

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

CONTROL DE QUEJAS									
FECHA	FELDERA	DADOS DEL PACIENTE	EVAGENTE	CONTENIDO DEL COMENTARIO	ACCIONES	FECHA DE ATENCION AL EVAGENTE	RESPONSABLE	AREA A LA QUE VA DIRIGIDA	CLASIFICACION
08/06/2023	08/06/2023	771107105	Rafa S. Alvarez Lopez	Por haberse presentado un control de atención de satisfacción del C.C. Tuza, Alcazar con la Sr. Yessica Paola Flores, del cual se reportó un tiempo de espera de 22:00 hrs, solicitando que se le informe al paciente que se le va a atender y que se le informe a las 22:00 hrs, luego se le fue informado.	Se atendió a la paciente de manera puntual, brindando una atención adecuada de la institución ofreciendo una atención inmediata, satisfactoria por lo que, Alcazar comunicó que se le informó al paciente, así como se le informó que se le va a atender y que se le informó que se le va a atender.	18/06/2023	Diego Urbina	Reparación	Clase 1 tiempo de espera - Atención Punto
08/06/2023	08/06/2023		Alcazar	Respecto a la atención en la recepción de la paciente, se proporcionó información oportuna. El tiempo de espera fue de 11:00 hrs, luego se le fue informado que se le va a atender y que se le informó que se le va a atender. Se le informó que se le va a atender y que se le informó que se le va a atender.	Se brindó atención inmediata, satisfactoria por lo que, Alcazar comunicó que se le informó al paciente, así como se le informó que se le va a atender y que se le informó que se le va a atender.	18/06/2023	Isabel Valencia	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 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: Junio 2023	Clave: CEMA-RG-CA-II-13
	Versión: 1.0	Página 3 de 5

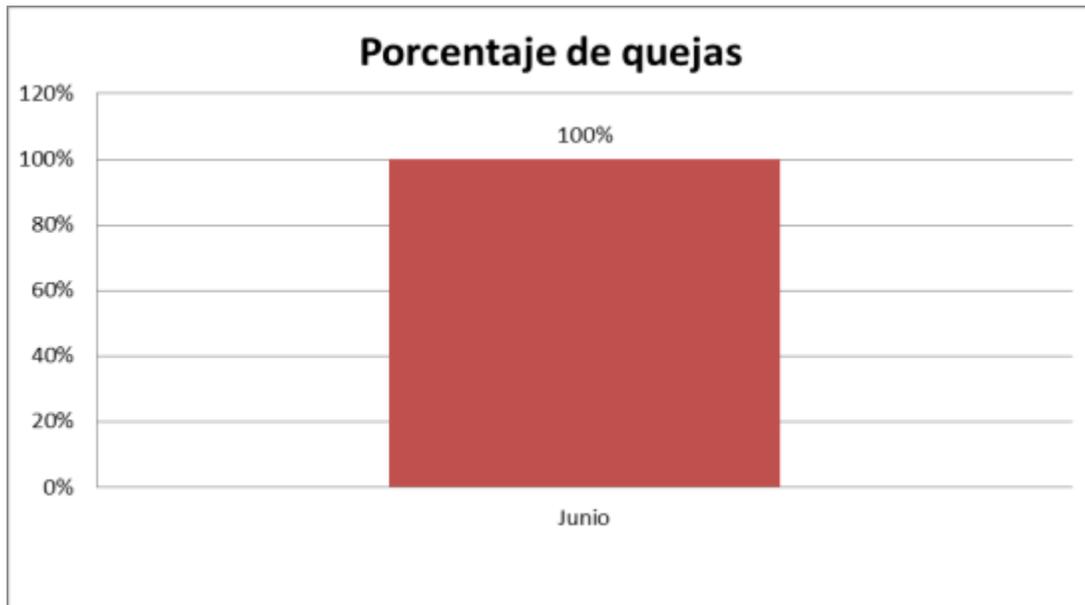
Junio 2023

- Porcentaje de quejas atendidas.

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

5. Representación gráfica por frecuencia de revisión

Esquematzación de los resultados del algoritmo.



