

**INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS**

Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2022	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>Junio 2022</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.

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
08/06/2022	08/06/2022	771107105	Rafa S. Alvarez Lopez	Por haberse presentado un control de atención de actualización del C.A. Diego Alva sobre los los "test" con los Pares, del cual el paciente se benefició al día siguiente (17 de junio) a las 12:00 hrs, solicitando al día siguiente a las 11:00 hrs que se le agende un control para el día 17 de junio a las 12:00 hrs, luego se le agendó para el día 17 de junio a las 12:00 hrs.	Se atendió a la paciente de manera puntual, brindando una atención a medida de la institución ofreciendo una acción inmediata, satisfactoria por lo que, desde el momento que se brindó la atención, se realizó el seguimiento del caso por el área de calidad para la gestión de la misma.	16/06/2022	Diego Alva Lopez	Reparación	Clase 1 tiempo de espera - Atención Punto
08/06/2022	08/06/2022		Alva Pares	Respecto a la atención en la recepción de salud de la paciente, se proporcionó información oportuna. El paciente presentó agitación por una zona de espera reducida para el día 8 de junio, 11:00 am, momento en el que se agendó un control para el día 8 de junio a las 12:00 hrs, luego se le agendó un control para el día 8 de junio a las 12:00 hrs, luego se le agendó un control para el día 8 de junio a las 12:00 hrs.	Se brindó atención inmediata, satisfactoria por lo que, desde el momento que se brindó la atención, se realizó el seguimiento del caso por el área de calidad para la gestión de la misma.	16/06/2022	Alva Pares	Atención	Clase 1 tiempo de espera - 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 Junio 2022.

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: Junio 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

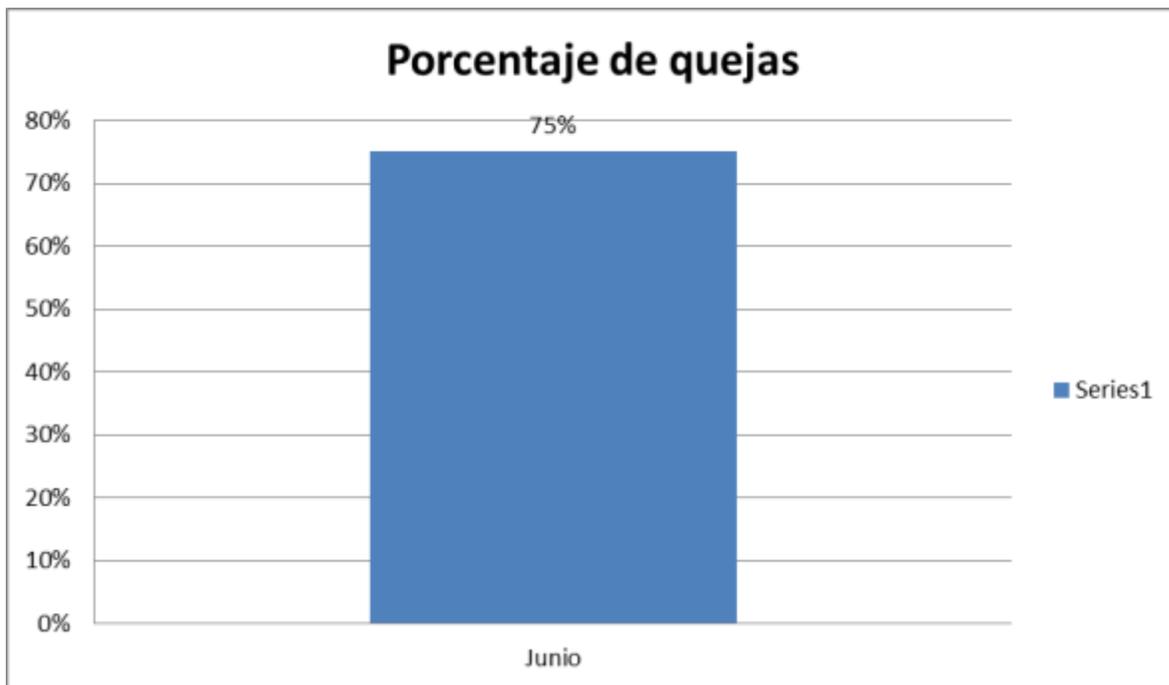
### Junio 2022

- Porcentaje de quejas atendidas.

