

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 1 de 6

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: $= \frac{\text{\#de quejas presentadas}}{\text{\#total de quejas atendidas}} \times 100$
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: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 2 de 6

	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.

[illegible]

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 Mayo 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: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 6

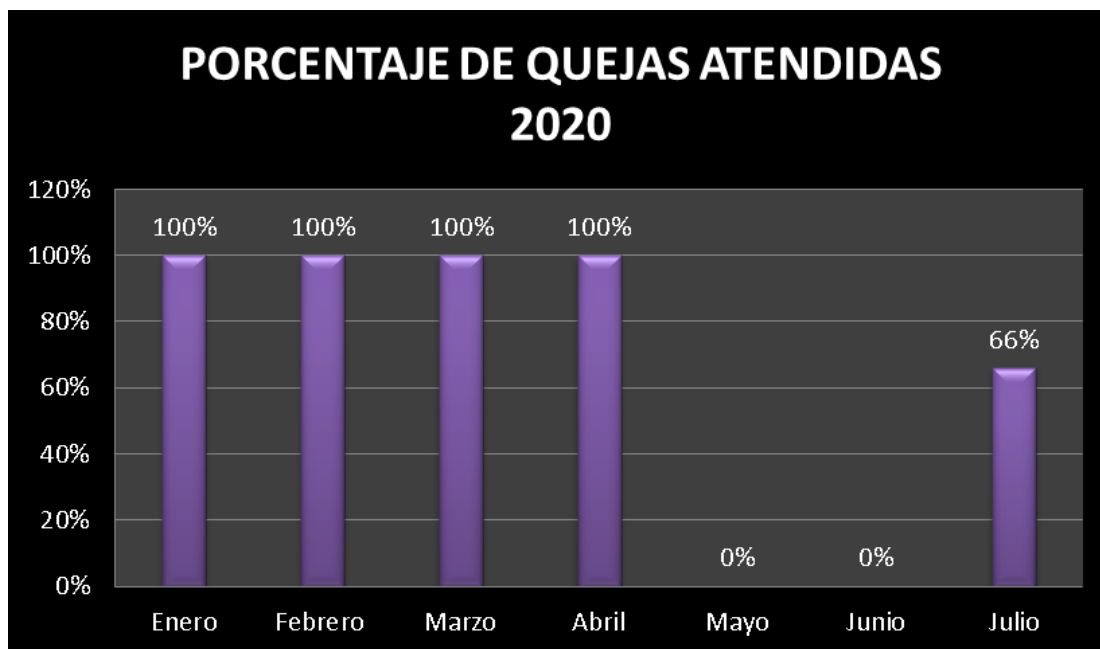
JULIO 2020

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{2}{3} \times 100 = 66.66\%$$

5. 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

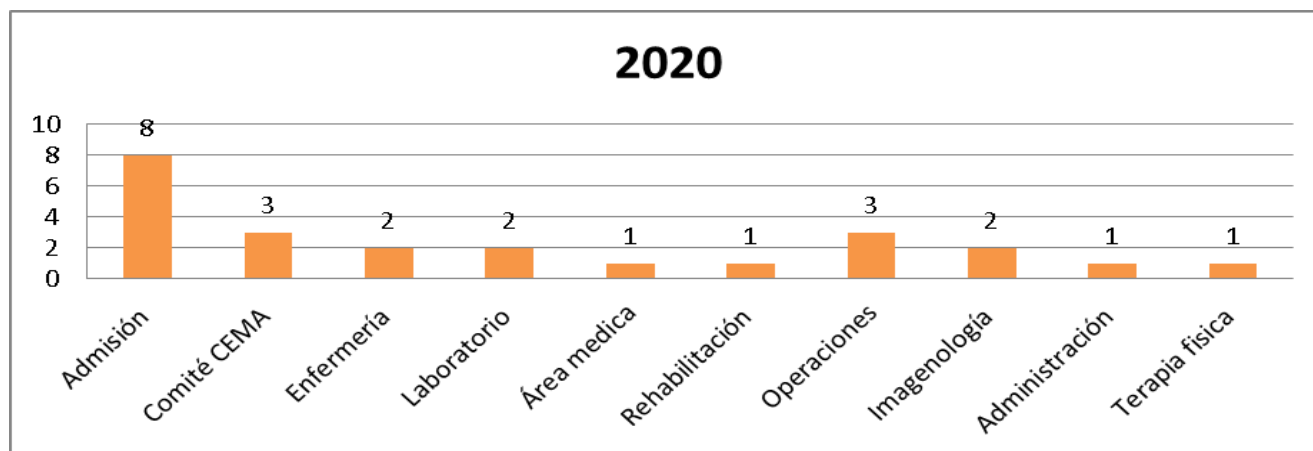
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 6