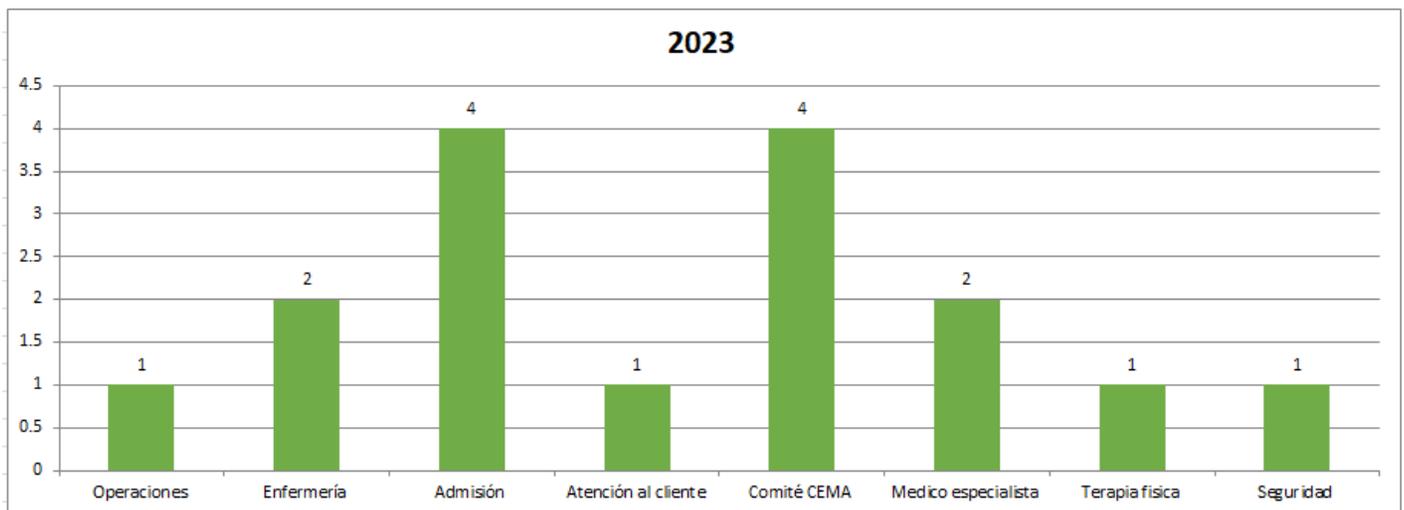
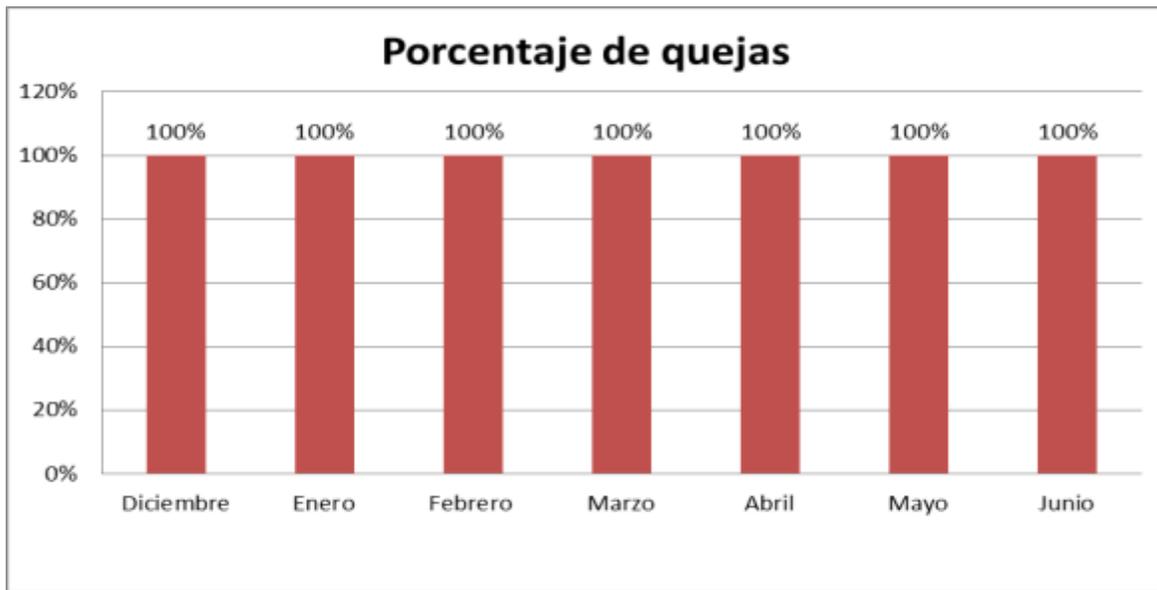
Elaboró	Revisó
LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.	

INFORME DE INDICADOR DE QUEJAS ATENDIDAS

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

7. Conclusiones

Durante el mes de Junio 2023 se recibieron cuatro quejas:

- **TERAPIA FISICA:** Me dieron cita sin tener terapeuta disponible.
- **FAMILIAR DE PACIENTE:** Se notifica mala atención por parte de los familiares de del paciente de la habitación 8.
- **ÁREA MÉDICA:** Paciente se comunica vía telefónica al área de calidad para externar su inconformidad por la atención recibida durante su estancia en el área de urgencias por un siniestro de perfil seguro Inbursa.
- **OPERACIONES:** Quiero expresar mi total inconformidad por el trato injusto y deshumano por haber negado un baño de esponja con agua caliente o tibia, por lo que considero es un trato no digno para un paciente. Los sofás están sucios, viejos y mal estado.

Elaboró

LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ
COORDINADORA DE CALIDAD

Revisó

DRA. GABRIELA MURGUÍA CÁNOVAS
DIRECTORA GENERAL DE CEMA