

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 2021	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
L.A. 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: Julio 2021	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.

CONTROL DE QUEJAS									
FECHA	FELICIA	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/04/2021	08/04/2021	771107105	Rafa S. Alvarez Lopez	Por haberse comunicado al centro de atención de satisfacción del C.C. Tuza, Alcazaba con la Sr. Verónica Parra, del cual se reportó un hecho de alta gravedad que ocurrió el día 22/03/2021, solicitando una atención prioritaria y una pronta respuesta a las 12:00 hrs. Llegó a ser muy buena la atención.	Se atendió a la paciente de manera prioritaria, brindando una atención personalizada de la institución ofreciendo una acción inmediata, satisfactoria por lo que, actualizamos para que se brindara la atención, así como se respaldó con la Srta. Verónica Parra, para brindar un seguimiento a la paciente, con una respuesta.	18/04/2021	Dr. Verónica Parra	Atención	Una carpeta de apoyo - Atención Paciente
08/04/2021	08/04/2021		Alcazaba	Respecto a la atención en la recepción en el centro de atención de satisfacción del C.C. Tuza, Alcazaba, se generaron algunas quejas por parte de los pacientes que se refirieron a la atención de la Srta. Verónica Parra, para brindar un seguimiento a la paciente, con una respuesta a las 12:00 hrs. Llegó a ser muy buena la atención.	Se brindó atención prioritaria a la paciente, así como se respaldó con la Srta. Verónica Parra, para brindar un seguimiento a la paciente, con una respuesta.	18/04/2021	Sra. Verónica Parra	Atención	Una carpeta de apoyo - Atención Paciente

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 Julio 2021.

Elaboró	Revisó
L.A. 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: Julio 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

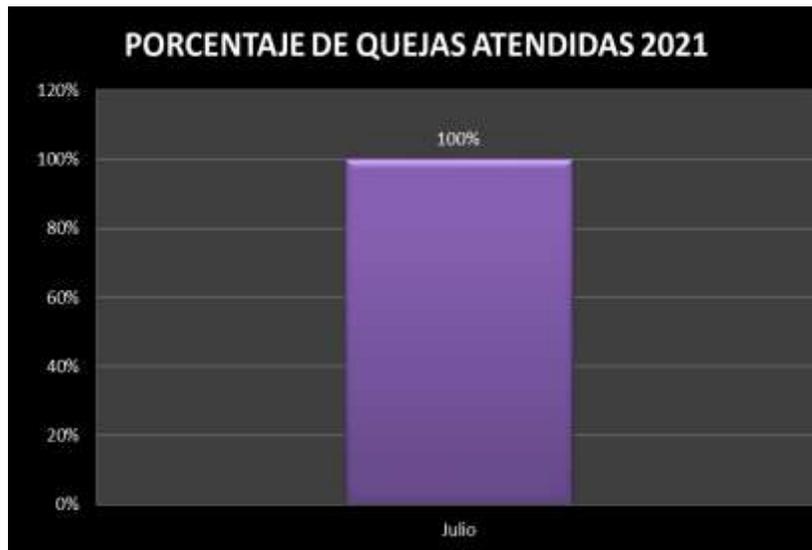
JULIO 2021

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematización de los resultados del algoritmo.



Elaboró

L.A. Rosa Angélica Bejarano López
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

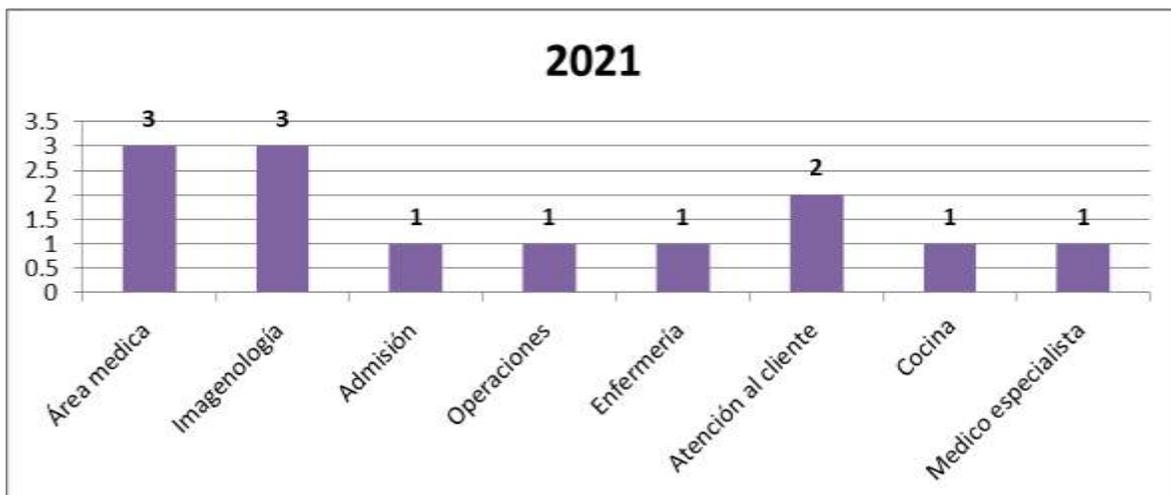
Dra. Gabriela Murguía Cánovas
DIRECTORA GENERAL DE CEMA