$$\frac{6}{8} \times 100 = 75\%$$

#### 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**

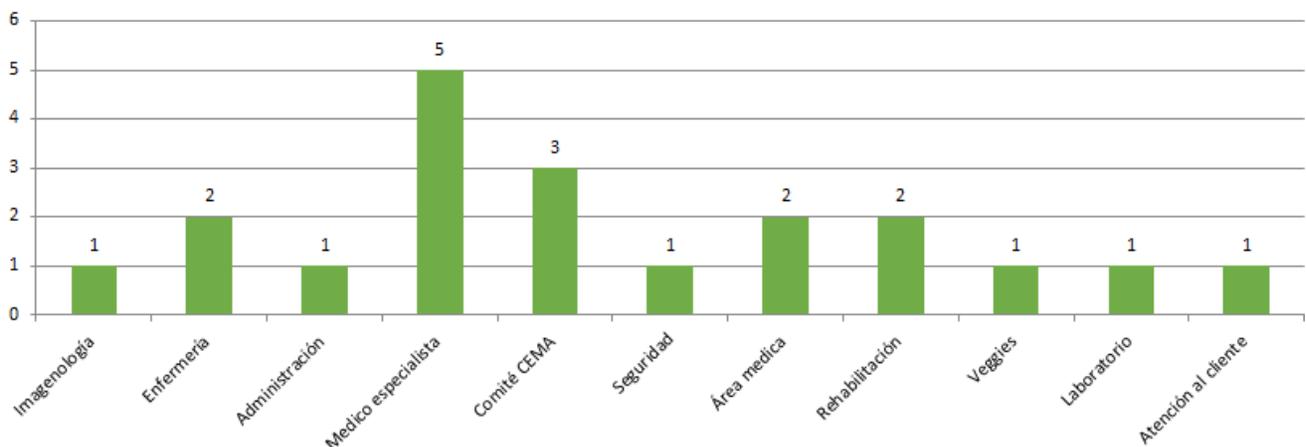
Departamento / Área: Calidad CEMA	Vigente a partir de: Junio 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 4 de 5

**6. Representación gráfica comparativa**

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



**2022**



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: Junio 2022	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 5 de 5

7. Conclusiones

Durante el mes de Junio 2022 se recibieron las siguientes quejas:

- **REHABILITACIÓN:** Se presenta queja presentada con la Lic. Cinthia Ordaz de una paciente de primera vez del fisioterapeuta Lic. Emmanuel Baltierra se anexa minuta.
- **MEDICO ESPECIALISTA:** Se anexa queja escrita emitida la paciente así como los consentimientos informados, documento de imagenología y la orden médica.
- **REHABILITACION:** La pluma, ni escribir se puede "falta de criterio por el motivo de no dejar pasar a terapia por 20 min de retraso, (venir de san martin de las pirámides Edo de México) y por tráfico el retraso (el sábado 04-junio-2022 llegue temprano y me hicieron esperar media hora) y ahí no dijeron nada y ni pluma para escribir tiene el chico, rota y sin tinta.
- **VEGGIES:** El servicio de cafetería
  - 1) No funcionan los baños
  - 2) los precios no coinciden con la carta
  - 3) Muy sucio el espacio de la terraza
  - 4) Pésima atención en visitas anteriores de una de las cocineras
  - 5) Perros en la cafetería
 Área de oportunidad aunque sea concesión tiene la marca cema
- **AREA MÉDICA:** Se anexa tarjeta informativa de los pacientes atendidos Sanchez Barrientos 211909193, Morales Martinez 21110A779, Guzmán Castillo 211908855, Murcio Gonzalez 211907263, Rodriguez Regalado 211909406, Flores Vélez 211900173.
- **COMITÉ CEMA:** Mal servicio en cuanto a limpieza y enfermería, comentan que gente importante a estado aquí y no sé si a esa gente solo atiendan bien, por la atención gracias
- **LABORATORIO:** Se anexa tarjeta informativa emitida por parte de la academia referente al servicio solicitado y no brindado.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** Puse cita para hoy 30 y el medico no estuvo y la señorita dice que mi cita aparece cancelada. No se me aviso y además yo vine realizando gastos y así como a mí me hubieran cobrado la cita (consulta) si no asisto, de igual manera espero me reembolsen mis gastos generados. Mi molestia es enorme, espero tomen nota.

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.	