
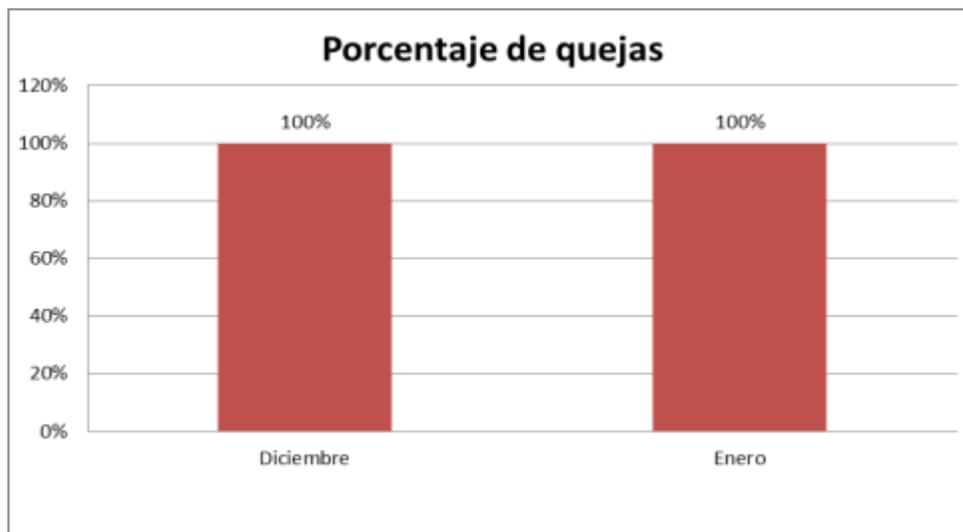
DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA



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

7. Conclusiones

Durante el mes de Enero 2023 se recibieron tres quejas:

- **ADMISIÓN:** Se recibe llamada telefónica 09/01/2023 a las 14:13pm por parte de la paciente Bejarano Quintero Maria del Carmen, debido a que externa no le quisieron realizar su factura del servicio al que había acudido.
- **ADMISIÓN:** Permiten el paso de pacientes sin cubrebocas son muy lentos en recepción, la srita que cobro está atendiendo asuntos de pacientes administrativos.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** Falta de información en cuanto estudio de resonancia magnética silla turca (no se me explico que la orden tenía que ser en físico) llame por teléfono y me comentaron que podía ser en mensaje. (martes 24 enero 7:00pm) atendió srita Fátima.

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.