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Julio 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

6. Representación gráfica comparativa

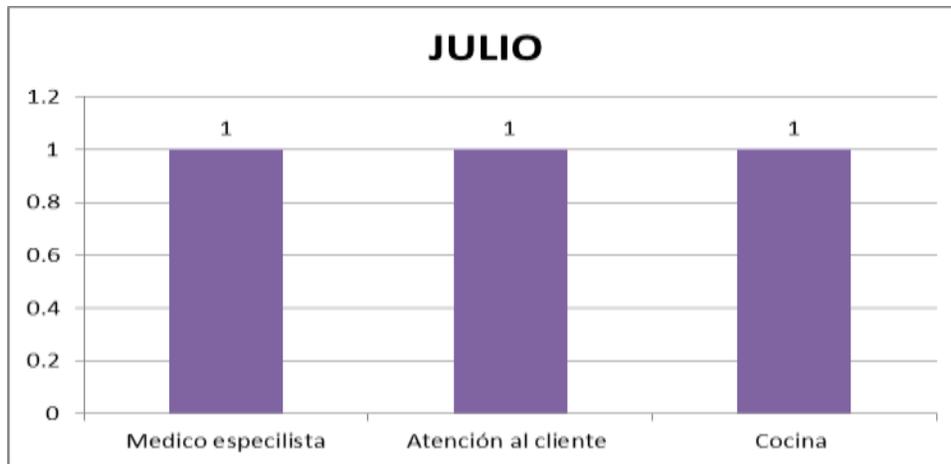
Esquematización de los resultados del algoritmo por el tiempo de comparación que determine el área.



Elaboró	Revisó
L.A. 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: Julio 2021	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5



7. Conclusiones

En el mes de Julio 2021 se atendieron tres quejas:

- **MEDICO ESPECIALISTA:** El médico internista cardiólogo Dr. Jose Alberto Chávez Olvera que solicitaron me atendiera al llegar a urgencias, tuve un altercado con él, cuando me hizo preguntas sobre mi historial clínico y le manifesté que me había dado cáncer a los 24 años y en tono de regaño me dijo que no podía ser porque a una mujer de esa edad no le daba cáncer, seguido de eso que me examinó dijo que para él era una piedra en el riñón ya después llamaron al cirujano para que viera los exámenes de ultrasonido y el cirujano identificó que era el apéndice. Después ya con la cirugía subió el Dr. Chávez a la habitación y refirió que no estaba de acuerdo en la operación del apéndice e insistió que era el riñón. No me gusto que viniendo con tanto dolor recibiera regaño y no buen trato de parte del Dr. Chávez.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** El día 27 de julio tenía cita con el Dr. Montaña a las 12:40 pero al llegar a cema me mencionaron que si no me habían avisado que se retrasaron sus consultas, y no nunca me confirman mis citas solo le ponen empleado y no me llaman ni para avisarme, espere hasta 1:30pm y me retire sin recibir la consulta, no llegó el doctor. Pedí que reagendaran mi cita y me avisaran pero la agendaron y no me avisaron nuevamente, un día antes al confirmar las citas a los médicos me avisó mi compañera a las 21:00hrs y el médico la cancela, informando no había autorizado mi cita. -nunca me confirmaron mis citas. Solicito que hagan mi devolución de efectivo, para acudir a otro médico.
- **COCINA:** Se cayó la comida que llevaron, el carrito de servicio está en muy malas condiciones. Las quejas fueron atendidas bajo la metodología de la organización, bajo un comité multidisciplinario.

Elaboró	Revisó
L.A. 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.	