6. Representación gráfica comparativa

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



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

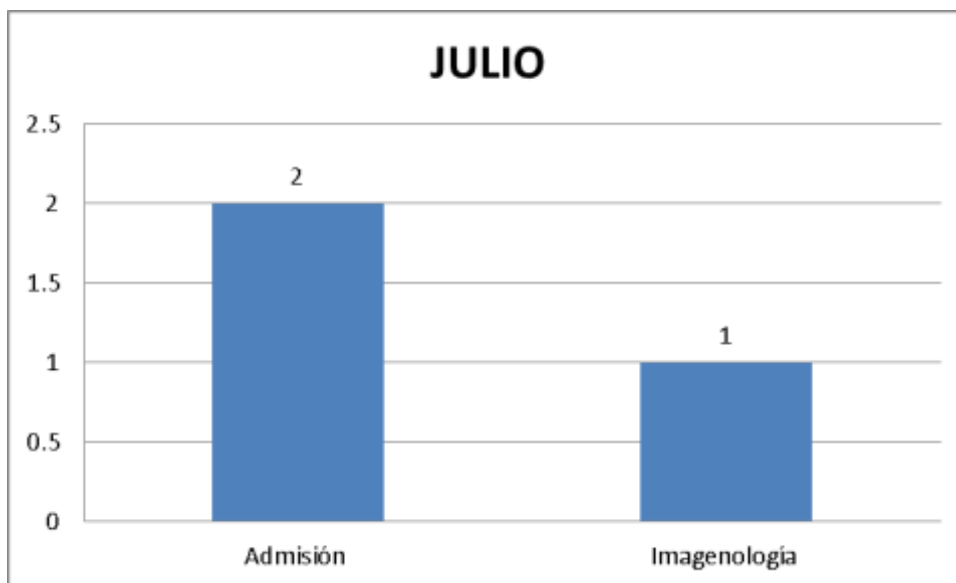
Revisó

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: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 6



7. Conclusiones

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

- **ADMISIÓN:** Me comuniqué antes de asistir a consulta y especifique los síntomas del paciente, me dijeron que si podían atenderla y al llegar me dicen que no la pueden atender. Me hicieron venir de una distancia larga. Por favor no jueguen con el tiempo de los pacientes.
- No fue atendida en tiempo debido a que el buzón tiempo después.
- **ADMISIÓN:** Le tomaron unos rx a mi hijo y no mencionan que no dan interpretación y que además las cobran a parte en ningún otro lugar hacen eso.
- Dirección médica solicitó que cuando se agende una cita se pregunte si en su orden le solicitan con interpretación para que se le pueda brindar el costo correcto y no se presenten molestias de los pacientes.
- **IMAGENOLOGÍA:** Que haya más especialistas disponibles tener a más de un especialista (radiólogo) para atender los pacientes. El día domingo 12 de julio 2020 solamente hubo un radiólogo para realizar una resonancia magnética de cervicales, entro a una cirugía que se alargó y esperemos demasiado tiempo (aprox 3 horas) y no salió el radiólogo mi paciente estuvo desde las 9am para la resonancia, tiene movimientos involuntarios y las imágenes estaban movidas, por ello nos sugirieron un anestesiólogo, le llamamos y luego 1:40pm, solamente esperábamos que saliera el radiólogo de la

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: Julio 2020	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 6 de 6

cirugía pero hasta las 3:20pm no salía. Por ello decidimos llevarnos a nuestro paciente debido a sus condiciones, ayuno y medicación.

- Se convocó a reunión a un equipo multidisciplinario para atención y seguimiento a queja del paciente los puntos de acuerdo se encuentran en la minuta de la reunión.

Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

MCD. Vicente Moreno Calva
DIRECTOR DE CALIDAD

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.